

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Obchodní zákoník**“), a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o veřejných zakázkách**“), (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

se sídlem: Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10

Jednající: Ing. Janou Vodičkovou, ředitelkou odboru informatiky a provozu

IČ: **00164801**

Bankovní spojení: **ČNB Praha 1, číslo účtu: 0000-7628001/0710**

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Na Vítězné pláni 1719/4, 140 00 Praha 4

Jednající: Ing. Tomášem Přibylem, předsedou představenstva

IČ: **25764616**

DIČ: **CZ25764616**

Bankovní spojení: **Raiffeisenbank a.s.; číslo účtu 69474001/5500**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Rejstříkovým soudem v Praze, oddíl B, vložka 5936
(dále jen „**Poskytovatel**“)

1 ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Tato Smlouva mezi Objednatelem a Poskytovatelem se uzavírá za účelem realizace podlimitní veřejné zakázky s názvem „Poskytnutí služeb systému pro zpracování nestrukturovaných analytických dat“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadané ve zjednodušeném podlimitním řízení v souladu s § 38 Zákona o veřejných zakázkách (id Veřejné zakázky na profilu zadavatele: P13V00005460). Podrobnosti jsou upraveny v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku, v nabídce podané Poskytovatelem v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku a dále v této Smlouvě.

- 1.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby systému pro zpracování nestrukturovaných analytických dat (dále jen „**Služby**“).

Jedná se o podporu provozu a provoz systému poskytujícího funkcionality extrakce, zpracování, uložení nestrukturovaných analytických dat a prezentace těchto dat na období 12 měsíců, a to zejména v následujících oblastech:

- (i) poskytnutí funkce datových extraktorů včetně extraktorů umožňující extrakci dat z prostředí WWW a sociálních sítí;
- (ii) správa metadat a extrahovaných informací;
- (iii) inteligentní analýza v uložených dokumentech s aplikací textové analýzy českého jazyka;
- (iv) extrakce významu obsahu dokumentů včetně analýzy souvislostí;
- (v) uchování historie dokumentů ze všech integrovaných datových zdrojů;
- (vi) poskytnutí nástroje pro grafickou prezentaci nalezených informací.

Podrobný rozsah poskytovaných Služeb včetně definovaných výstupů je podrobně definován v katalogových listech viz Příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb (katalogové listy) a viz Příloha č. 2 – Specifikace iniciální fáze této Smlouvy.

- 1.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytované Služby cenu ve výši dle čl. 3 a způsobem dle čl. 4 této Smlouvy.
- 1.4 Rozsah Služeb může být dohodou smluvních stran dodatečně upraven v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o veřejných zakázkách. Poskytovatel takovou změnu Smlouvy neodmítne, bude-li to v jeho provozních možnostech.

2 DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Termín zahájení poskytování Služeb je do 14 dnů po podpisu této Smlouvy oběma smluvními stranami.
- 2.2 Služby budou poskytovány po dobu 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb dle odst. 2.1 tohoto článku.
- 2.3 Místem plnění je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.

3 CENA

- 3.1 Cena za poskytované Služby byla stanovena nabídkou Poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „**Cena**“).
- 3.2 Cena za Služby činí 3 040 000,- Kč (*slovy: třímilionyčtyřicettisíc korun českých*) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“); DPH ve výši 21 % činí 638 400,- Kč (*slovy: šestsettřicetosmtisícčtyřista korun českých*); Cena včetně DPH činí 3 678 400,- Kč (*slovy: třímilionyšestsetsedmsedsátosmtisícčtyřista korun českých*).

- 3.3 Cena je cenou nejvýše přípustnou, konečnou, pevnou a nepřekročitelnou a Poskytovatel prohlašuje, že plně pokrývá všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 3.4 Cenu je možné změnit či překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě bude k Ceně bez DPH dle odst. 3.2 tohoto článku účtována DPH ve výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

4 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena bude Poskytovateli hrazena bezhotovostním převodem v české měně na základě řádných daňových dokladů (faktur). Poskytovatel bude za poskytnuté Služby vystavovat faktury v intervalu vždy nejpozději k poslednímu dni v kalendářním měsíci následujícím po kalendářním měsíci, v němž byly Služby poskytovány dle následujícího rozpisu:

Měsíc poskytování Služeb	Cena za Služby v Kč bez DPH
1. měsíc poskytování Služeb včetně iniciální fáze	2 820 000,- Kč
2. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
3. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
4. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
5. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
6. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
7. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
8. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
9. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
10. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
11. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč
12. měsíc poskytování Služeb	20 000,- Kč

- 4.2 Poskytovatel bude vystavovat faktury v souladu s příslušnými právními předpisy. Každá vystavená faktura ponese rovněž označení faktury a její číslo, číslo Smlouvy přidělené z Centrální evidence smluv (viz také záhlaví této Smlouvy), název a sídlo Poskytovatele, údaje o registraci Poskytovatele (výpis z obchodního rejstříku, živnostenské oprávnění apod.), název a sídlo Objednatele, bankovní spojení, předmět Smlouvy, fakturovanou částku v členění bez DPH, sazba DPH a včetně DPH atd. Přílohou každé faktury bude vyúčtování Služeb.
- 4.3 Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do data její splatnosti, pokud obsahuje nesprávné údaje či některé náležitosti chybí. Nová lhůta splatnosti počíná běžet doručením opravené faktury Objednatel, přičemž Objednatel není v prodlení.

- 4.4 Objednatel připouští pouze bezhotovostní platbu. Objednatel nepřipouští zálohové platby. Povinnost Objednatele uhradit fakturu je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
- 4.5 Splatnost faktury je stanovena na 30 dnů od jejího doručení Objednateli.

5 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle čl. 1 odst. 1.2 této Smlouvy řádně a včas po dobu 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb v souladu s čl. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Dodavatel je povinen poskytovat Služby v souladu s touto Smlouvou, požadavky Objednatele, Objednatel stanovenými termíny, zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku a v souladu s relevantními obecně závaznými právními předpisy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při poskytování Služeb je Poskytovatel povinen písemně upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes předchozí písemné upozornění Poskytovatele písemně sdělí Objednateli, že na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 5.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 5.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu pro poskytování Služeb Objednatel pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, a ani postupovat jakékoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 5.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 374 Obchodního zákoníku, apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se na existenci příslušné překážky váží, zejména nebude mít Poskytovatel nárok na jakékoli posunutí doby poskytování Služeb.

- 5.8 Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti při plnění povinností vyplývajících ze Zákona o veřejných zakázkách, zejména k poskytnutí informací, jejichž zveřejnění ukládá § 147a Zákona o veřejných zakázkách, a dále při plnění povinností vyplývajících z příslušných právních předpisů týkajících se provádění finančních a jiných kontrol a uchování dokumentace, a to i po ukončení této Smlouvy.

6 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli touto Smlouvou stanovenou nebo Poskytovatelem vyžádanou součinnost nezbytnou pro splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy, případně zajistit její poskytnutí třetími osobami.
- 6.2 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškeré podklady a informace nezbytné k poskytování Služeb, přičemž odpovídá za pravdivost a úplnost poskytnutých podkladů a informací.

7 SANKCE

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou fakturované části Ceny za poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z takové dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 7.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zahájit poskytování Služeb Objednateli do 14 dnů od podpisu Smlouvy nebo pokud bude v prodlení s řádným poskytováním Služeb v souladu s touto Smlouvou (zejména v případě neposkytování či přerušení poskytování Služeb či nedodržení termínů dle čl. 5 odst. 5.4 této Smlouvy), je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Ceny Služeb dle čl. 3 odst. 3.2 této Smlouvy za každý i započatý den prodlení. Pro případ závažného porušení nebo nesplnění jakékoliv další povinnosti Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (s výjimkou odst. 7.3 tohoto článku) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý takový případ.
- 7.3 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací specifikované v čl. 8 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti, a to i po ukončení trvání této Smlouvy.
- 7.4 Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dní ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu jemu vzniklé škody v plné výši.

8 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 8.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:

- (i) informace, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (s výjimkou informací povinně uveřejňovaných v souladu se Zákonem o veřejných zakázkách);
- (ii) informace, které se týkají Objednatele;
- (iii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.

- 8.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení.
- 8.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Objednateli či Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám. Za porušení povinnosti mlčenlivosti o důvěrných informacích podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti, a to i po ukončení trvání této Smlouvy.
- 8.6 Nehledě na ustanovení odst. 8.2 tohoto článku Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatелеm, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu, a dále bezvýhradně souhlasí se zveřejněním celého obsahu této Smlouvy, včetně případných dodatků, v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o veřejných zakázkách.
- 8.7 Povinnosti uvedené v tomto článku této Smlouvy platí i po ukončení trvání této Smlouvy.

9 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb dle čl. 2 odst. 2.1 této Smlouvy.
- 9.2 Tato Smlouva může být před uplynutím doby uvedené v čl. 2 této Smlouvy a v odst. 9.1 tohoto článku ukončena pouze na základě písemné dohody obou smluvních stran nebo odstoupením jedné ze smluvních stran z důvodu závažného porušení Smlouvy definovaného následujícími ustanoveními odst. 9.3 až 9.5 tohoto článku.

- 9.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel:
- (i) nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
 - (ii) zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- 9.4 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s řádným poskytováním Služeb po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele Poskytovateli.
- 9.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že je Objednatel v prodlení s úhradou faktury po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Poskytovatele Objednateli.
- 9.6 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení trvání této Smlouvy.

10 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 10.1 Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:
- (i) oprávněnými osobami Objednatele jsou:
Mgr. Milan Stupka, email: milan.stupka@mzp.cz;
 - (ii) oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
Ing. Tomáš Příbyl, email: tomas.pribyl@corpus.cz.
- 10.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, k uzavírání dodatků, ani k právním úkonům vedoucím k ukončení této Smlouvy, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně bezodkladně písemně oznámit, přičemž o takovéto změně není třeba uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 10.3 Veškeré uplatňování nároků, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být provedeno příslušnou oprávněnou osobou jedné smluvní strany v písemné formě a doručeno oprávněné osobě druhé smluvní strany osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím uznávaného elektronického podpisu.

11 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 11.1 Vyjma změn oprávněných osob podle čl. 10 této Smlouvy mohou být veškeré změny a doplňky této Smlouvy provedeny pouze písemnými řádně očíslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 11.2 Pokud tato Smlouva nestanoví jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající Obchodním zákoníkem, jakož i dalšími dotčenými právními předpisy právního řádu České republiky.
- 11.3 Případný spor, který by vznikl na základě této Smlouvy nebo který by s ní souvisel, se smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna smluvní strana uvědomí druhou smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 11.4 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 11.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
- (i) Příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných Služeb (Katalogové listy);
 - (ii) Příloha č. 2 – Specifikace iniciační fáze.
- 11.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 11.7 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.8 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel:

V Praze, dne: 18. 7. 2013



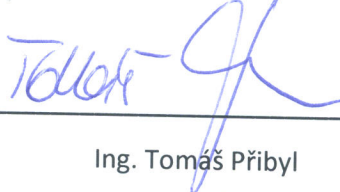
Ing. Jana Vodičková

ředitelka odboru informatiky a provozu

Česká republika – Ministerstvo životního
prostředí

Poskytovatel:

V Praze, dne: 17. 7. 2013



Ing. Tomáš Přibyl

předseda představenstva

Corpus Solutions a.s.


Corpus Solutions a.s.
Na Vítězné pláni 1719/4
140 00 Praha 4
IČ: 25764616 DIČ: CZ25764616

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (KATALOGOVÉ LISTY)

SLA parametry poskytované služby se budou řídit dle následujících katalogových listů:

Označení katalogového listu	Název katalogového listu
Katalogový list 001	Základní funkce Service Desk
Katalogový list 002	Řešení incidentů – Běh aplikace
Katalogový list 003	Řešení incidentů – Kvalita dat
Katalogový list 004	Provádění změn – Přidání nového datového zdroje
Katalogový list 005	Provádění změn – Rozšíření analytické nadstavy formou nových reportů

Služby jsou řízeny podle procesů řízení incidentů a řízení změn založených na metodickém rámci ITIL.

Katalogový list 001 - Základní funkce Service Desk		
Kategorie služby	Operativní služba	
Kód služby	001	
Název služby	Základní funkce Service Desk	
Popis služby	Zajištění uživatelské podpory při práci s analytickou aplikací.	
Parametry služby		
Dostupnost	Rozsah zaručeného provozu služby	Reakční doba (v minutách)
99,5% / měsíc	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	30
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)		
Prostředí	Popis	
Produkční		
Detailní popis		
<p><u>Zadavatel</u> je oprávněná osoba určená Zákazníkem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Zákazníkem Poskytovateli dle potřeby.</p> <p><u>Servisní hodiny</u> – časové vymezení období, kdy je služba 001 – Základní funkce SD je poskytována v těchto možných parametrech:</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 x 9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod. <p><u>Reakční doba</u>: reakce na založení požadavku v pracovních minutách. Reakcí se rozumí registrace požadavku Zadavatele do systému SD Poskytovatele včetně informování Zadavatele.</p>		

Tiket je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek přiřazen (Assigned) – požadavek Zadavatele byl přiřazen technikovi, který ho začne řešit;
- Požadavek v řešení (Working in progress) – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
- Požadavek v čekání (Pending) – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele (Request information),
 - čeká na dodávku třetí strany (Parts),
- Požadavek vyřešen (Resolved) – požadavek byl ze strany Poskytovatele ukončen,
- Požadavek uzavřen (Closed) – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatele.

O změně stavu tiketu je Zadavatele notifikován e-mailem.

Služba obsahuje:

- založení tiketu:
 - na základě telefonického hovoru;
 - na základě zaslání e-mailu;
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele;
- řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho tiketu;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení tiketu;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Zákazníkovi;
- koordinační schůzky Poskytovatele se zástupci Zákazníka pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb.

Rozsah a parametry služby

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat základní služby Service Desk (SD) v ujednané kvalitě a objemu dle zde uvedené tabulky.

Reporting: měsíční

Katalogový list 002 - Řešení incidentů - Běh aplikace

Kategorie služby	Operativní služba	
Kód služby	002	
Název služby	Řešení incidentů	
Popis služby	Cílem této služby (002 – Zajištění běhu aplikace.	
Parametry služby		
Dostupnost	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)
99,5% / měsíc	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	30

Fix time:		
Vysoká priorita – kategorie A	Střední priorita – kategorie B	Nízká priorita – kategorie C
4 pracovní hodiny	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)		
Prostředí	Popis	
Produkční		
Detailní popis		
<u>Popis činnosti</u> <ul style="list-style-type: none">- Monitoring dostupnosti služby- Analýza a hlášení výpadků služby		
<u>Priority incidentů:</u> <p>Každému incidentu je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Vysoká priorita – kategorie A Nefunkčnost celé aplikace, uživatel není schopen získat jakákoliv data z poskytované služby, služba je nedostupná.▪ Střední priorita – kategorie B Omezená funkcionality poskytování služby z pohledu částečné nedostupnosti dat.▪ Nízká priorita – kategorie C: Omezená funkcionality nemající zásadní vliv na provoz a užívání služby uživatelem.		
<u>Kvalita služby a reporting</u> <p>Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi v rámci služby 001 – Základní funkce SD.</p> <p>Reporting obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Počet incidentů za měsíc▪ Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)▪ Report dodržení parametrů incident		
<u>Způsob kontroly:</u> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednatele a slouží Objednateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>		
<u>Omezení</u> <p>Nezahrnuje podporu při nedostupnosti služby z důvodu technologického výpadku na straně zákazníka.</p>		

Katalogový list 003 - Řešení incidentů - Kvalita dat

Kategorie služby	Operativní služba
Kód služby	002
Název služby	Řešení incidentů
Popis služby	Cílem této služby (002 – Zajištění datové kvality.

Parametry služby

Dostupnost	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)
99,5% / měsíc	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	30

Fix time:

Vysoká priorita – kategorie A	Střední priorita – kategorie B	Nízká priorita – kategorie C
8 pracovních hodin	5 pracovních dnů	N/A
Maximální doba nedostupnosti dat 8 hodin		

Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)

Prostředí	Popis
Produkční	

Detailní popis

Popis činnosti

- Monitoring správné funkčnosti datových zdrojů
- Oprava datového zdroje v důsledku změny extrahované struktury dat

Priority incidentů:

Každému incidentu je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály:

- Vysoká priorita – kategorie A**
Služba nenačítá nová data.
- Střední priorita – kategorie B**
Externí poskytovatel zamezil dalšímu sběru dat.
- Nízká priorita – kategorie C:**
Omezená funkcionální nemající zásadní vliv na provoz a užívání služby uživatelem.

Způsob kontroly

Služba zahrnuje každodenní prověření přírůstků nových dat z extrahovaných datových zdrojů.

Dle míry přírůstku bude kontrolována správná funkčnost načítání dat

Omezení

Ve většině případů může dojít k incidentu typu A (změna struktury načítaných stránek u externího poskytovatele dat).

V případě zablokování našeho extrakčního engine (kategorie B) je nutné složitější technologický postup k vyřešení incidentu

Další podmínky

Stávající konfigurace poskytování služby je dimenzovaná na 12 měsíců což představuje maximální počet extrahovaných dokumentů ve výši 3 miliónů za rok.

V případě naplnění této hranice bude nutné posílit celkovou výkonnost poskytování služby, což není předmětem této nabídky.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi v rámci služby 001 – Základní funkce SD.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsíc
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

Katalogový list 004

Provádění změn – Přidání nového datového zdroje

Kategorie služby	Rozvojová služba	
Kód služby	004	
Název služby	Provádění změn – přidání nového datového zdroje formátu www	
Popis služby	<ul style="list-style-type: none">- Analýza nově požadovaného datového zdroje- Návrh integrace datového zdroje do stávajícího řešení- Způsob uchování čistoty a konzistence nově integrovaných dat- Testování nového datového zdroje- Implementace nového datového zdroje do produktivního prostředí	
Parametry služby		
Dostupnost	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v pracovních dnech)
N/A	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	1
Doba dodání		
5 pracovních dnů		
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)		
Prostředí	Popis	
Produkční		

Detailní popis

Popis činností:

- Analýza nově požadovaného datového zdroje
- Návrh integrace datového zdroje do stávajícího řešení
- Způsob uchování čistoty a konzistence nově integrovaných dat
- Testování nového datového zdroje
- Implementace nového datového zdroje do produktivního prostředí

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Zákazník Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Omezení služby

Služba se vztahuje pouze na přidání datového zdroje typu WWW stránka, případné požadavky na integraci dalších typů zdrojů dat (interní úložiště, DMS a pod) budou řešeny individuálně dle náročnosti.

Katalogový list 005

Provádění změn -

Rozšíření analytické nadstavy formou nových reportů

Kategorie služby	Rozvojová služba	
Kód služby	004	
Název služby	Provádění změn – Rozšíření analytické nadstavy formou nových reportů	
Popis služby	Příprava nových výstupních reportů formou rozšíření stávající prezentační vrstvy	
Parametry služby		
Dostupnost	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v pracovních dnech)
N/A	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	1
Doba dodání		
Kategorie A - Dashboard	Kategorie B – Výstupní report	Kategorie C – Nová exportní dávka v definované struktuře
10 pracovních dnů	5 pracovních dnů	2 pracovní dny
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)		
Prostředí	Popis	
Produkční		

Detailní popis

Popis činností:

- Analýza požadavků zákazníka z pohledu výstupních dat a potřebných informací
- Analýza možností nového zobrazení výstupních dat s ohledem na strukturu uložených dat
- Návrh realizace výstupního reportu či dashboardu
- Otestování správné funkcionality
- Nasazení na produktivní využití

Kvalita služby a reporting

Způsob kontroly – nový datový zdroj správně poskytuje data.

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Zákazník Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Omezení služby

Služba se vztahuje na vývoj nových grafických pohledů na stávající data.

Nezahrnuje případnou úpravu či rozšíření stávajícího datového modelu v důsledku požadavků na výstupní sestavy.

PŘÍLOHA Č. 2 – SPECIFIKACE INICIÁLNÍ FÁZE

V rámci prvního měsíce poskytování Služeb v takzvané iniciální fázi, provede Poskytovatel počáteční nastavení a zprovoznění funkcionalit systému potřebných pro poskytování předmětných Služeb. To především znamená připojení sady zdrojových systémů k načítání dat, konfigurace tří typových výstupních reportů dle požadavků Objednatele a proškolení maximálně 5 uživatelů Objednatele.

Realizace iniciální fáze projektu bude zahrnovat tyto činnosti:

1. Úvodní workshop – Identifikace požadavků Objednatele na mediální analýzy;
2. Zajištění technologie hardware a software včetně všech příslušných licencí;
3. Nastavení hardware pro potřeby poskytování Služeb;
4. Nastavení bezpečného přístupu pro uživatele do systému;
5. Implementace znalostního vyhledávacího systému:
 - a. Instalace a konfigurace nástrojů pro sběr dat:
 - i. Konfigurace a vývoj konektorů pro každý zdroj dat;
 - b. Instalace a konfigurace nástrojů pro efektivní zpracování a uložení dat:
 - i. Konfigurace sémantických pravidel zpracování textu;
 - ii. Tvorba pravidel pro klasifikaci;
 - iii. Mapování metadat na pole indexu;
 - c. Instalace a konfigurace nástrojů pro analýzy a vyhledávání dat:
 - i. Příprava kategorií;
 - ii. Příprava předdefinovaných reportů;
 - iii. Import uživatelských slovníků;
 - d. Definice rolí a uživatelských oprávnění přístupu k datům;
6. Uživatelské školení;
7. Testovací provoz;
8. Vyhodnocení testovacího provozu;
9. Zpracování připomínek z testovacího provozu;
10. Spuštění služby.

Spolupráce Objednatele a nutná součinnost

Termín	Popis	Pověřené osoby Objednatele	Vstupy	Výstupy
T + 3 dny	Workshop - identifikace požadavků Objednatele	Garant, uživatelé (datoví analytici)		Definice typických scénářů práce analytiků v systému. Definice potřebných zdrojů dat. Definice obsahu předpřipravených reportů.
T + 14 dnů	Školení uživatelů	Uživatelé (datoví analytici)	Funkční systém s daty ze zdrojů připojených v iniciační fázi.	Min. dva proškolení uživatelé - datoví analytici.
T + 14 až T + 21 dnů	Testování	Uživatelé (datoví analytici)	Funkční systém s daty ze zdrojů připojených v iniciační fázi, vyškolení uživatelé.	Nálezy z testování.
T + 22dnů	Vyhodnocení testování	Garant, uživatelé (datoví analytici)	Nálezy z testování.	Seznam chyb a požadavků na změny.
T + 30 dnů	Akceptace	Garant	Funkční systém, odstranění chyb, harmonogram realizace požadavků.	Produkční provoz služby.

Navrhované datové zdroje v rámci iniciální fáze

Před samotným spuštěním poskytování Služeb analýzy nestrukturovaných dat proběhne konfigurace a základní nastavení analytického systému, připojení na sadu zdrojů a zaškolení uživatelů. Připojené datové zdroje budou v následujícím rozsahu:

Druh	Kategorie	Název
web	ekologie	Děti země (www.detizeme.cz)
web	ekologie	Ekolist (www.ekolist.cz)
web	ekologie	Hnutí Duha (www.hnutiduha.cz)
web	politika	Britské listy (www.blisty.cz)
web	politika	Česká pozice (www.ceskapozice.cz)
web	zpravodajství	iHned (ihned.cz)
web	zpravodajství	iDnes (www.idnes.cz)
web	zpravodajství	E15 – Euro (euro.e15.cz)
web	zpravodajství	Český rozhlas (www.rozhlas.cz)
web	zpravodajství	České noviny – ČTK (www.ceskenoviny.cz)
web	zpravodajství	Lidovky.cz (www.lidovky.cz)
web	zpravodajství	Aktuálně.cz (aktualne.centrum.cz)
web	zpravodajství	Mediafax – TV Nova (mediafax.nova.cz)
Facebook	ekologie	Hnutí Duha (www.facebook.com/HnutiDuha)
Facebook	ekologie	7. generace (www.facebook.com/7generace)
diskuse	ekologie	Ekolist.cz (forum.ekolist.cz)
diskuse	ekologie	Forum.Priroda.cz (forum.priroda.cz)
web	veřejné zakázky	Věstník veřejných zakázek (www.vestnikverejnychzakazek.cz)