Příloha č. 2: Specifikace služeb a jejich ceny

I. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ:

- **Definice IS**: informační systém - IS - se skládá ze systému Spisová služba v rozsahu vlastněných a používaných licencí, databáze MS SQL, rozhraní na konvertor do výstupního formátu a rozhraní na další informační systémy, které splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) v platném znění.

- **Správa informačního systému (dále jen správa IS):** je reakcí na vnitřní stav systému nebo chování/ změny vnějšího okolí systému:
  Zahrnuje:
  a) Standardní správu IS:
     správu úložišť el. dokumentů, parametrizaci systému, správu aktuálních programových fází – modulů, distribučních sad a sestav;
  b) Incident management (řešení incidentů) jako součást Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a podrobnosti viz níže.
  c) Údržbu systému – definice viz níže.
  d) Realizaci mimořádného požadavku Objednatele – definice viz níže.

  Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL .
- **Aktualizovaná verze SW**: Poslední verze SW (v rozsahu této Rámcové dohody) určená Poskytovatelem k distribuci. Verze SW je podporována 24 měsíců od implementace v IS Objednatele.
- **Update:** Úprava téže verze počítačového programu za novější. Zpravidla řeší větší množství problémů současně.
- **Upgrade:** Vyšší verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit.
- **Incident management (řešení incidentů):** je součástí Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a požadavky Objednatele viz níže.
- **Údržba:** je součástí Správy IS: činnost prováděná u plně funkčního systému s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení (systém není v rámci údržby rozvíjen, s výjimkou legislativního rozvoje (viz definice níže). který zajišťuje přizpůsobení změněnému legislativnímu prostředí.
- **Akceptační protokol:** Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami Poskytovatele a Objednatele.
- **Maintenance** jako součást údržby: ze strany dodavatele proaktivní modifikace softwarového produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí včetně změn legislativního prostředí (legislativní rozvoj) Je poskytována formou upgradů, mimořádných updatů a patchů.
- **Mimořádný požadavek:** požadavek na provedení služby nezahrnuté do standardní správy, incident managementu ani údržby, a to v rámci paušálního poplatku za služby dle této Dohody v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc, za podmínek dle této Přílohy č. 2 Dohody níže.
  Požadavek se bude týkat mimořádných situací a bude výslovně vyžádán oprávněnou osobou Objednatele.
- **Servisní zásah:** jakýkoli zásah do IS včetně souvisejících činností, provedený Poskytovatelem v místě plnění předmětu smlouvy, anebo vzdáleným přístupem, anebo prostřednictvím poskytnutí maintenance formou upgradů, mimořádných updatů a patchů

předložených Objednateli Poskytovatelem a nasazených v IS Poskytovatelem nebo v součinnosti Poskytovatele a Objednatele.

- **Technická podpora:** informační, konzultační, školicí činnost poskytovaná organizaci, která provozuje IS (pracovníkům této organizace), např.: asistence při instalaci a autorizaci softwaru, řešení systémových problémů bránících úspěšné instalaci, objasnění systémových požadavků, vysvětlení chybových hlášení, návrh opravných akcí, zodpovězení obecných otázek na použití softwaru, objasnění nedostatečně zdokumentovaných rysů programu jednotlivých funkcí IS, pomoc při načtení dat, spolupráce na řešení problémů, ladění systému, podpora při řešení změn. Nejedná se o přímou práci na IS, pouze s provozováním IS souvisí. Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněného pracovníka Objednatele (viz dále konzultace v rámci vyhrazených člověkodnů na konzultace v rámci paušální platby za služby), anebo z iniciativy dodavatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. (v rámci paušální platby za služby mimo rámec paušálně placených člověkohodin vyhrazených na konzultace objednané Objednatelem).
- **Rozvoj:** činnost prováděná u plně funkčního IS s cílem změny/rozšíření vlastností nebo funkcí provozovaného IS. V rámci této dohody Poskytovatel poskytne pouze legislativní rozvoj (definice níže), případné konzultace dle požadavku Objednatele v rámci paušálně placených člověkodnů na technickou podporu oprávněným pracovníkům Objednatele.
- **Legislativním rozvojem systému** se rozumí, že předmět díla eSSL bude po celou dobu trvání dohody v souladu s nařízeními, směrnicemi a rozhodnutími Evropské unie, které jsou závazné pro Českou republiku, a dále se závaznými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k předmětu plnění, a provádět všechny své závazky z dohody tak, aby nenarušil a zajistil řádný provoz systému.

- **Incident:** vada nebo odchylka od správného fungování zejména od fungování popsaného v dokumentaci.
  V rámci této zadávací dokumentace Objednatel definuje následující **kategorie incidentů dle jejich závažnosti:**

  Kritický incident (kategorie A) je incident znemožňující užívání klíčové části díla (jeho základních funkcí nebo významné funkcionality), bez možnosti náhradního postupu. U IS došlo k "zamrznutí", "zhroucení" celého IS, nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí, nebo dochází k nenávratné ztrátě nebo porušení dat během běžného užívání IS. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.

  Závažný incident (kategorie B) je vada způsobující významné provozní problémy omezující užívání IS/části IS. Za závažný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé důležité funkce systému překáží ve využití významné funkce, přičemž obejití závady vyžaduje námahu, která podstatně snižuje užitnou hodnotu produktu. Nejsou tak např. zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Funkčnost systému je významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje identická závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.

Standardní incident (kategorie C) je překonatelný dočasným náhradním postupem, nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost IS. Standardní incident nemá zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, chybné plnění šablon apod. Funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované Objednateli nebo vada pouze snižuje uživatelský komfort. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Kategorii incidentu stanovuje pověřená osoba Objednatele dle výše uvedené definice – viz dále bod 3. Způsob iniciace akcí.

Vyřešení incidentu: k vyřešení incidentu poskytne Objednatel plnou součinnost. Za vyřešení incidentu se považuje jedna ze dvou následujících možností:

a) úplné odstranění vady nebo odchylky od správného fungování (zejména od fungování popsaného v dokumentaci) dle pravidel níže v této Příloze Dohody;
b) částečná oprava tak, že oprávněná osoba Objednatele potvrdí snížení závažnosti incidentu o jeden stupeň a tedy změna kategorie incidentu s tím, že od doby změny kategorie incidentu pro tento incident nadále platí pravidla řešení nově kategorizovaného incidentu. Snížením závažnosti u kategorie C se rozumí dohoda Objednatele a Poskytovatele potvrzená písemně oprávněnou osobou Objednatele na přesunu problému z oblasti incident managementu do oblasti údržby (a kupříkladu vyřešení problému v rámci SW maintenance, např. při nejbližším upgrade).

- **Reakce na incident/požadavek/objednávku** je chápána jako doba **od přijetí požadavku/objednávky** od Objednatele **po odeslání písemného potvrzení** o přijetí požadavku/objednávky pověřenou osobou Poskytovatele (viz dále Režim poskytování služeb).

Pro incident management:

- **Max. lhůta pro vyřešení incidentu dle definice pojmů v této Příloze (uvedení IS do stavu plné funkčnosti**) je chápána jako doba **od potvrzení přijetí požadavku na vyřešení incidentu** od Objednatele **do uvedení IS do plně funkčního stavu** (tj. do kdy nejdéle musí být incident vyřešen).
  Ukončení řešení incidentu/běhu max. lhůty pro vyřešení incidentu: oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše).
  V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Dohody níže v rámci nově kategorizovaného incidentu.
  Doba prodlení na straně Objednatele se nezapočítává do doby řešení incidentu a dalších požadavků Objednatele.

Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.

- **Pracovní doba:** viz dále Režim poskytovaných služeb v této Příloze Dohody.

HelpDesk (dále jen HD): komunikační prostředí pro činnosti související s poskytováním služeb dle této Dohody. Pro komunikaci související s poskytováním služeb dle této smlouvy Poskytovatel zajistí HD mj. s těmito vlastnostmi:

- export dat z HD ve formátu tabulky .xlsx, případně .csv ve struktuře odpovídající zobrazení HD;
- export dat musí být možný i ve výsledcích vyhledávání po filtraci dat, a to jak ve Fulltextovém vyhledávání tak po filtrování ve Vyhledávání v Requestech;
- Typ Requestu bude členěn do několika kategorií podle kterých bude možné vytvářet sestavy podle různých kriterií:
- Podle požadavku na vyřešení incidentu/záruční vady:
  1. kritický incident/vada (kategorie A)
  2. závažný incident/vada (kategorie B)
  3. standardní incident/vada (kategorie C)
- Ostatní položky požadavků podle návrhu Poskytovatele;
- Požadavek na konzultační hodiny:

Konverzace/diskuse k jednomu tasku/požadavku zobrazit a exportovat celé vlákno diskuse najednou.

- **Testovací scénář:** dokument obsahující veškeré kroky, které je nezbytné v rámci testování provést, aby bylo dosaženo očekávaného výsledku. Jedná se o logicky provázaný dokument, jehož jednotlivé kroky na sebe navazují. Každý krok je podrobně popsán nebo graficky znázorněn a je u něj uveden přesný a konkrétní postup, jak dosáhnout požadovaného cíle.

II. SPECIFIKACE SLUŽEB

A.1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL :

V případě, že se Objednatel rozhodne pro migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, připraví Poskytovatel data pro migraci z eSSL. Konkrétní termín provedení migrace v tomto případě stanoví Objednatel v termínu minimálně 3 měsíce od data oznámení. Požadovanou technickou specifikaci dat pro migraci Objednatel zašle Poskytovateli nejpozději 3 měsíce před požadovaným termínem migrace. Termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději 3 měsíce před ukončením smlouvy. Technická specifikace dat musí být v souladu s legislativou (NSESS Příloha 1 Export do jiné eRMS (SSL)).

Dodavatel je povinen provést jednorázový a plnohodnotný export dat (včetně metadat, logů/žurnálu a dalších dat, která byla vytvořena v průběhu užívání systému) ze svých datových struktur a dále přiložit popis výstupního souboru pro migraci.

Poskytovatel dále poskytne Objednateli veškeré další požadované technické informace/podklady a součinnost, které jsou nezbytně nutné pro proces migrace z eSSL do jiného systému eSSL.

Výstupem prací před migrací budou připravená a otestovaná data v nové požadované struktuře. Součástí přípravných prací pro realizaci migrace je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- harmonogram prací na migraci včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci.

A.2 Realizace vzájemného propojení eSSL s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní:

Poskytovatel se zavazuje připravit technologické řešení upravitelného rozhraní k jinému IS nejpozději do jednoho roku od počátku účinnosti novely Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESS), do které byl nově (poprvé) začleněn popis rozhraní na propojení systémů spravujících dokumenty. Poskytovatel se zavazuje mít od ukončení této lhůty pro potřeby Objednatele k dispozici technologické řešení upravitelného rozhraní k jinému IS v souladu s NSESS.

V případě, že se Objednatel rozhodne propojit jiný informační systém s eSSL a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, Poskytovatel připraví realizaci vzájemného propojení tohoto jiného IS s eSSL pomocí upravitelného rozhraní v souladu s NSESS. Konkrétní termín provedení propojení IS s eSSL stanoví Objednatel, nejméně však 1 měsíc od zaslání požadavku na realizaci vzájemného propojení. Termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději 3 měsíce před ukončením dohody.

Součástí přípravných prací pro realizaci je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- harmonogram prací na vytvoření rozhraní k jinému IS včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci realizovaného rozhraní k jinému IS.

A. 3 Příprava a realizace migrace z odborových spisoven do centrální spisovny

V případě, že se Objednatel rozhodne pro realizaci centrální spisovny a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, Poskytovatel připraví přechod z odborových spisoven na centrální spisovnu do jednoho měsíce od tohoto oznámení. Konkrétní termín provedení migrace do centrální spisovny stanoví Objednatel. Požadovanou technickou specifikaci Objednatel zašle Poskytovateli současně s oznámením o rozhodnutí migrace z odborových spisoven na centrální spisovnu. Termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději 3 měsíce před ukončením dohody.

Součástí přípravných prací pro realizaci migrace je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- harmonogram prací na migraci včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci centrální spisovny.

A. 4 Příprava a realizace cloudového řešení eSSL :

V případě, že se Objednatel rozhodne pro cloudové řešení eSSL a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, Poskytovatel připraví požadovanou variantu cloudového řešení podle následujícího seznamu do šesti měsíců od tohoto oznámení, termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději 3 měsíce před ukončením dohody:

A. 4.1 On premise varianta se zálohováním dat do cloudu

A. 4.2 On premise varianta se záložní instancí systému v cloudu

A. 4.3 Spisová služba provozována v cloudu s aplikací na klientských stanicích, nebo tenkým klientem, IaaS SQL (SQL na infrastrukturní úrovni)

A. 4.4 Spisová služba provozována v cloudu s aplikací na klientských stanicích, nebo tenkým klientem, PaaS SQL (SQL na platformní úrovni)

A. 4.5 Spisová služba provozována v cloudu kompletně s Remote App a těžkým klientem

Konkrétní termín přípravy a realizace cloudového řešení eSSL stanoví Objednatel. Požadovanou technickou specifikaci Objednatel zašle Poskytovateli do konce následujícího kalendářního měsíce od oznámení rozhodnutí.

Součástí přípravných prací pro realizaci cloudového řešení je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- harmonogram prací včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci cloudového řešení.

B. Průběžné poskytování následujících služeb:

Poskytovatel v rámci paušálního poplatku hrazeného čtvrtletně zpětně bez dalších poplatků poskytne Objednateli v rozsahu pokrytém multilicencemi a licencemi v majetku Objednatele (seznam těchto multilicencí a licencí – viz Příloha č. 1 Dohody) níže specifikované služby. V případě, že zajištění služeb legislativního rozvoje podle definice v této Příloze č. 2 bude vyžadovat dodání dalších licencí a multilicencí, dodá je Poskytovatel bez nároku na licenční poplatky.
Definice v této příloze užívaných pojmů a popis podmínek poskytování služeb dle této dohody jsou uvedeny v této Příloze č. 2 Dohody – Specifikace služeb a jejich ceny

Poskytovatel zajistí v rámci paušálního poplatku následující služby ve struktuře:

1. Správa systému eSSL Ginis
1.1. Standardní správa/administrace eSSL
1.2. Incident management:
1.3. Údržba systému
1.3.1. Standardní údržba
1.3.2. Software maintenance
1.4. Řešení mimořádných požadavků
2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele.

Konkrétně:

1. Správa systému eSSL :

1.1. Standardní správa/administrace eSSL (jednotlivých uživatelských modulů eSSL i serverových částí) pro provozované multilicence a licence elektronické spisové služby - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Dohody.

Nezahrnuje administraci koncových uživatelů a správu koncových PC.

Poskytovatel zajistí:

- zajištění průběžné aktualizace funkcí závislých na třetí straně (reakce na změnu navazujícího stávajícího SW třetí strany),
- podporu rozhraní Czech Point (dále CzP) (proces A – stažení jednoduchých žádostí

a proces B – stažení jednotlivých žádostí) včetně nezbytných změn v nastavení těchto procesů.

1.2. <u>Incident management</u>: viz definice pojmů a podmínky poskytování služeb v této Příloze č. 2 Dohody (řešení incidentů kategorie A, B a C pro jádro systému eSSL (servery) a referenční PC).

1.3. <u>Údržba systému</u>:

1.3.1. <u>Standardní údržba</u> – průběžná preventivní kontrola a údržba eSSL - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Dohody, zejména:

- preventivní údržba a ladění eSSL prováděné minimálně 1x měsíčně (optimalizace nastavení a další údržba);
- průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů;
- průběžná kontrola a monitorování rozhraní pro CzP;
- průběžná kontrola veškerých automatických operací zajišťovaných prostřednictvím služby ZUD (zpracování událostí);
- pravidelný test souborů vytvořených v eSSL z hlediska souladu s normou PDF/A (mimo průběžných kontrol, které jsou součástí procesu konverze, min. 1x za fakturační období – čtvrtletí).

1.3.2. <u>Software maintenance</u> - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 dohody (poskytování pravidelných upgradů, mimořádných updatů a patchů).

1.3.2.1. V případě, že zajištění legislativního rozvoje anebo dalších součástí maintenance dle definice maintenance v této Příloze č. 2 vyžaduje provedení upgrade, tato služba bude Poskytovatelem zajištěna za osobní účasti na pracovišti MV a s těmito náležitostmi:
Součástí přípravných prací pro provedení upgrade systému je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade;
- harmonogram prací na upgrade systému včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSL
- zpracovaný Disaster Recovery Plan (plán obnovy) pro případ, kdy by stav systému po provedeném upgrade nebyl Objednatelem akceptovatelný.

Po provedení upgrade bude probíhat stabilizace systému v délce 30 (třiceti) dnů. V této době nebudou uplatňovány sankce na incidenty kategorie B a C, které nebyly zjištěny při testech. Jejich řešení bude dohodnuto v rámci vyhodnocení upgrade po uplynutí 30 dnů. Incidenty, jejichž řešení nebude přesunuto do následujícího upgrade nebo jejichž řešení bude dále požadováno, budou následně řešeny v souladu s bodem 4.2.1.2. Incident management.
Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci upgrade v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne provedení upgrade. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.
Objednatel zajistí testy funkčnosti aplikace v prostředí Objednatele před

provedením upgrade a následně bezprostředně po jeho provedení.

1.3.2.2. Poskytování případných **mimořádných updatů** aplikací eSSL (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.

1.3.2.3. Poskytování mimořádných patchů k eSSL do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

1.3.2.4. **Pro rozhraní CzP** procesů A a B **dodání nových verzí rozhraní** v souladu se změnami (upgrade) eSSL tak, aby s novými verzemi eSSL bylo rozhraní dále funkční.

1.3.2.5. Poskytnutí **práva užívání poslední verze produktů** na libovolném podporovaném operačním (lokálním i serverovém) a databázovém systému, a to včetně dodávek patchů a upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů, updatů nezbytně nutných pro správný chod produktů.

1.4. **Řešení mimořádných požadavků** (pro případ mimořádných situací) - reakce na mimořádný požadavek v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc (jako součást paušální platby za služby v rámci této zakázky), a to za podmínek dle této Přílohy č. 2 dohody.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 dohody, konkrétně:

2.1. Podpora v souvislosti se správou systému:

2.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci/mimořádný požadavek: poskytování podpory dle požadavků v této Příloze č. 2 Dohody. Maximální podporu a součinnost při provádění update eSSL (tj. při instalaci, testování, přejímce a uvedení do ostrého provozu), spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy.

2.1.2. Proaktivní činnost dle znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele. Zasílání preventivních doporučení Objednateli. Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL .

2.2. Konzultace oprávněným osobám Objednatele (viz definice pojmů v této Příloze č. 2 dohody) z hlediska metodiky a věcné správy systému („metodickou podporu“) a z hlediska provozování eSSL („technickou podporu“) v celkovém rozsahu 5 člověkohodin za měsíc (jako součást paušální platby za služby v rámci této zakázky) zahrnuje:

a) konzultace v oblasti běžného provozu dle vyžádání Objednatele;
b) konzultace v oblasti rozvoje IS dle vyžádání Objednatele.

III. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Formy poskytování služeb:

Poskytovatel zajistí poskytování:

1.1. Správy systému eSSL

1.1.1. Standardní správy IS
formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.1.2. Incident managementu (řešení incidentů) jako součásti Správy IS formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.1.3. Údržby systému formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.1.4. Řešení mimořádných požadavků (pro případ mimořádných situací) v maximálním rozsahu 4 člověkohodin za měsíc formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky. Čerpání člověkohodin se vykazuje v měsíci, ve kterém byly objednány.

Poskytovatel umožní:

- automatickou roční kumulaci (automatické převádění člověkohodin pro řešení mimořádných požadavků v rámci každého kalendářního roku z ukončeného kalendářního měsíce do následujícího měsíce v případě, že hodiny placené v rámci paušálu nebyly vyčerpány);
- nevyčerpané člověkohodiny pro řešení mimořádných požadavků nebo jejich část kdykoli v rámci každého roku převést na základě požadavku Objednatele na standardní konzultační hodiny (viz níže) v rámci stejného roku;

Počet člověkohodin pro řešení mimořádných požadavků nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků v rámci incident managementu ani odpovědi na dotaz nebo žádost o informaci.

1.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele:

1.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována jako:

a) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, faxem, nebo e-mailem oprávněného pracovníka Objednatele;
b) podpora z iniciativy Poskytovatele v souvislosti s poskytováním správy systému prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele (např. zaslání preventivních doporučení Objednateli, poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL).
c) podpora v souvislosti s upgrade systému: formou poskytování informací, rad a zaškolení v přímé souvislosti s provedením upgrade vzdáleným přístupem, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

1.2.2. Konzultace v rozsahu 5 člověkohodin za měsíc (jako součásti paušální platby za služby v rámci této zakázky) - „metodickou podporu“ a „technickou podporu“ oprávněným osobám Objednatele: poskytováním informací (zaškolením) v místě plnění zakázky nebo formou telefonickou či písemnou v maximálním rozsahu 5 člověkohodin měsíčně (kdy minimální čerpaná jednotka je 1 člověkohodina).
Čerpání člověkohodin se vykazuje v měsíci, ve kterém byly objednány.
Poskytovatel umožní automatickou roční kumulaci (tedy převodu hodin v rámci každého kalendářního roku do následujícího měsíce v případě, že

v daném měsíci nebudou hodiny v rámci paušálu vyčerpány).
Počet člověkohodin technické podpory nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků (objednávek) v rámci incident managementu ani odpovědi na dotaz nebo žádost o informaci.

2. Způsob iniciace akcí v rámci poskytování služeb dle této dohody:

2.1. Správa systému

2.1.1. Standardní správa bude reakcí na:

a) požadavek Objednatele (zadaný v HelpDesk, předaný v rámci pracovní porady a zaznamenaný v zápisu, zaslaný e-mailem);
b) zjištěné poznatky o situaci, kdy vnitřní stav IS vykazuje příznaky nestability (aniž by došlo přímo k incidentu a tím i narušení systému). Poskytovatel je povinen na tyto poznatky reagovat s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností dle vlastního uvážení.

2.1.2. Incident management (řešení incidentů):

- Incident management bude realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zaslaného písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.
  Pro HZS ČR bude incident management realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zaslaného písemně pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“) do HelpDesku. Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.
- V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na vyřešení incidentu neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zaslaná informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu se rozumí nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.
  Pro HZSČR se rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu rozumí čas zapsání požadavku do HelpDesku oprávněnou osobou Objednatele.
- Na reakci a vyřešení incidentu ze strany Poskytovatele se vztahují lhůty – viz tato Příloha dohody níže.
- Objednatel může upřesnit požadavek v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

2.1.3. Údržba systému

2.1.3.1. Standardní údržba

Údržba systému bude realizována:

a) na základě pravidelné výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) 1x měsíčně písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby v místě plnění

zakázky, v případě provedení formou vzdáleného přístupu pouze po oznámení písemnou formou;

b) u proaktivní údržby formou vzdáleného přístupu je nutné informovat oprávněnou osobu Objednatele písemně nebo telefonicky předem, pokud to situace umožňuje, jinak co nejdříve po provedeném zásahu.

2.1.3.2. Software maintenance

2.1.3.2.1. Upgrade systému bude iniciován písemnou výzvou Poskytovatele k umožnění provedení upgrade. Součástí výzvy bude popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade. Upgrade bude realizován na základě Poskytovatelem zpracovaného harmonogramu prací, schváleného Objednatelem. Zahájení prací musí předcházet také akceptace Poskytovatelem zpracovaných testovacích scénářů pro všechny provozované moduly eSSL a Poskytovatelem vypracovaného Disaster Recovery Plan (plánu obnovy) ze strany Objednatele.

2.1.3.2.2. Ostatní SW maintenance bude Poskytovatel (Poskytovatel služby) poskytovat na základě své výzvy písemnou formou prostřednictvím e- mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění instalace modifikovaného SW vzdáleným přístupem nebo v místě plnění zakázky.

2.1.4. Realizace mimořádného požadavku Objednatele bude reakcí na:
požadavek oprávněné osoby Objednatele (zadaný v HelpDesk, v rámci pracovní porady, e-mailem).

2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

2.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude reakcí na požadavek oprávněné osoby Objednatele (zadaný v HelpDesk, v rámci pracovní porady, e-mailem);

2.2.2. Konzultace oprávněnému pracovníkovi Objednatele bude poskytována na základě jednotlivých objednávek oprávněné osoby Objednatele na poskytnutí technické podpory zaslaných písemně Poskytovateli (e-mailem, dále jen „objednávka“) s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci. V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na poskytnutí technické podpory neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zaslaná informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na poskytnutí technické podpory se rozumí nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.

- Součástí objednávky bude specifikace tématu požadované podpory, adresáta podpory (oprávněná osoba pro metodickou nebo technickou podporu), formy (na místě plnění zakázky, telefonicky, e-mailem) a předpokládaná časová náročnost, případně i návrh termínu.
- Na reakci na objednávku ze strany Poskytovatele a zahájení poskytování

konzultace se vztahují lhůty – viz tato Příloha dohody níže.

- Po dohodě mezi oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele na přesném termínu, případně i na úpravě dalších náležitostí objednávky, bude objednávka případně upřesněna potvrzujícím e-mailem oprávněné osoby Objednatele Poskytovateli stejným komunikačním kanálem.
- Změna počtu již objednaných konzultačních hodin je možná v případě, že po vzájemné dohodě obou stran bude potvrzena e-mailem oprávněné osoby Objednatele Poskytovateli stejným komunikačním kanálem (před, v případě potřeby i neprodleně po realizaci konzultace).

3. Režim poskytování služeb:

3.1. Pracovní doba: služby budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu 5x8 hodin**), přičemž** příjem objednávky/požadavku **musí být umožněn v režimu** 7x24 hodin **(nepřetržitě).**

Objednávka/požadavek zaslaný mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce níže v této Příloze dohody běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak (tzn. reakce Poskytovatele/ Poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu).

3.2. Vymezení lhůt:

3.2.1. Správa systému

3.2.1.1. Standardní správa

Standardní správa je požadována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na požadavek do 24 hodin. Max. lhůta zahájení poskytování standardní správy je do 10 pracovních dnů po dni doručení požadavku, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (stejným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

3.2.1.2. Incident management:

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží následující lhůty pro informační systém elektronické spisové služby MV, Národního archivu a Správy základních registrů (pro Správu základních registrů včetně incident managementu pro technologickou schránku):

Režim	Kategorie poruchového stavu IS/ Kategorie záruční vady	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu/ záruční vady	Max. lhůta trvání incidentu/ záruční vady/ max. lhůta pro uvedení IS do stavu plné funkčnosti
5 x 8	**Kritický incident/ Kritická vada (kategorie A)**	do 2 hodin	do 10 hodin

5 x 8	**Závažný incident/ Závažná vada (kategorie B)**	do 8 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	**Standardní incident/ Standardní vada (kategorie C)**	Do konce následujícího pracovního dne	Do 90 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží dodržení následující lhůty pro informační systémy elektronické spisové služby HZS ČR:

Režim	Kategorie poruchového stavu IS	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu
5 x 8	**Kritický incident (kategorie A)**	do 2 hodin
5 x 8	**Závažný incident (kategorie B)**	do 8 hodin
5 x 8	**Standardní incident (kategorie C)**	Do konce následujícího pracovního dne

Poskytovatel provede vyřešení incidentu z důvodu závady produktu v nejkratším možném termínu.

Pozn.: objednávka zaslaná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak, tzn. reakce Poskytovatele (tj. Poskytovatele servisu) a servisní zásah v místě plnění mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu oprávněnou osobou Objednatele znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

Pro incident kategorie C zajistí Objednatel provedení případného mimořádného upgrade včetně testů. Doba od předání řešení incidentu kategorie C do provedení upgrade Objednavatelem se do lhůty trvání incidentu nezapočítává.

3.2.1.3. Údržba systému:

bude poskytována v Pracovní době, pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak, tj. údržba může provedena Poskytovatelem (Poskytovatelem) i mimo pracovní dobu.

3.2.1.3.1. Standardní údržba:

a) **Pravidelná profylaktická měsíční údržba** - na základě výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) 1x měsíčně bude provedena v přiměřené lhůtě po dohodě oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, potvrzené e-mailem.

b) **Průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů** – bude prováděna dle uvážení Poskytovatele kdykoli v průběhu každého kalendářního týdne.

c) **U proaktivní údržby (obvykle formou vzdáleného přístupu) nejsou stanoveny lhůty. Poskytovatel je povinen kontrolovat a udržovat**

systém průběžně podle vlastního uvážení a na zjištěné informace o stavu systému reagovat rovněž dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností.

3.2.1.3.2. Maintenance:

- Poskytování případných mimořádných updatů aplikací eSSL (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.
- Poskytování mimořádných patchů k eSSL do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

3.2.1.4. Řešení mimořádných požadavků – viz vymezení lhůt pro standardní správu (bod 4.2.1.1. výše).

3.2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

4.2.2.1. **Podpora v souvislosti se správou systému** (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována:
v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce:
a) na požadavek v HelpDesku do 24 hodin;
b) na telefonický požadavek: dle možností, tentýž nebo následující pracovní den. Lhůta může být případně prodloužena, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (obdobným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

4.2.2.2. Konzultace oprávněnému pracovníkovi Objednatele: bude poskytována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na objednávku do 6 hodin. Max. lhůta zahájení technické podpory je do 5 pracovních dnů po dni doručení objednávky, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (obdobným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).
Povinnost reakce na objednávku konzultace do 6 hodin začíná běžet od rozhodné doby přijetí požadavku viz bod 3.2.2. (Iniciace).

4. Požadavky Objednatele na následnou dokumentaci (písemný výstup) akcí souvisejících s realizací služeb, akceptace prací:

Jednotlivé části poskytovaných služeb dle této dohody budou uzavřeny/akceptovány takto:

4. A. 1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá data pro migraci z eSSL budou akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat potvrzení předání a převzetí dat v požadované struktuře, dále seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.
Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci migrace dat z eSSL v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání dat. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4. A. 2 Realizace vzájemného propojení s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní::

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá realizace vzájemného propojení s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní v souladu s NSESS bude akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.
Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci realizovaného vzájemného propojení pomocí upravitelného rozhraní s dalším informačním systémem v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání výstupu. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4. A. 3 Příprava a realizace migrace z odborových spisoven do centrální spisovny:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá migrace z odborových spisoven do centrální spisovny bude akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.
Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci migrace z odborových spisoven do centrální spisovny v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání výstupu. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4. A. 4 Připrava a realizace cloudového řešení eSSL:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá příprava a realizace vybrané varianty cloudového řešení eSSL bude akceptována akceptačním protokolem

podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.
Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci realizace vybrané varianty cloudového řešení eSSL v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání výstupu. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4.1. Správa systému

4.1.1. Standardní správa

Služba poskytnutá v oblasti standardní správy bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.
Poskytovatel povede písemný přehled již vyčerpaných hodin pro řešení mimořádných požadavků, který pravidelně měsíčně zašle e-mailem Objednateli, případně tento přehled bude průběžně zaznamenávat v HelpDesku a aktualizovat údaje při každé změně. V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné ve formě tabulky: formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

4.1.2. Incident management

Oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše). V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

4.1.3. Údržba systému

5.1.3.1. Standardní údržba

K provedené údržbě kromě oznámení Objednateli (viz výše iniciace) nebude dodána dílčí dokumentace, pouze bude uvedena v souhrnné akceptační zprávě (o stavu eSSL) za příslušné čtvrtletí.

5.1.3.2. SW maintenance

Součástí každé instalace modifikovaného SW bude dodání Objednateli:

a) instalačních médií;
b) aktualizované dokumentace s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL ;

V souvislosti s provedením upgrade budou (viz výše bod 2.Způsob iniciace akcí v rámci poskytování služeb dle této dohody) vytvořeny následující dokumenty:

a) **akceptační protokol** podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
   Přílohou akceptačního protokolu budou:

b) **Poskytovatelem vypracovaná aktualizovaná dokumentace** s popisem účelu, za jakým byl upgrade proveden, a dále s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL ;

c) **Poskytovatelem vypracovaný harmonogram prací** na upgrade systému včetně testování a akceptace schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;

d) **Poskytovatelem vypracované podrobné testovací scénáře** k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSL schválené oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade

e) **Poskytovatelem vypracovaný Disaster Recovery Plan** (plán obnovy) schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;

5.1.3.3. Řešení mimořádných požadavků
Služba poskytnutá v oblasti řešení mimořádných požadavků bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.

4.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

Výstupem z každé uskutečněné konzultace bude akceptační protokol podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele a Objednatele. Akceptaci uskutečněné konzultace je možno alternativně řešit potvrzením v HelpDesk, pokud se Objednatel a uchazeč dohodnou na konkrétní formě a dohoda bude písemně potvrzena oběma stranami.
Poskytovatel povede písemný přehled již vyčerpaných konzultačních hodin, který **pravidelně měsíčně zašle e-mailem** Objednateli, **případně** tento přehled bude průběžně **zaznamenávat v HelpDesk a aktualizovat údaje při každé změně.** V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné **ve formě tabulky**: formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) Poskytovatel vypracuje a předloží odpovědné osobě Objednatele ke schválení **souhrnnou akceptační zprávu (o stavu eSSL)** za toto období. Tato zpráva včetně povinných Příloh (viz níže) bude po schválení oprávněnou osobou Objednatele nedílnou součástí faktury za příslušné čtvrtletí. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých akcí v rámci správy systému a technické podpory, incidentů včetně uvedení jejich kategorie, realizovaných lhůt, způsobu vyřešení a dalších podrobností. Dále budou ve zprávě uvedeny zásadní skutečnosti zjištěné při výkonu správy IS a realizovaný způsob reakce na ně. Přílohami zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle této Přílohy dohody za příslušné čtvrtletí a dále výkaz čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu a pro realizaci mimořádných požadavků v rámci správy systému.

Souhrnná akceptační zpráva bude podepsána oprávněnou osobou Objednatele i Poskytovatele.

Součástí každé souhrnné akceptační zprávy bude informace o aktuálním testu souborů vytvořených v eSSL z hlediska souladu s normou PDF/A. Zpráva bude obsahovat informace o datu provedení a způsobu testování, a dále vyhodnocení zjištěných výsledků. Zpráva bude obsahovat také informaci o dostupnosti služby podpory za uplynulé období v %.

V případě přípravy dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této dohody Poskytovatel vypracuje a předloží oprávněné osobě Objednatele ke schválení akceptační protokol, podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele.

5. Požadavky na součinnost Objednatele:

a) zajistit vzdálený elektronický přístup pro pracovníky Poskytovatele
b) zajistit údržbu referenčního PC v souladu s instalační dokumentací;
c) zajistit funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění této služby;
d) poskytnout pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této dohody a zajistit Poskytovateli přístup do pracovních prostor;
e) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této dohody;
f) zajistit podporu koncových uživatelů;
g) zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v Pracovní době;
h) na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
i) zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného požadavku/incidentu v aplikaci HelpDesk. V případě nedostupnosti této služby předat požadavek telefonicky;
j) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování uvedených služeb (např. informace o změně verze OS, instalace update, atd.);
k) zajistit pravidelné zasílání logů, vycházející z výsledků nastaveného plánu údržby databáze;
l) jmenovat kontaktní osoby pro řešení daného požadavku;
m) provádět definované dílčí aktivity dle vzájemně schválených postupů, zejména zálohy systému, kontroly logů, databáze;
n) zajistit testovací prostředí;
o) zajistit testy aplikace;
p) zajistit nápravu a provést opatření dle informací uvedených k incidentu nebo zaslaných elektronicky od Poskytovatele v rozsahu odpovědnosti Objednatele, Oprávněnou osobou Objednatele.

IV. CENY SLUŽEB

Celková maximální cena za plnění v bodu A. a B. je [*] (slovy [*]) Kč bez DPH. Celková maximální cena s DPH 21% je [*] (slovy [*]) Kč, z toho DPH 21% je [*] (slovy[*]) Kč.

A. 1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL :

Maximální cena se vztahuje k případu, kdy byl Poskytovatelem vynaložen a Objednatelem akceptován maximální počet člověkohodin:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena bez DPH	Max. DPH	Max- cena s DPH
Příprava dat pro případnou migraci z eSSL – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Příprava dat pro případnou migraci z eSSL – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Příprava dat pro případnou migraci z eSSL – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Příprava dat pro případnou migraci z eSSL – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

A. 2 Realizace vzájemného propojení eSSL s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní

Tabulka uvádí cenu za vytvoření referenčního počtu vzájemného propojení eSSL s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní (10). Maximální cena se vztahuje k případu, kdy byl Poskytovatelem vynaložen a Objednatelem akceptován maximální počet člověkohodin:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena za připojení k eSSL bez DPH	Max. DPH	Max cena za připojení k eSSL s DPH
Rozhraní k jednomu jinému IS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
MAX. CENA za připojení referenčního počtu 10 IS k eSSL CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

A. 3 Příprava a realizace migrace z odborových spisoven do centrální spisovny

Maximální cena se vztahuje k případu, kdy byl Poskytovatelem vynaložen a Objednatelem akceptován maximální počet člověkohodin:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena bez DPH	Max. DPH	Max- cena s DPH
Příprava migrace z odborových spisoven do centrální spisovny	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

A. 4 Příprava a realizace cloudového řešení eSSL (Přehled variant viz I. SPECIFIKACE SLUŽEB)

Maximální cena se vztahuje k případu, kdy byl Poskytovatelem vynaložen a Objednatelem akceptován maximální počet člověkohodin:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena bez DPH	Max. DPH	Max- cena s DPH
Varianta A. 4.1 – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.1 – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.1 – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.1 – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.1 – celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.2 – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.2 – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

Varianta A. 4.2 – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.2 – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.2 – celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.3 – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.3 – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.3 – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.3 – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.3 – celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.4 – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.4 – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.4 – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.4 – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.4 – celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.5 – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.5 – HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.5 – NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.5 – SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4.5 – celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

Pro stanovení maximální celkové ceny služeb dle této dohody bude jako cena za realizaci cloudového řešení počítána cena nejnákladnější varianty:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena bez DPH	Max. DPH	Max- cena s DPH
Varianta A. 4. [*] – MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4. [*]– HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4. [*]– NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4. [*]– SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
Varianta A. 4. [*]– celý rezort	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

B. Průběžné poskytování služeb:

	Max. cena bez DPH	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
1.	MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
2.	HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
3.	NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
4.	SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	DPH 21%	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
1.	MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
2.	HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
3.	NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
4.	SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	Max. cena s DPH 21%	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
1.	MV	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
2.	HZS	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
3.	NA	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
4.	SZR	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

1. MV

1.1 Celková cena

	Max. cena bez DPH	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
	Správa systému a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1.	Správa systému a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	Max. cena s DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
	Správa systému a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

1.2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance: maximální ceny v případě, že budou využívány všechny uvedené licence)

pol.	*ppol.*	*popis*	*počet ks*	*SW maintenance max. Kč bez DPH*
1110		**ADM Základní administrace**		
1110	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	[*]
1110	312	rozšíření - el. písemnosti + el. podpis (+50%)	**1**	[*]
1110	101	klient T - ADM	4	[*]
1110	111	klient T - AKC Kontrola vazeb ADM	3	[*]
1120		**ADK Správa kartotéky ext. subjektů**		
1120	101	klient T - ADK	**6**	[*]
1710		**USU Univerzální spisový uzel**		
1710	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	[*]
1710	101	klient T - USU Enterprise užívaná	1	[*]
1710	212	Multilicence USU .NET do 100 klientů	**1**	[*]
1720		**POD Podatelna**		
1720	9	server - ePOD	**1**	[*]
1720	101	klient T - POD Enterprise užívaná	1	[*]
1720	111	klient T - TPD Gen. jednacích protokolů	**2**	[*]
1730		**VYP Výpravna**		
1730	101	klient T - VYP Enterprise užívaná	1	[*]
1780		**SPI Spisovna**		
1780	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	[*]
1780	101	klient T - SPI Enterprise užívaná	1	[*]
1790		**UKO Úkoly**		
1790	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	[*]
1790	101	klient T - UKO	**10**	[*]
[*]	[*]	**EPK**	81	[*]
[*]	[*]	**T-Sud**	2	[*]
[*]	[*]	**T-Ppo**	2	[*]
[*]	[*]	**T-Esr**	2	[*]
[*]	[*]	**T-Usn**	10	[*]
[*]	[*]	**T-Usn02**	20	[*]
[*]	[*]	**T-Iřp**	1	[*]
[*]	[*]	**GIBS – archivní licence**	1	[*]
		Ostatní EGA		

1110		1.1 Rozšíření funkčnosti e-podatelny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	**1**	[*]
1110		1.2 Vazba kartotéky externích subjektů eSS na datové schránky - serverová licence k jádru MV	**1**	[*]
1110		1.3 Rozšíření funkčnosti e-výpravny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		1.4 Administrace přístupu eSS k ISDS - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		1.5 Využití e-podpisu v eSS ve vztahu k ISDS	1	[*]
1110		2.1 SW konverzní pracoviště pro autorizovanou konverzi - serverová licence k jádru MV, připojení do 4 skenerů	1	[*]
1110		3.2 Podpora fulltextového vyhledávání - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.1 Trasy - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.2 Vlastnosti - rozšířený evidenční profil - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.3 Avizační systém - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.4 Vytěžování eFormulářů - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.5 Vazba na Frankovací stroj - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.6 Webové rozhraní e-podatelny - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.7 Manažerský modul Vedoucí - 100 uživatelských licencí	1	[*]
1110		4.8 Inteface CzechPoint - výpis z registrů - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		4.9 Podatelna off-line pro e-podání - adresační portál - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		5.1 Skenování, instalace na 2 centrálních místech, 750.000 stran/rok - serverová licence k jádru MV, připojení do 2 skenerů	1	[*]
1110		6.1 Skenování na odborech, instalace na 50 místech - serverová licence k jádru MV, připojení do 55 skenerů	1	[*]
1110		7.1 Dočasná spisovna (sekvenční úložiště dokumentů po oskenování) - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		7.2 Spisovna (hybridní úložiště dokumentů) - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		8.1 Licence e-Learning - serverová licence k jádru MV	1	[*]
1110		9.1 XRG - datové rozhraní, webové služby GINIS	1	[*]
		Ostatní		[*]
1110		Rozhraní pro CzP procesů A (předschválená žádost) a B (složitá žádost)	**1**	[*]
		Max. cena bez DPH		[*]
		Max. DPH 21%		[*]
		Max. cena s DPH 21%		[*]

U licencí se cena SW maintenance za fakturační období vypočte pouze z počtu licencí užívaných v příslušném fakturačním období.

Cena SW maintenance za užívané multilicence (Enterprise) je stanovena jako paušální a bude hrazena v případě užívání konkrétního druhu multilicence jedním nebo více uživateli za fakturační období. Paušální ceny SW maintenance za užívané multilicence jsou uvedeny v odstavci 1.3 níže.

1.3 Paušální ceny SW maintenance za užívané multilicence podle referenčního počtu uživatelů jednotlivých multilicencí

(je uvedená cena roční)

	Platí pro Enterprise multilicence (Enterprise) užívané v příslušném čtvrtletí dle bodu 6.3 Dohody	Referenční počet uživatelů dle bodu 6.3 Dohody	Cena za ks bez DPH	DPH	Celkem s DPH 21%	Cena za rok s DPH 21%
1710 101e	Enterprise užívaná USU roční	2450	[*]	[*]	[*]	[*]
1720 101e	Enterprise užívaná POD roční	30	[*]	[*]	[*]	[*]
1730 101e	Enterprise užívaná VYP roční	20	[*]	[*]	[*]	[*]

1780 101e	Enterprise užívaná SPI roční	60	[*]	[*]	[*]	[*]

Pro multilicence (Enterprise) je stanovena paušální čtvrtletní platba za užívání SW maintenance, kterou je Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze v případě, kdy konkrétní druh multilicence bude využíván jedním nebo více uživateli za fakturační období. Paušální platba za maintenance u užívaných multilicencí bude fakturována spolu s platbou za maintenance u užívaných licencí za stejné období.

2. HZS

2.1 Celková cena

	Max. cena bez DPH	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	DPH 21%	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX.CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	Max. cena s DPH 21%	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	MAX. CELKEM
	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

2.2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance - maximální ceny v případě, že budou využívány všechny uvedené licence)

Kód		*Modul - popis*	*Počet*	**SW maintenance Max. Kč bez DPH**
1110		**GINIS-ADM - jádro IS, Základní administrace**		
1110	E	jádro eSSL HZS základ	**16**	[*]
1110	005	SW-server zdr. licence do 60 000 dok.	**1**	[*]
1110	312	SW-modul el. písemnosti a el. podpis	**1**	[*]
		oddělené jádro		
		modul-server zdr. licence	**15**	[*]
		modul el. písemnosti a el. podpis	**15**	[*]
1110	101	klient T - ADM	**32**	[*]
1110	111	klient T - AKC Kontrola vazeb ADM	**16**	[*]
1120		**ADK Správa kartotéky ext. subjektů**		
1120	101	klient T - ADK	**16**	[*]
1710		**USU Univerz. spisový uzel**		
1710	101	klient T - USU	**0**	
1720		**POD Podatelna**		
1720	009	server e-POD	**16**	[*]
1720	101	klient T - POD	**0**	
1720	111	klient T - TPD Gen. jednacích protokolů	**32**	[*]
1730		**VYP výpravna**		
1730	101	klient T - VYP	**0**	
1780		**SPI - Spisovna**		
1780	005	server - zdr. licence	**16**	[*]

1780	101	klient T - SPI	**0**	
1835	003	SW- e-podatelny na ISDS neomezený počet DS	**1**	[*]
1730	E	SW- e-výpravny na ISDS neomezený počet DS	**1**	[*]
1110	E	SW-Administrace přístupu eSS k ISDS neomezený počet DS	**1**	[*]
1110	E	SW-Vazba kartotéky exter. subjektů eSS na 1 DS	**1**	[*]
1110	E	SW-Využití e-podpisu v eSS ve vztahu k ISDS neomezený počet DS	**1**	[*]
		modul-e-podatelny na ISDS	**15**	[*]
		modul-e-výpravny na ISDS	**15**	[*]
		modul-administrace přístupu eSS k ISDS	**0**	
		modul-vazba kartotéky exter. subjektů eSS	**15**	[*]
		modul-e-podpisu v eSS ve vztahu k ISDS	**15**	[*]
1110	E	Komunikační datové rozhraní eSS HZS bez rozš. Adresace - GEX	**16**	[*]
	E	ukládání do PDF/A modul pro jádro	**0**	
		modul Adobe pro PDF 1 CPU (2 jádra)	**0**	
[*]	[*]	Modul PPO – transakční protokol	**16**	[*]
[*]	[*]	Modul RAK – registr autorizovaných konverzí	**16**	[*]
[*]	[*]	Modul ZUD – zpracování událostí	**15**	[*]
[*]	[*]	Modul ESŘ – elektronické skartační řízení	**16**	[*]
[*]	[*]	Modul SUD – správa uložených dokumentů	**15**	[*]
		Max. celková cena bez DPH		

Licence na 16 organizačních složkách státu v působnosti MV-GŘ HZS ČR				**SW maintenance Max. Kč bez DPH**
1710		**USU Univerz. spisový uzel**		
1710	101	klient T - USU	**2446**	[*]
1720		**POD Podatelna**		
1720	101	klient T - POD	**99**	[*]
1730		**VYP výpravna**		
1730	101	klient T - VYP	**98**	[*]
1780		**SPI - Spisovna**		
1780	101	klient T - SPI	**23**	[*]

Rozpis licencí na organizačních složkách státu v působnosti MV-GŘ HZS ČR – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance: maximální ceny v případě, že budou využívány všechny uvedené licence)

	USU celkem	za jednotku bez DPH	Max. celkem bez DPH	POD celkem	za jednotku bez DPH	Max. celkem bez DPH
HZS hl. m. Prahy	**218**	[*]	[*]	**7**	[*]	[*]
HZS Středočeského kraje	**263**	[*]	[*]	**11**	[*]	[*]
HZS Jihočeského kraje	**177**	[*]	[*]	**8**	[*]	[*]
HZS Plzeňského kraje	**167**	[*]	[*]	**7**	[*]	[*]
HZS Karlovarského kraje	**114**	[*]	[*]	**4**	[*]	[*]
HZS Ústeckého kraje	**189**	[*]	[*]	**8**	[*]	[*]
HZS Libereckého kraje	**140**	[*]	[*]	**5**	[*]	[*]
HZS Královéhradeckého kraje	**153**	[*]	[*]	**6**	[*]	[*]
HZS Pardubického kraje	**124**	[*]	[*]	**5**	[*]	[*]

HZS Kraje Vysočina	**155**	[*]	[*]	**7**	[*]	[*]
HZS Jihomoravského kraje	**218**	[*]	[*]	**9**	[*]	[*]
HZS Olomouckého kraje	**107**	[*]	[*]	**6**	[*]	[*]
HZS Moravskoslezského kraje	**226**	[*]	[*]	**7**	[*]	[*]
HZS Zlínského kraje	**158**	[*]	[*]	**5**	[*]	[*]
Záchranný útvar HZS ČR	**31**	[*]	[*]	**2**	[*]	[*]
SOŠ PO a VOŠ PO	**6**	[*]	[*]	**2**	[*]	[*]
CELKEM	**2446**	[*]	[*]	**99**	[*]	[*]

	VYP celkem	za jednotku bez DPH	celkem bez DPH	SPI celkem	za jednotku bez DPH	celkem bez DPH
HZS hl. m. Prahy	**7**			**1**		
HZS Středočeského kraje	**11**			**1**		
HZS Jihočeského kraje	**8**			**1**		
HZS Plzeňského kraje	**7**			**1**		
HZS Karlovarského kraje	**4**			**1**		
HZS Ústeckého kraje	**8**			**1**		
HZS Libereckého kraje	**5**			**1**		
HZS Královéhradeckého kraje	**6**			**5**		
HZS Pardubického kraje	**5**			**4**		
HZS Kraje Vysočina	**6**			**1**		
HZS Jihomoravského kraje	**9**			**1**		
HZS Olomouckého kraje	**6**			**1**		
HZS Moravskoslezského kraje	**7**			**1**		
HZS Zlínského kraje	**5**			**1**		
Záchranný útvar HZS ČR	**2**			**1**		
SOŠ PO a VOŠ PO	**2**			**1**		
CELKEM	**98**			**23**		

	Max. celkem bez DPH	Max. DPH 21%	Max. celkem s DPH 21%
HZS hl. m. Prahy	[*]	[*]	[*]
HZS Středočeského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Jihočeského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Plzeňského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Karlovarského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Ústeckého kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Libereckého kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Královéhradeckého kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Pardubického kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Kraje Vysočina	[*]	[*]	[*]
HZS Jihomoravského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Olomouckého kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Moravskoslezského kraje	[*]	[*]	[*]
HZS Zlínského kraje	[*]	[*]	[*]
Záchranný útvar HZS ČR	[*]	[*]	[*]
SOŠ PO a VOŠ PO	[*]	[*]	[*]
MAX. CELKEM	[*]	[*]	[*]

3. NA

3.1 Celková cena

	Max. cena bez DPH	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	Max. cena s DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1.	Správa IS a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

3.2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance : maximální ceny v případě, že budou využívány všechny uvedené licence)

	Počet	Cena za jednotku bez DPH	Max. celkem bez DPH	Max. DPH 21%	Max. celkem s DPH 21%
Jádro SSL Server	1	[*]	[*]	[*]	[*]
USU	200	[*]	[*]	[*]	[*]
POD	3	[*]	[*]	[*]	[*]
VYP	3	[*]	[*]	[*]	[*]
SPI	2	[*]	[*]	[*]	[*]

ESS	1	[*]	[*]	[*]	[*]
PPO	1	[*]	[*]	[*]	[*]
RAK	1	[*]	[*]	[*]	[*]
SUD	1	[*]	[*]	[*]	[*]
ESR	2	[*]	[*]	[*]	[*]
TPD	1	[*]	[*]	[*]	[*]

4. SZR

4.1 Celková cena

Správa systému je požadována včetně incident managementu pro technologickou schránku Správy základních registrů.

	Max. cena bez DPH	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
	Správa IS s včetně incident managementu pro technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1.	Správa IS s včetně incident managementu pro technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]
2.	Provádění update/upgrade (je v rámci upgrade MV)					[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	Max. cena s DPH 21%	2017	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1.	Správa IS s včetně incident managementu pro	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

	technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora					
2.	Provádění update/upgrade (je v rámci upgrade MV)					[*]
	MAX. CENA CELKEM	[*]	[*]	[*]	[*]	[*]

4.2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance : maximální ceny v případě, že budou využívámy všechny uvedené licence)

	Počet	Cena za jednotku bez DPH	Mac. celkem bez DPH	DPH 21%	Max. celkem s DPH 21%
USU	35	[*]	[*]	[*]	[*]
POD	3	[*]	[*]	[*]	[*]
VYP	2	[*]	[*]	[*]	[*]
SPI	1	[*]	[*]	[*]	[*]
RAK	1	[*]	[*]	[*]	[*]
EPK	1	[*]	[*]	[*]	[*]
ADM	1	[*]	[*]	[*]	[*]
AKC	1	[*]	[*]	[*]	[*]
ADK	1	[*]	[*]	[*]	[*]
AUT	1	[*]	[*]	[*]	[*]
SUD	1	[*]	[*]	[*]	[*]
ESR	1	[*]	[*]	[*]	[*]