

S&T CZ s.r.o.
Na Strži 1702/65
140 00 Praha 4
IČ 44846029



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Č.j.: 18053/2016-93

Číslo v CES: 5733

Číslo úkolů: 366 100/6111/40 – SR

366 100/6111/41 - EU

Smlouva o podpoře

uzavřená mezi

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1
zastoupen/jednající: Ing. Jiří Krumpem, ředitelem Odboru hospodářských služeb
IČ: 66002222
DIČ: CZ66002222 (není plátcem DPH)
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28
Číslo účtu: 629001/0710
Datová schránka: 26iaava
(dále jen „**objednatel**“)

a

S&T CZ s.r.o.

zapsána v obchodním rejstříku C 6033 vedená u Městského soudu v Praze

se sídlem: Praha 4, Na Strži 1702/65, PSČ 14000
zastoupena/jednající: Miroslavem Bečkou, Ing. Václavem Krausem, jednatelem společnosti
IČ: 44846029
DIČ: CZ44846029 (je plátcem DPH)
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Datová schránka: 6f6ccym
(dále jen „**poskytovatel**“)

(**objednatel** a **poskytovatel** dále jednotlivě též jen „**smluvní strana**“ nebo společně „**smluvní strany**“).

Smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), v návaznosti na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a za podmínek dále uvedených tuto smlouvu o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje díla dodaného na základě Smlouvy o dílo, číslo CES 5732 uzavřené mezi smluvními stranami dne ^{19.12.2018} [DOPLNÍ OBJEDNATEL] (dále jen Smlouva o podpoře, číslo CES 5733).

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tato Smlouva o podpoře je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Elektronická spisová služba včetně důvěryhodného úložiště dokumentů“ (dále jen „Veřejná zakázka“) zadávanou objednatelem jako zadavatelem ve smyslu ZZVZ, neboť nabídka poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku (dále jen „nabídka poskytovatele“) byla objednatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější. Je uzavírána současně se Smlouvou o dílo, na jejímž základě poskytovatel podporované dílo vytvoří a dodá.
- 1.2 Poskytovatel tímto prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace veřejné zakázky a které stanovují požadavky na předmět plnění této Smlouvy o podpoře. Dále prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění všech závazků podle této Smlouvy o podpoře.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje, že bude plnění dle této Smlouvy o podpoře poskytovat v souladu s veškerými požadavky obsaženými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu se svou nabídkou, jejíž věcná část tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy o podpoře.
- 1.4 Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil:
 - 1.4.1 s rozsahem a povahou díla specifikovaného ve Smlouvě o dílo,
 - 1.4.2 s rozsahem a povahou služeb, které budou poskytovány na základě této Smlouvy o podpoře,
 - 1.4.3 s veškerými technickými, kvalitativními a jinými podmínkami nezbytnými k zajištění dodávek dle této Smlouvy o podpoře,
 - 1.4.4 a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci dodávek dle této Smlouvy o podpoře za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou v této Smlouvě o podpoře, v termínech stanovených touto Smlouvou o podpoře a za podmínek stanovených touto Smlouvou o podpoře.
- 1.5 Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění dle této Smlouvy o podpoře odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na

předmět plnění vztahují. Poskytovatel dále prohlašuje, že je vybaven potřebnými materiálními, technickými a organizačními prostředky k jeho realizaci. Toto prohlášení činí rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.

- 1.6 Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu této Smlouvy o podpoře jsou stanovena tato výkladová pravidla:
- a) V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy o podpoře budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený touto Smlouvou o podpoře.
 - b) V případě chybějících ustanovení této Smlouvy o podpoře budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.
 - c) V případě rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy o podpoře a ustanoveními Zadávací dokumentace budou mít přednost ustanovení této Smlouvy o podpoře.
 - d) V případě rozporu mezi ustanoveními Přílohy č. 1 – „Specifikace služeb podpory“ této Smlouvy o podpoře a Přílohy č. 2 „Zajištění podpory provozu a rozvoje díla“ budou mít přednost ustanovení Přílohy č. 1 této Smlouvy o podpoře.
- 1.7 Poskytovatel výpisem z obchodního rejstříku, který byl předložen před podpisem této Smlouvy o podpoře, doložil, že je oprávněn dodat plnění specifikované v této Smlouvě o podpoře v rozsahu a kvalitě požadovanými touto Smlouvou o podpoře.
- 1.8 Smluvní strany dále výslovně sjednávají, že případné všeobecné obchodní podmínky nebo jiné obdobné podmínky poskytovatele, se na vztahy upravené touto Smlouvou o podpoře nebo vztahy jí předpokládané, nikdy neuplatní, a to ani v případě, že takové podmínky budou součástí komunikace mezi smluvními stranami.
- 1.9 Smluvní strany prohlašují, že jejich identifikační údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy o podpoře jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření této Smlouvy o podpoře. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat k této Smlouvě o podpoře dodatek.
- 1.10 Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvou o podpoře jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 1.11 Pro zajištění jednotného výkladu pojmů používaných v této Smlouvě o podpoře definují smluvní strany tento základní slovníček pojmů:

Pojem:	Význam:
Autorský zákon - AuZ	Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
Smlouva o dílo	Smlouva o dílo, CES: 5732 uzavřená mezi poskytovatelem a objednatelem na základě výsledku veřejné zakázky.
Smlouva o podpoře	Smlouva o poskytování služeb servisní podpory a rozvoje, CES: 5733.
Datum akceptace plnění etapy I nebo etapy II	Den, jehož datum je uvedeno na akceptačním protokolu etapy I nebo etapy II. Toto datum bude na protokolu uvozeno formulací: „Objednatel akceptoval plnění etapy I nebo etapy II ke dni <datum ve formátu: MM.DD.RRRR>, kde DD značí den, MM měsíc a RRRR rok.
Den zahájení rutinního provozu plnění etapy I	Den, jehož datum je uvedené na protokolu o zahájení rutinního provozu podepsaném oběma smluvními stranami. Vystavení tohoto protokolu musí předcházet akceptace plnění etapy I.
DEU	Důvěryhodné elektronické úložiště dokumentů dodané poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo.
Dílo	Dílo dodané a implementované poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo.
Dostupnost systému	Systém je dostupný, jestliže umožňuje vykonávat operace a funkce, k jejichž výkonu nebo zabezpečení je určen a jejich výkon je nejen možný, ale je prováděn i s přiměřenou dobou odezvy takovou, že výrazným způsobem neomezuje uživatele v běžných činnostech. Dostupnost systému (DOST) ve významu SLA parametru je vyjádření dostupnosti systému v procentech a je vypočtena dle vzorce: $DOST = (1 - NEDOST / \text{Počet hodin za posledních 12 měsíců}) * 100$, kde NEDOST je doba, po kterou byl systém za uplynulých 12 měsíců nedostupný.
ERMS	Systém elektronické spisové služby včetně elektronické spisovny dodaný a implementovaný poskytovatelem na

	základě Smlouvy o dílo, a to včetně veškeré doprovodné dokumentace.
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
Implementace	Implementace znamená proces vytváření zadaného díla nebo jeho části, a to včetně činností, které slouží ke zprovoznění díla v cílovém prostředí, jeho napojení na okolní aplikace a ověření jeho úplnosti, správné funkčnosti a dosažení požadovaných provozních parametrů
Integrace	Integrace v této Smlouvě o podpoře znamená propojení dvou nebo více softwarových aplikací tak, aby si byly schopny předávat potřebná data k realizaci transakcí potřebných pro podporu procesu, jehož počítačová podpora vyžaduje spolupráci více aplikací.
Kritický stav	Stav, kdy dílo není možné použít k účelu, ke kterému je určeno nebo je takové použití významným způsobem ztíženo, tzn., že běžně využívané funkce díla jsou nedostupné, nelze je vykonávat, je významně omezena funkčnost díla nebo je významně degradován výkon ERMS takovým způsobem, že výrazně prodlužuje dobu provádění běžných operací (příjem zpráv z DS nebo odesílání, příjem dokumentů na podatelnu, generování č.j., vypravení dokumentů, schvalovací procesy apod.).
Kritická vada	Kritická vada je taková vada, která ve svém důsledku způsobí Kritický stav díla a také vada kategorie A.
Nedostupný systém	Systém je nedostupný, jestliže nevykonává očekávanou činnost nebo vykazuje nadměrnou chybovost. Systém je nedostupný, jestliže se nalézá v kritickém stavu nebo se nalézá ve stavu urgentním s dopadem na alespoň 50% uživatelů.

Projekt	Projekt spolufinancovaný ze strukturálních fondů Evropské unie v programovém období 2014 - 2020 s názvem „ <i>Tvorba a správa spisové služby MMR ČR a vybraných zřizovaných organizací</i> “.
Plnění	Služby a dodávky poskytované poskytovatelem na základě této Smlouvy o podpoře.
Prováděcí projekt	Prováděcí projekt vytvořený na základě Smlouvy o dílo.
Reakce	Reakcí rozumíme odezvu poskytovatele na registrovaný požadavek, při které dojde k interakci pracovníka poskytovatele s pracovníkem objednatele v souladu s pravidly pro řízení projektu a poskytování služeb nastavenými touto Smlouvou o podpoře. Odezvu lze realizovat písemně, mailem, SMS, osobním setkáním, telefonicky, některým ze způsobů komunikace po internetu (chat, Skype či jiná služba, videokonferencí), dále zahájením akce poskytovatele na spravovaném systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Za reakci se nepovažuje automaticky generované potvrzení nebo zpráva, vždy je třeba, aby se jednalo o akci člověka.
Reakční doba	Reakční doba je doba mezi časem vzniku registrovaného požadavku a časem reakce. V případě neúspěšného pokusu o telefonický kontakt na vyhrazené telefonní číslo sdělené objednateli poskytovatelem se reakční doba počítá od času tohoto pokusu do času uskutečnění telefonického kontaktu pracovníka poskytovatele s autorizovaným zaměstnancem objednatele.
Registrovaný požadavek	Registrovaný požadavek je požadavek objednatele na poskytovatele zaznamenaný v Service desku poskytovatele nebo požadavek vznesený na poskytovatele prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla či požadavek zaslaný na mailovou adresu zřízenou poskytovatelem za účelem registrace požadavků objednatele na poskytovatele nebo požadavek předaný poskytovateli osobně. Registrovaný požadavek může být různého typu a priority. Požadavky označené jako kritické, sdělují poskytovateli, že nastal kritický

	stav, požadavky označené jako urgentní, sdělují poskytovateli, že nastal urgentní stav, požadavek na úpravu nebo změnu díla, je požadavek na změnu atd. dle standardu dohodnutého mezi objednatelem a poskytovatelem. Čas vzniku Registrovaného požadavku je čas zaznamenaný v Service desku, čas odeslání mailu autorizovaným zaměstnancem objednatele na vyhrazenou mailovou adresu, čas volání na vyhrazené telefonní číslo (bez ohledu na to, zda druhá strana telefonní hovor přijme), čas převzetí uvedený na zápisu požadavku převzatého osobně.
<i>Rutinní provoz</i>	Dílo nebo jeho část se nachází v rutinním provozu, pakliže je dílo předáno objednateli k užívání a objednatel dílo nebo jeho část užívá/může bezproblémově užívat k běžnému výkonu svých činností a agend.
<i>SLA parametr nebo SLA</i>	Parametr poskytované služby nebo metrika, která se na službu aplikuje
<i>Služba Service desk</i>	Služba Service desk poskytuje kontaktní místo pro hlášení a evidenci požadavků objednatele nebo problémů s provozem díla nebo jeho částí. Služba je podpořena softwarovou aplikací, která slouží k evidenci těchto požadavků a problémů, podporuje proces jejich vyhodnocení a zpracování a vytváří reporty a statistiky pro řízení a hodnocení procesu poskytování podpory poskytovatele objednateli při provozu díla a kontrole dodržování dohodnutých parametrů poskytování podpory provozu a rozvoje díla poskytovatelem.
<i>Urgentní stav</i>	Stav, kdy dílo je sice možné použít k účelu, ke kterému je určeno, ale pouze prostřednictvím náhradních či mimořádných postupů, dále pak stav, kdy je omezena funkčnost či výkonnost díla tak, že toto omezení má významný dopad na činnost velkého počtu uživatelů (více než 30 procent) nebo výrazně omezuje provádění kritických operací typu příjem nebo vypravení dokumentu, vyhledání dokumentu, schválení dokumentu. Seznam takto klasifikovaných operací bude před přechodem do rutinního

	provozu vytvořen poskytovatelem a schválen oběma smluvními stranami.
Vada	Vadou se rozumí zejména odchylka od množství, druhu či kvalitativních náležitostí poskytnutého plnění stanovených Smlouvou o dílo a požadavků na dílo uvedených v Příloze 1 Smlouvy o dílo, technickými normami, standardy či obecně závaznými právními předpisy, dále dodání jiného předmětu plnění, chybějící funkčnost nebo funkčnost nesprávná, případně nepřiměřeně dlouhá odezva informačního systému na požadavek uživatele, nebo odezva informačního systému překračující limit stanovený v této Smlouvě o podpoře a vady v dokladech nutných k řádnému užívání díla a k nakládání s ním. Vadou plnění je i vada právní. Obdobně jsou posuzovány i odchylky plnění objednávek vystavených na základě této Smlouvy o podpoře nebo řešení požadavků objednatele.
Vada kategorie A	Vážná vada s nejvyšší prioritou, která má kritický dopad na funkčnost díla nebo jeho části a dále vada, která znemožňuje užívání díla nebo jeho části objednatelem nebo způsobuje/může způsobit vážné provozní problémy nebo je důsledkem vady významný negativní dopad na činnost více než třicet procent uživatelů. Vadou kategorie A je také chybějící část díla (neexistence požadované funkce, nedodání požadované dokumentace nebo její podstatné části nebo školení atd.), případně vada právní.
Vada kategorie B	Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážnou vadu způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti dodaného díla nebo jeho části. Dílo nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční, ale tato nefunkčnost nenarušuje podstatné činnosti, které jsou při běžném užívání díla vykonávány. Jedná se o odstranitelnou vadu, která způsobuje problémy při užívání a provozování díla nebo jeho části objednatelem, ale umožňuje běžný

	provoz bez významného negativního dopadu na činnost alespoň sedmdesáti procent uživatelů.
Vada kategorie C	Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkčnost nebo vzhled díla nebo jeho části.
Veřejná zakázka (VZ)	Veřejná zakázka s názvem „Elektronická spisová služba včetně důvěryhodného úložiště dokumentů“, ev. č. Věstníku veřejných zakázek Z2018-011939
Výroční den Výroční datum	Výroční den je den v roce, ke kterému bude každoročně fakturována maintenance (technická podpora výrobců) k dodané infrastruktuře nebo maintenance licencí DEU nebo ERMS. Výroční datum je datum, od kterého se počítá běh maintenance na infrastrukturu nebo maintenance na DEU či ERMS. Toto datum je zaznamenáno v akceptačním protokolu dodávky infrastruktury díla podle Smlouvy o dílo nebo v akceptačním protokolu DEU nebo ERMS. Výroční datum je uvedeno na akceptačním protokolu do (VZ)dávky infrastruktury za slovy „Výročním datem je:“ ve formátu <DD.MM>, kde DD značí den a MM měsíc.
VZZ	Vyhrazená změna závazku

Tabulka č. 1 Definice pojmů

Zkratky použité pro pojmenování SLA parametrů	
DO-K	Doba odezvy na kritický stav, problém nebo chyba kategorie A
DO-U	Doba odezvy na urgentní stav, problém nebo chyba kategorie B
DO-P	Doba odezvy na požadavek nebo problém kategorie C
DOST-PD	Dostupnost v pracovní dny v době od 8 do 18 hod.
DOST-VD	Dostupnost v noci (od 18 do 8 hod.) a ve dnech pracovního volna a klidu
DOST	Dostupnost
VYMENA	Doba výměny vadného dílu za náhradní
NPD	Nejbližší následující pracovní den

PD	Pracovní dny
x- PD	Kde x je číslo x pracovních dnů.
VD	Dny pracovního volna a klidu
x- KD	Kde x je číslo x kalendářních dnů
ROZS-ČD	Rozsah služby v počtu člověkodnů
5 x 8 (od-do)	Služba je poskytována v pracovní dny 8 hodin denně v intervalu (od – do)
7x24x365	Služba je poskytována nepřetržitě. Tento parametr je doplněn údajem o dostupnosti DOST nebo je dostupnost uvedena za lomítkem

Tabulka č. 2 Zkratky použité pro pojmenování SLA parametrů

Služby podpory a rozvoje	
MI	Maintenance infrastruktury
M-ERMS_DEU	Maintenance ERMS a DEU
PPD	Podpora provozu díla poskytovatelem
PSD	Provoz služby Service desk
KP-S3	Konzultační podpora – Služba S3
VZZ-S4	Konzultační podpora – Služba S4

Tabulka č. 3 Struktura fakturovatelných plnění a jejich označení

2 Účel Smlouvy o podpoře

- 2.1 Účelem této Smlouvy o podpoře je stanovení práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb podpory a rozvoje díla dodaného objednatelem na základě Smlouvy o dílo.
- 2.2 Účelem této Smlouvy o podpoře je zajištění bezproblémového provozu díla pro objednatele v souladu s
- a) požadavky na dílo kladenými na ně ve Smlouvě o dílo,
 - b) měnící se legislativou,
 - c) měnícími se požadavky na provádění procesů podporovaných implementovaným dílem,
 - d) aktuálními požadavky na bezpečnost.
- 2.3 Dále účelem této Smlouvy o podpoře je také, aby:

- a) byl dodaný infrastrukturní software i hardware udržován v aktualizovaném stavu, tj. aby byly průběžně instalovány aktualizace vydávané jak k software, tak k firmware,
- b) byly včas aplikovány opravné balíčky vydávané výrobcí, případně bylo možno přejít na aktualizované verze prvků infrastruktury, a to jak hardwarových, tak softwarových,
- c) byla zajištěna účinná podpora produktů třetích stran dodaných v rámci implementace díla jejich výrobcí v případě jakýchkoli problémů s jejich fungováním,
- d) byly zajištěny včasné bezpečnostní, funkční i legislativní upgrady infrastrukturního software, DEU i ERMS,
- e) byla udržována dokumentace díla v aktualizované podobě,
- f) objednatel získával od poskytovatele návrhy na úpravy interních předpisů tak, aby tyto byly v souladu s relevantními požadavky legislativy a s tím, jak je v rámci implementace díla realizována podpora splnění těchto požadavků,
- g) byla zajištěna informovanost objednatele a uživatelů o aktuální funkčnosti díla a byly k dispozici potřebné informace o jeho provozu a užití,
- h) objednatel mohl realizovat své záměry při optimalizaci výkonu svých agend.

3 Předmět Smlouvy o podpoře

3.1 Předmět plnění této Smlouvy o podpoře zahrnuje následující služby (společně dále také označovány jako „služby“):

3.1.1 Službu S1 - zajišťování dostupnosti a dostatečného výkonu díla, která zahrnuje:

- a) podporu provozu HW infrastruktury včetně zajištění podpory výrobců (maintenance),
- b) podporu provozu SW infrastruktury včetně zajištění podpory výrobců (maintenance),
- c) podporu provozu DEU a ERMS implementované včetně podpory výrobců (maintenance),
- d) řešení provozních problémů a opravy chyb,
- e) podporu provozu všech implementovaných testovacích a školicích prostředí,
- f) záruční a pozáruční podporu při řešení problémů včetně jednání s výrobcí jednotlivých částí díla nebo použitých technologií.

3.1.2 Službu S2 - provoz služby Service desk.

3.1.3 Služby S3 a S4 pro zajištění rozvoje díla a poskytování konzultační podpory a školení objednateli.

3.1.4 Poskytování informací o provozu díla objednateli v rozsahu uvedeném v přílohách této Smlouvy o podpoře a v prováděcím projektu vytvořeném na základě Smlouvy o dílo.

3.2 Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v Přílohách 1 a 2 této Smlouvy o podpoře.

3.3 Předmětem této Smlouvy o podpoře je dále závazek objednatele uhradit cenu řádně poskytnutého plnění ve výši a způsobem sjednaným v této Smlouvě o podpoře.

- 3.4 Vyhrazená změna závazku (dále též VZZ). Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky vyhradil možnost změny závazku ze smlouvy, poskytnutím dalšího plnění. Toto plnění bude poskytováno v rámci poskytování služby S4.
- 3.5 VZZ I. Toto další plnění bude spočívat v dodávkách
- a) konzultačních a implementačních prací a
 - b) poskytování školení
- poskytovaných na základě podmínek popsanych níže.

Nastane-li legislativní nebo organizační změna nebo změna standardu, který určuje vlastnosti a funkce díla, nebo se změní požadavky na zabezpečení nebo infrastruktura, na které je dílo provozováno, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli konzultační služby a implementační práce potřebné k zabezpečení úprav díla tak, aby odpovídalo změnám požadavků na jeho funkce nebo zabezpečení. Jedná se zejména o tyto typy změn:

- a) nová verze Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (dále jen NSESSS) nebo některého z dalších relevantních standardů uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo,
- b) změna legislativy týkající se bezpečnosti nebo zacházení s osobními a citlivými údaji,
- c) změna legislativy, která má dopad zejména na požadavky na spisovou službu, na její zabezpečení nebo na archivaci dokumentů, na jejich podepisování, kryptování nebo označování,
- d) organizační změna na MMR, změna výkonu agend nebo změna požadavků kladených na jejich výkon,
- e) potřeba vyššího zabezpečení,
- f) povinnost nebo potřeba pracovat s novými formáty dokumentů, používat nové kryptovací algoritmy či jiné technologie, které v době vypsání veřejné zakázky nebyly v ERMS nebo DEU standardně využívány,
- g) pořízení nové infrastruktury pro provoz díla nebo jeho části.

V případě, že dojde ke změně funkcí nebo jiných vlastností díla, které mají dopad na práci uživatelů nebo i jen na práci vybraných specializovaných rolí uživatelů jako jsou administrátoři, správci uzlů nebo správci číselníků, poskytne poskytovatel objednateli školení daných změn, a to za podmínek stanovených touto Smlouvou o podpoře.

- 3.6 VZZ II. Objednatel si v souvislosti s nutností budoucí obnovy infrastruktury nebo její části prostřednictvím veřejné zakázky vyhrazuje právo provést jednostranné snížení rozsahu služeb poskytovaných dle této Smlouvy o podpoře a tomu odpovídající snížení ceny v souladu s bodem 3.6.2 níže, a to při splnění následujících podmínek:
- 3.6.1 Objednatel zajistí obnovu infrastruktury nebo její části prostřednictvím třetí strany, tzn. prostřednictvím vítězného dodavatele nové VZ, jehož nabídka bude ve výběrovém

- řízení na tuto dodávku vyhodnocena jako nejvýhodnější, a to ne dříve než 48 měsíců od dne zahájení plnění této Smlouvy o podpoře (viz. odst. 4.1 této Smlouvy o podpoře). Zároveň prostřednictvím tohoto vítězného dodavatele zajistí jak uhrazení podpory výrobců prvků této infrastruktury, tak služby podpory těchto výrobců.
- 3.6.2 Rozsah plnění dle této Smlouvy o podpoře bude snížen o rozsah plnění zajišťovaného tímto vítězným dodavatelem nové VZ a cena bude snížena o cenu tomu odpovídajících položek dle položkového rozpočtu uvedeného v Příloze č. 4 této Smlouvy o podpoře.
- 3.6.3 Objednatel smluvně zajistí spolupráci tohoto vítězného dodavatele s poskytovatelem a dodržování standardů nastavených touto Smlouvou o podpoře tímto vítězným dodavatelem.
- 3.6.4 Poskytovatel je povinen s takovým vítězným dodavatelem spolupracovat tak, aby provoz díla a jeho rozvoj nebyly ohroženy ani narušeny.
- 3.6.5 Zodpovědnost za dostupnost a provozuschopnost vítězným dodavatelem dodané infrastruktury přejde na tohoto vítězného uchazeče v rozsahu jím poskytovaného plnění.
- 3.7 Objednatel bude plnění dle VZZ od poskytovatele objednávat. Objednatel zašle poskytovateli avízo, že uplatní plnění dle VZZ. Toto avízo bude obsahovat důvod požadavku a základní požadavky na jeho řešení. Následně po konzultaci s poskytovatelem objednatel zašle poskytovateli objednávku, ve které uvede specifikaci plnění, odhad potřebného počtu člověkodnů potřebných k jeho realizaci a stanoví přiměřený termín plnění. Plnění objednávky je poskytovatel povinen zahájit nejpozději do 30 dnů od data, kdy obdržel od objednatele avízo, že bude požadovat plnění dle VZZ. Pokud poskytovatel nebude schopen realizovat plnění v odhadnutém objemu člověkodnů nebo v požadovaném termínu (tj. objednatelem odhadnutá pracnost neodpovídá skutečné pracnosti), uvedomí objednatele o této skutečnosti nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy objednávku obdržel, a uvede skutečnosti, které brání realizaci dané objednávky v daném čase a objemu prací. Objednatel pak na základě dohody s poskytovatelem vystaví objednávku novou a/nebo objednávku zruší.
- 3.8 Jednotlivá dílčí plnění dle této Smlouvy o podpoře jsou podrobně definována v Příloze č. 1 této Smlouvy o podpoře, ve které jsou rovněž uvedeny i požadované parametry poskytování těchto plnění.
- 3.9 V rámci plnění předmětu této Smlouvy o podpoře budou smluvní strany postupovat v souladu se zásadami projektového řízení, které jsou jim známy, a v souladu s Přílohami č. 1 a č. 2 této Smlouvy o podpoře.

4 Doba a místo plnění

- 4.1 Dnem zahájení plnění dle této Smlouvy o podpoře je den zahájení rutinního provozu ERMS po předání plnění v rozsahu etapy I dle Smlouvy o dílo a jeho akceptaci objednatelem.
- 4.2 Poskytovatel je povinen plnit předmět této Smlouvy o podpoře ode dne stanoveného v odst. 4.1 této Smlouvy o podpoře, a to kontinuálně po celou dobu účinnosti této Smlouvy o podpoře.
- 4.3 Plnění dle odst. 3.1.3 této Smlouvy o podpoře bude poskytovatel poskytovat dle aktuálních potřeb objednatele na základě jeho objednávek.
- 4.4 Nestanoví-li tato Smlouva o podpoře jinak, je místem plnění lokalita, kde je umístěna infrastruktura díla, tzn. adresa:
- a) Praha 1, Staroměstské nám. 932/6, případně i další pracoviště objednatele v Praze.
- Pokud se smluvní strany dohodnou, může být místem plnění i jiná lokalita.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn poskytovat některé části plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu v případě, že:
- a) se na poskytování služeb vzdáleně s objednatelem dohodne,
- b) charakter služeb jejich plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu umožňuje,
- c) poskytovatel uzavře s objednatelem „Smlouvu o dodržování bezpečnostních opatření v rámci spolupráce“, která vymezuje ochranu důvěrných informací a pravidla pro spolupráci při fyzickém i vzdáleném přístupu.
- 4.6 Místem plnění jsou v případě analytických prací, vývojových prací a provádění testů prostory poskytovatele i objednatele v závislosti na povaze těchto služeb.
- 4.7 Místem plnění pro provedení školení, která jsou součástí plnění, budou odpovídající školicí prostory zajištěné objednatelem v Praze, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

5 Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena plnění této Smlouvy o podpoře je stanovena na dobu prvních šesti let (72 měsíců) na základě nabídky poskytovatele.
- 5.2 Celková cena za plnění předmětu této Smlouvy o podpoře a její struktura za dobu prvních šesti let plnění této Smlouvy o podpoře se nalézá v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře. Detailní položkový rozpočet se nalézá v Příloze č. 4 této Smlouvy o podpoře.
- 5.3 Součástí cen služeb poskytovaných na základě této Smlouvy o podpoře jsou veškeré práce, dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady, nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění. Součástí ceny jsou i práce a dodávky, které v Zadávací

dokumentaci nebo této Smlouvě o podpoře výslovně uvedeny nejsou, ale poskytovatel jakožto odborník o nich ví, nebo má vědět, že jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy o podpoře.

- 5.4 Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě o podpoře jsou ceny v korunách českých (dále jen CZK). Stane-li se v průběhu trvání této Smlouvy o podpoře Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li závazně stanoven koeficient pro přepočtení CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny na EUR na základě tohoto koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
- 5.5 Veškeré ceny uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře jsou po dobu prvních sedmdesáti dvou měsíců plnění této Smlouvy o podpoře cenami maximálními a nejvýše přípustnými. Totéž platí pro ceny stanovené na základě odstavců 5.6 a 5.7 této Smlouvy o podpoře v období, na které jsou v souladu s ustanoveními této Smlouvy o podpoře stanoveny. Výjimky z tohoto pravidla jsou uvedeny v odstavcích 5.8, 5.9 a 5.10.
- 5.6 Ceny plnění označeného kódem M-ERMS_DEU se pro období po uplynutí sedmdesáti dvou měsíců poskytování plnění dle této Smlouvy o podpoře ani po uplynutí každých dalších tří let nemění.
- 5.7 Pro období po uplynutí sedmdesáti dvou měsíců poskytování plnění dle této Smlouvy o podpoře a po uplynutí každých dalších tří let budou ceny plnění označených kódy PPD, PSD, a průměrná cena konzultačního člověkodne služeb KP-S3 a VZZ-S4 upraveny na další období 3 let (36 měsíců) takto:
- a) Pro služby označené kódy PPD a PSD bude vypočtena průměrná roční cena za poslední 3 roky a pro služby označené kódy KP-S3 a VZZ-S4 bude vypočtena průměrná cena příslušného člověkodne za poslední tři roky plnění této Smlouvy o podpoře.
 - b) Z údajů poskytovaných Českým statistickým úřadem bude vypočten koeficient celkové inflace za tyto tři poslední roky plnění. (příklad: Inflace 1. rok 1,2%, 2. rok 2% a 3. rok 1,5%. Celková inflace za 3 roky je 4,77%).
 - c) Průměrné hodnoty cen služeb označených kódy PPD a PSD vypočtené v kroku a) tohoto postupu budou upraveny koeficientem inflace určeným dle kroku b). Stejným postupem bude vypočtena cena konzultačního dne pro služby označené kódy KP-S3 a VZZ-S4. Tak bude vypočtena roční cena služeb PPD a PSD a cena konzultačního dne pro konzultační služby KP-S3 a VZZ-S4 pro další tříleté období. Po dobu dalších tří let plnění budou tyto ceny zafixovány.
 - d) Smluvní strany se mohou domluvit na ceně nižší než vypočtené výše uvedeným postupem. V tom případě takovou dohodu stvrdí dodatkem této Smlouvy o podpoře.

- 5.8 Cena plnění označeného kódem M-ERMS_DEU se může změnit v důsledku změny HW infrastruktury, a to v souladu s licenční politikou poskytovatele. Zvýší-li se např. počet jader nebo procesorů serveru, na kterém je dílo provozováno, bude objednatel jednorázově uhrazen licenční poplatek dle platného ceníku poskytovatele s aplikací stejné slevy, která byla poskytnuta poskytovatelem v rámci jeho vítězné nabídky a kterou poskytovatel uvedl v položkovém rozpočtu v Příloze č. 4 této Smlouvy o podpoře, a následně bude hrazena maintenance vypočtená z celkové ceny licence procentem, jakým je počítána maintenance z ceny licence v nabídce poskytovatele a aplikací stejných slev (objednatel uhradí upgrade licence na novou infrastrukturu, aby zajistil licenční čistotu, a následně bude maintenance počítána z takto upravené ceny licence dle stejných pravidel, jako cena maintenance v nabídce). Bude-li naopak počet procesorů a jader snížen, bude v souladu s licenčními podmínkami cena, ze které je počítána maintenance licencí ERMS a DEU snížena na částku vypočtenou pro novou infrastrukturu. Z této částky bude maintenance vypočtena stejným procentem a s aplikací stejných slev, jako byla vypočtena cena podpory z ceny licencí ERMS a DEU v nabídce poskytovatele. Obdobný postup se aplikuje jednotlivě na produkty SW infrastruktury, pokud jejich licencování je třeba v důsledku změny HW infrastruktury změnit. V tomto případě bude cena licencí vypočtena dle ceníku výrobce těchto produktů (třetí strany). Objednatel je oprávněn v tomto případě upgrade licencí včetně následné maintenance vy soutěžit, je-li to možné. Při výpočtu ceny maintenance bude postupováno obdobně jako v předchozím případě, tj. bude vypočten z upravené ceny licence standardním procentem, jakým je maintenance počítána z ceny licence v ceníku výrobce. Nová Celková cena položky MI bude vypočtena stejným způsobem, jako je uvedeno v Příloze č. 4 Podrobné položkové členění ceny služeb podpory a rozvoje.
- 5.9 Cenu plnění je dále možné měnit v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě o podpoře uzavírat dodatek.
- 5.10 Poskytovatel je povinen garantovat ceny podpory výrobců v Kč uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře minimálně po dobu prvních 48 měsíců od data počátku poskytování služeb dle této Smlouvy o podpoře, pokud nenastane případ popsáný v bodech 5.8 nebo 5.9. V dalším období budou ceny těchto položek stanovovány takto:
- a) Ceny vstupů vstupujících do cen položky MI, které poskytovatel pořizuje v cizí měně, a tato skutečnost je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy o podpoře je možno po uplynutí prvních 48 měsíců od data počátku poskytování služeb dle této Smlouvy o podpoře změnit, jestliže došlo od data pro podání nabídky na *Veřejnou zakázku* (viz

Tabulka definice pojmů) k datu výročního dne aktuálního roku plnění této Smlouvy o podpoře ke změně kursu koruny vůči dané cizí měně, ve které je daný vstup pořizován, o více než 3%. Cena uvedená v podrobném položkovém rozpočtu pak bude změněna (nahoru i dolů) o stejné procento, o které bude změněn kurs ČNB „deviza prodej“ dané měny za výše uvedené období. Ve výpočtu ceny položky MI pak bude původní cena daného vstupu nahrazena cenou vypočtenou výše uvedeným postupem.

- b) Od data, kdy bude prvně u dané položky uplatněna změna ceny dle bodu a) tohoto odstavce, bude v dalších letech cena vstupů vstupujících do cen položky MI, které poskytovatel pořizuje v cizí měně, vždy přepočtena dle platného kursu ČNB deviza prodej dané měny způsobem uvedeným v bodu a) tohoto odstavce.

5.11 Ceny plnění stanovené v odst. 5.2 této Smlouvy o podpoře a Příloze 3 budou hrazeny na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem následovně:

5.11.1 Cena za plnění dodávky MI „Maintenance infrastruktury“ stanovené pro daný rok plnění v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře bude objednatelem hrazena jednou za dvanáct měsíců na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem před vypršením uhrazené maintenance se splatností nejdříve k výročnímu dni.

5.11.2 Cena maintenance ERMS a DEU - M-ERMS_DEU stanovená pro daný rok plnění v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře nebo stanovená dle odst. 5.6 nebo odst. 5.8 této Smlouvy o podpoře bude objednatelem hrazena jednou za dvanáct měsíců na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem před vypršením uhrazené maintenance se splatností nejdříve k výročnímu dni

5.11.3 Ceny za plnění dodávek PPD – „Podpora provozu díla“ a PSD – „Provoz služby Service desk“ dle této Smlouvy o podpoře stanovené pro daný rok plnění v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře nebo stanovené dle odst. 5.7 této Smlouvy o podpoře budou objednatelem hrazeny čtvrtletně na základě doručených daňových dokladů, vystavených poskytovatelem. Cena plnění uvedená v Příloze č. 3 této Smlouvy o podpoře je stanovena za plnění Služeb PPD a PSD v požadované kvalitě, tzn. při dodržení všech závazných mezních hodnot požadavků SLA parametrů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy o podpoře. Nebudou-li tyto parametry dodrženy, bude cena upravena v souladu s ustanoveními odstavce 5.11.4 tohoto článku.

5.11.4 V případě nedodržení SLA parametrů nebo jiných požadavků na poskytované plnění uvedených v této Smlouvě o podpoře může objednatel, zejména v případě opakovaného nedodržení požadovaných parametrů, snížit čtvrtletní cenu za plnění služeb stanovenou dle odst. 5.11.3 této Smlouvy o podpoře takto:

- a) Při nedodržení parametru DOST u ERMS a DEU činí snížení 2 000 Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každou desetinu procenta.
- b) Při nedodržení parametru DOST u Service desku činí snížení 2 000 Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každé procento.
- c) Při nedodržení parametru S1-DO-K činí snížení 3 000 Kč (slovy tři tisíce korun českých) za každý případ porušení.
- d) Při nedodržení parametru S1-DO-U činí snížení 2 000 Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý případ porušení.
- e) Při nedodržení parametru S1-DO-P činí snížení 500 Kč (slovy pět set korun českých) za každý případ porušení.
- f) Při nedodržení garantované doby opravy činí snížení 2 000 Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každou hodinu nad garantovanou dobu opravy pro kategorii A, 1000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých) za každou hodinu nad garantovanou dobu opravy pro kategorii B a 500 Kč (slovy pět set korun českých) za každý den nad garantovanou dobu opravy pro kategorii C.
- g) V případě prodlení poskytovatele s plněním konzultačních služeb dle odst. 3.1.3 Smlouvy o podpoře se výše snížení ceny řídí podmínkami příslušné objednávky.

5.11.5 Cena za plnění služeb KP – „Konzultační podpora“ bude hrazena vždy po akceptaci předmětu plnění dle příslušné objednávky, a to buď ve výši na objednávce uvedené pevné ceny, nebo ve výši odpovídající množství skutečně poskytnutého a objednatelům akceptovaného plnění, tzn. na základě součinu průměrné ceny konzultačního dne a počtu člověkodnů jejich skutečného plnění. Bude-li objem plnění v hodinách, použije se k výpočtu průměrná cena hodiny vypočtená jako jedna osmina průměrné ceny konzultačního dne zaokrouhlená na celé koruny dle standardních matematických pravidel (0,5 se zaokrouhluje nahoru).

5.11.6 Cena za plnění služeb VZZ bude hrazena vždy po akceptaci předmětu plnění dle příslušné objednávky vystavené objednatelům a za podmínek v objednávce uvedených. Smluvní strany se dohodly, že ocenění plnění poskytovaného v rámci vyhrazené změny závazku dle odst. 3. 4 této Smlouvy o podpoře bude prováděno takto:

- a) Práce konzultantů budou oceněny rozsahem člověkodnů nebo člověkohodin a budou oceněny sazbou odpovídající průměrné ceně člověkodne nebo člověkohodiny platné pro daný rok. Průměrná hodinová sazba bude vypočtena jako průměrná cena člověkodne dělená osmi

zaokrouhlená na celé koruny dle standardních matematických pravidel (5 se zaokrouhluje nahoru).

b) Cena školení bude ohodnocena takto:

- Příprava školicích materiálů a případné úpravy stávajících školicích materiálů budou oceněny počtem potřebných člověkodnů/člověkohodin a jejich cena bude vypočtena jako násobek tohoto ocenění a denní nebo hodinové sazby za práce konzultantů stanovené postupem uvedeným v bodě a) výše.
- Vlastní školení bude hrazeno hodinovou sazbou za práce konzultantů (stanovené dle bodu a) výše) dle skutečně odpracovaných hodin školitelů.

5.12 Poskytovatel je oprávněn vystavit příslušný daňový doklad dle odst. 5.11.3 této Smlouvy o podpoře po odsouhlasení souhrnného měsíčního výkazu plnění poskytnutých služeb PPD a PSD dle této Smlouvy o podpoře ze strany objednatele. Ve výkazu práce, jenž bude přílohou daňového dokladu, bude uveden souhrnný přehled o poskytnutém plnění a informace o skutečnostech, které prokazují kvalitu a skutečný rozsah poskytovaného plnění včetně příslušných kalkulací případného snížení čtvrtletní ceny plnění dle odstavce 5.11.4 této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel je povinen předložit výkaz objednateli ke schválení vždy nejpozději do desátého dne kalendářního měsíce následujícího po posledním měsíci čtvrtletí, ve kterém bylo plnění poskytovatelem poskytováno.

5.13 V případě plnění dle odst. 3.1.3 této Smlouvy o podpoře jsou podkladem pro vystavení daňového dokladu objednávky, akceptační protokoly a výkazy o provedených školeních.

5.14 Ceny dílčích plnění budou uhrazeny na základě faktur poskytovatele do 21 kalendářních dnů od jejich doručení do sídla objednatele, a to bezhotovostním převodem na číslo účtu poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy o podpoře.

5.15 Daňový doklad poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu, a kromě obecných náležitostí daňového dokladu musí obsahovat:

- a) označení daňového dokladu a jeho číslo,
- b) číslo této Smlouvy o podpoře (CES)
- c) označení/název a sídlo smluvních stran, jejich IČ a DIČ,
- d) den vystavení daňového dokladu a lhůta jeho splatnosti,
- e) označení banky včetně identifikátoru a číslo účtu, na který má být úhrada provedena,
- f) název operačního programu a projektu včetně registračního čísla projektu –
Program: Integrovaný regionální operační program
Projekt: Tvorba a správa spisové služby MMR ČR a vybraných zřizovaných organizací

- g) rozdělení účtované částky na daňový základ a DPH dle jednotlivých sazeb,
- h) razítko a podpis poskytovatele,
- i) dodací list nebo akceptační protokol, který bude obsahovat položkový výčet dodaných služeb, období poskytování služeb a případně další informace upřesňující předmět a rozsah plnění.

- 5.16 V případě, že daňový doklad nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit ho ve lhůtě jeho splatnosti poskytovateli k doplnění/opravě. V takovém případě dojde k přerušení běhu lhůty splatnosti daňového dokladu a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením doplněného/opraveného daňového dokladu objednateli. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu.
- 5.17 Povinnost objednatele zaplatit cenu dle příslušného daňového dokladu je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 5.18 Poslední daňový doklad za kalendářní rok musí být předán objednateli k proplacení do 15. prosince příslušného kalendářního roku, jinak bude uhrazen až v následujícím kalendářním roce a se splatností prodlouženou na devadesát dnů.
- 5.19 Objednatel neposkytuje poskytovateli na předmět plnění této Smlouvy o podpoře jakékoliv zálohy.

6 Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli přiměřenou součinnost na základě písemné, odůvodněné a určité žádosti poskytovatele o poskytnutí součinnosti.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování plnění dle této Smlouvy o podpoře postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování služeb. Poskytovatel je zejména povinen neprodleně písemně oznámit objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu apod.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této Smlouvy o podpoře řádně a včas, a to bez faktických a právních vad. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dle této Smlouvy o podpoře v dohodnutém množství, jakosti a provedení.
- 6.4 Poskytovatel je povinen zajistit plnění prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů. Poskytovatel je povinen zajistit relevantní plnění pomocí osob, jejichž prostřednictvím prokázal splnění kvalifikace v zadávacím řízení veřejné zakázky. Pokud dojde k personálním změnám v případě osoby, jejímž

prostřednictvím poskytovatel prokazoval splnění kvalifikace v zadávacím řízení veřejné zakázky, je poskytovatel povinen takovou osobu vždy nahradit osobou s minimálně stejnou kvalifikací, jaká byla požadována v zadávacím řízení.

- 6.5 Poskytovatel se zavazuje řídit při poskytování plnění dle této Smlouvy o podpoře pokyny objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění této Smlouvy o podpoře, se kterými objednatel poskytovatele prokazatelně seznámí nebo pokyny jím pověřených osob. Dále je poskytovatel povinen dodržovat provozní řád v místě plnění a provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích objednatele. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu této Smlouvy o podpoře a které budou přítomny v místech plnění dle této Smlouvy o podpoře, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi byl poskytovatel prokazatelně seznámen objednatelem, např. PO, BOZP, závazek mlčenlivosti, postupy zpracování osobních údajů apod. Na vyžádání objednatele je poskytovatel povinen prokázat, že všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu této Smlouvy o podpoře, byly poskytovatelem o všech předpisech, které se týkají jejich činnosti na plnění předmětu této Smlouvy o podpoře řádně poučeny.
- 6.6 Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o všech svých poddodavatelích, a to včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů, a o tom, která plnění dle této Smlouvy o podpoře, nebo jejich části pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje, případně o jejich změně, a to nejpozději do sedmi kalendářních dnů ode dne, kdy poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy změna nastala. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, s jehož pomocí prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu jako je ta, která byla požadována v zadávacím řízení. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady v ujednané lhůtě předloženy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost poskytovatele za poskytování řádného plnění dle této Smlouvy o podpoře.
- 6.7 Poskytovatel je povinen udržovat po celou dobu platnosti této Smlouvy o podpoře v platnosti veškeré certifikáty a osvědčení stanovené v Zadávací dokumentaci pro prokázání splnění kvalifikace poskytovatele.
- 6.8 Poskytovatel je povinen za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (dále jen zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění této

Smlouvy o podpoře, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona o finanční kontrole. Těmito oprávněnými osobami jsou objednatel, Ministerstvo financí České republiky, Ministerstvo vnitra České republiky, Centrum, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad, Evropský úřad pro boj proti podvodům (OLAF), případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly. Metodický pokyn pro výkon kontrol v odpovědnosti řídicích orgánů při implementaci Evropských strukturálních a investičních fondů pro období 2014 – 2020 (dále jen „metodický pokyn“) se nalézá na webových stránkách MF ČR <http://www.mfcr.cz/cs/legislativa/metodiky/2014/metodicky-pokyn-pro-vykon-kontrol-v-odpo-19720> .

- 6.9 Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy o podpoře, a to po dobu nejméně deseti let od ukončení financování Projektu způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a EU.
- 6.10 Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací předmětu plnění této Smlouvy o podpoře včetně účetních dokladů, v souladu s předpisy EU (příslušné Nařízení Rady ES) minimálně po dobu deseti let od ukončení financování Projektu. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být pro úschovu použita delší lhůta. Každý originální daňový doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt spolufinancovaný z operačního programu, z jehož aktivit je požadované plnění financováno a tento projekt musí být označen číslem projektu daného operačního programu.
- 6.11 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli veškerou součinnost při provádění informačních a propagačních opatření na základě příslušných Nařízení Komise (ES), která se vztahují k informačním a propagačním opatřením pro programové období 2014-2020 v souladu s pravidly stanovenými v dokumentu Obecná pravidla pro žadatele IROP, která jsou uvedena na webu <http://www.dotaceeu.cz/cs/Microsites/IROP/Dokumenty> . Poskytovatel je povinen se se shora uvedenými pravidly seznámit, přičemž se musí řídit vždy pouze aktuálními pravidly. Součinnost dle odst. 6.11 této Smlouvy o podpoře poskytuje poskytovatel bezplatně. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli bez zbytečného odkladu písemně sdělí veškeré nezbytné informace a podklady, které se budou vztahovat k součinnosti

při provádění informačních a propagačních opatření na základě příslušného Nařízení Komise (ES) pro programové období 2014-2020.

- 6.12 Poskytovatel je zejména povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy či případné prezentace související s plněním předmětu této Smlouvy o podpoře opatřit vizuální identitou projektu dle pravidel IROP. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy o podpoře dojde ke změně těchto pravidel, je objednatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.
- 6.13 Poskytovatel je povinen smluvně zajistit, aby povinnosti dle odst. 6.8 až 6.12 článku této Smlouvy o podpoře byly plněny po deset let od data ukončení financování Projektu také jeho případnými poddodavateli, podílejšími se na realizaci plnění či jeho dílčí části. Tuto skutečnost je povinen na výzvu objednatele prokázat. Je-li v českých právních předpisech stanovena lhůta pro uchování dokumentace projektu nebo účetních dokladů delší než v předpisech evropských, pak musí poskytovatel zajistit plnění těchto povinností jeho poddodavateli po dobu delší.
- 6.14 Poskytovatel je povinen objednateli poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu této Smlouvy o podpoře.
- 6.15 Poskytovatel je povinen zajistit provoz díla a služby servisní a konzultační podpory tak, aby jak služby, tak provozní parametry díla splňovaly podmínky uvedené v kapitole 3 Přílohy č. 1 této Smlouvy o podpoře.
- 6.16 Součástí plnění této Smlouvy o podpoře je rovněž provádění řízené aktualizace uživatelské, školicí a systémové dokumentace a dále administrátorské, provozní a bezpečnostní dokumentace k dílu včetně analytické a projektové dokumentace a zdrojových kódů a jejich dokumentace, a to v závislosti na aktualizacích a úpravách díla provedených v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel předá objednateli aktualizované dokumenty dle předchozí věty tohoto odstavce vždy v elektronické podobě na nosiči CD/DVD, pokud nebude smluvními stranami dohodnut jiný způsob předání nebo nebudou na základě dohody zdrojové kódy a dokumentace průběžně sdíleny na úložištích v prostorách objednatele.
- 6.17 Poskytovatel je povinen na žádost objednatele spolupracovat či poskytnout součinnost případným dalším dodavatelům objednatele. Poskytovatel rovněž, v případě změny poskytovatele infrastruktury a maintenance infrastruktury nebo změny jejího umístění, poskytne objednateli součinnost při přesunu technického a systémového prostředí do prostor určených objednatelem nebo při převodu podporovaného díla na jinou infrastrukturu a při instalaci technického a systémového prostředí v těchto prostorách nebo na této infrastruktuře. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit školení pracovníků nového provozovatele systému a také případnou součinnost při ověřovacím provozu v nových prostorách nebo na nové infrastruktuře. Podporu poskytovanou na základě

tohoto odstavce této Smlouvy o podpoře je poskytovatel povinen poskytnout za podmínek dohodnutých touto Smlouvou o podpoře, tj. zejména za sazby a ceny pro dané období plnění této Smlouvy o podpoře dohodnuté.

- 6.18 Objednatel je rovněž oprávněn spolupracovat při provádění dohledu nad stavem plnění dle této Smlouvy o podpoře s vybranou, nezávislou, odborně erudovanou třetí osobou pro zajištění odborné garance řádného plnění na straně objednatele. Poskytovatel je povinen plně respektovat postavení takové třetí osoby, spolupracovat s ní a poskytnout jí maximální součinnost dle pokynů objednatele.
- 6.19 Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy o podpoře ovlivnit.
- 6.20 Poskytovatel je povinen i bez pokynů objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této Smlouvy o podpoře, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu této Smlouvy o podpoře nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody.

7 Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, záruka

- 7.1 Smluvní strany se zavazují, že vyvinou maximální snahu, aby předešly škodám a případné škody minimalizovaly. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a dle této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb poskytuje prostřednictvím poddodavatelů.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu Občanského zákoníku. Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy o podpoře.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti této Smlouvy o podpoře sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem jinému včetně odpovědnosti za škodu způsobenou vadným poskytnutím služby dle této smlouvy s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně ve výši 50.000.000,00 Kč (slovy padesát milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně pět procent (slovy pět procent). Poskytovatel je povinen splnění tohoto požadavku na vyžádání objednatele prokázat předložením platné pojistné smlouvy do tří dnů od doručení výzvy objednatele k jejímu předložení.
- 7.4 V případě, že činností (případně nečinností) poskytovatele dojde ke způsobení škody objednateli nebo třetím osobám a tato škoda nebude kryta pojištěním odpovědnosti dle

odst. 7.3 této Smlouvy o podpoře, bude poskytovatel povinen škodu uhradit z vlastních prostředků.

- 7.5 Poskytovatel je odpovědný za to, že poskytnutá plnění jsou v souladu se Zadávací dokumentací a touto Smlouvou o podpoře. Záruční doba na poskytované služby je devadesát dnů ode dne poskytnutí. Záruční doba na plnění spočívající v dodávce hmotného plnění nebo díla je dvacet čtyři měsíců ode dne převzetí příslušné dodávky objednatelem.
- 7.6 Poskytovatel je povinen plnit předmět této Smlouvy o podpoře v nejvyšší dostupné kvalitě. Poskytovatel zodpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle této Smlouvy o podpoře nebo vady díla zhotoveného dle Smlouvy o dílo, řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu s touto Smlouvou o podpoře nebo se záručními podmínkami díla dodaného na základě Smlouvy o dílo nebo jeho části.
- 7.7 Pokud objednatel zjistí vady poskytovaného plnění, je povinen oznámit takové vady poskytovateli prostřednictvím služby Service desk nebo jiným způsobem stanoveným v této Smlouvě o podpoře a poskytovatel takové vady odstraní v souladu s touto Smlouvou o podpoře případně v souladu se záručními podmínkami dodaného díla, jedná-li se o vadu záruční.
- 7.8 Pokud v důsledku porušení povinností poskytovatele stanovených touto Smlouvou o podpoře nebude objednateli uhrazen finanční podíl operačního programu věcně příslušného této aktivitě na projektu, případně bude objednateli v důsledku porušení povinností poskytovatele zkrácena výše této dotace, bude poskytovatel povinen uhradit objednateli takto vzniklou škodu (celý podíl z operačního programu na projektu, případně zkrácenou výši dotace, kterou objednatel písemně sdělí poskytovateli), a to do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení písemného sdělení poskytovateli, pokud toto nebude smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.9 O dobu odstraňování vady se prodlužuje záruční doba.
- 7.10 Reklamací lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž reklamáce uplatněná objednatelem v poslední den záruční doby se považuje za včas uplatněnou.
- 7.11 Poskytovatel odstraní vady reklamované v záruční době na svůj náklad. Odmítne-li poskytovatel odstranit reklamované vady, případně neodstraní-li je do pěti pracovních dnů od stanoveného termínu, je objednatel oprávněn odstranit vady sám nebo prostřednictvím třetí osoby.
- 7.12 Uplatněním odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.
- 7.13 Poskytovatel uhradí škodu, která objednateli vznikla vadným plněním v plné výši. Poskytovatel rovněž objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

8 Sankční ujednání

- 8.1 V případě porušení povinnosti dle odst. 7.3 této Smlouvy o podpoře, tzn. povinnosti mít po celou dobu platnosti této Smlouvy o podpoře předepsané pojištění, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy padesát tisíc korun českých) za každý započatý měsíc, v němž nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry.
- 8.2 V případě porušení povinností ve věci ochrany důvěrných informací či ochrany osobních údajů dle článku 10 této Smlouvy o podpoře je objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat v závislosti na závažnosti porušení a rozsahu jeho dopadu zaplacení smluvní pokuty ve výši až 1 000 000 Kč (slovy jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 8.3 V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele uvedené v čl. 6 odst. 6.8 až 6.13 této Smlouvy o podpoře, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši až 20 000 Kč (slovy dvacet tisíc korun českých) za každý případ takového porušení.
- 8.4 V případě porušení povinnosti poskytovatele poskytnout objednateli nezbytnou součinnost v rámci řízeného ukončení běžného provozu dle odst. 13.4 a 13.5. této Smlouvy o podpoře je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000 Kč (slovy jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 8.5 Jestliže se jakékoliv prohlášení poskytovatele učiněné v čl. 9 této Smlouvy o podpoře nebo na základě tohoto článku ukáže nepravdivým nebo jestliže poskytovatel poruší jiné povinnosti vyplývající z čl. 9 této Smlouvy o podpoře, jedná se o podstatné porušení této Smlouvy o podpoře a poskytovatel uhradí ve prospěch objednatele smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč (slovy pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 8.6 V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny plnění dle příslušného daňového dokladu je poskytovatel oprávněn po objednateli požadovat zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.7 Smluvní pokutu je objednatel oprávněn započíst formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv pohledávce poskytovatele vůči objednateli z titulu úhrady ceny plnění dle této Smlouvy o podpoře, kterou poskytovatel uplatnil nebo uplatní vystavením daňového dokladu.
- 8.8 Nastane-li situace, že poskytovatele je možno sankcionovat za totéž provinění dle Smlouvy o dílo i dle této Smlouvy o podpoře, sankce dle této Smlouvy o podpoře se neuplatní, bude uplatněna pouze sankce ze Smlouvy o dílo.
- 8.9 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši.

9 Vlastnické právo a právo užití

- 9.1 Podporované dílo se skládá jak z částí, které mají charakter věci (hardwarová infrastruktura), tak z autorských děl třetích stran, autorských děl vytvořených poskytovatelem mimo předmět plnění této Smlouvy o podpoře (např. licencí poskytovatelem dodávané ERMS nebo DEU) a autorských děl poskytovatele, vytvořených na základě plnění této Smlouvy o podpoře.
- 9.2 Strany se dohodly, že nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění přechází na objednatele dnem jejich převzetí objednatelem a vlastnické právo k těmto věcem přechází na objednatele dnem úhrady jejich ceny.
- 9.3 Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění dle této Smlouvy o podpoře nebo jakékoli jeho části nebyla porušena práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje dodat plnění této Smlouvy o podpoře bez právních vad.
- 9.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu plnění, a to v rozsahu uvedeném v této Smlouvě o podpoře, a zavazuje se zajistit řádné a nerušené užívání dodaného plnění objednatelem, včetně zajištění souhlasů autorů děl zahrnutých v díle dodaném na základě této Smlouvy o podpoře, a to v rozsahu potřebném pro nerušené užívání podporovaného díla v souladu s Autorským zákonem.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle tohoto článku této Smlouvy o podpoře.
- 9.6 Pro každou část díla, která je autorským dílem třetí strany a která nemá povahu díla vzniklého na objednávku dle odst. 9.11 tohoto článku Smlouvy o dílo uvede poskytovatel v předávacím protokolu její název/označení, výrobce/držitele autorských práv, který poskytovatele oprávnil k převedení autorských práv užití (poskytnutí licence nebo podlicence) k dané části díla, podstatné náležitosti této licence (zejména trvání licence, územní rozsah, způsob licencování, informaci o tom, jedná-li se o podlicenci a kdo je držitelem licence, na jejímž základě byla podlicence poskytnuta, atd.) a přiloží licenční smlouvu či obdobné ujednání, kterým se užití této části díla řídí.
- 9.7 Poskytovatel je zavázán dodat všechny instance ERMS i DEU a potřebných operačních systémů a databází a dalšího infrastrukturního software v licenčním modelu pro neomezený počet uživatelů.
- 9.8 Pro každou část díla, která je autorským dílem poskytovatele, a které nevzniklo na objednávku na základě plnění této Smlouvy o podpoře dle odst. 9.11 tohoto článku této

Smlouvy o podpoře (např. licence ERMS nebo softwarové části DEU), uvede poskytovatel v předávacím protokolu údaj o tom, že se jedná o autorské dílo poskytovatele, jeho název/označení, podstatné náležitosti licence (zejména trvání, územní rozsah, způsob licencování, atd.) a přiloží licenční smlouvu či obdobné ujednání, kterými se užití této části díla řídí.

- 9.9 K počítačovým programům dle odst. 9.6 a 9.8 není poskytovatel povinen poskytnout zdrojové kódy ani jejich analytickou a vývojovou dokumentaci, ale je povinen poskytnout dokumentaci k rozhraním a datovému modelu v takovém rozsahu, aby mohla odborně způsobilá třetí strana tato rozhraní úspěšně použít k integraci s jiným softwarem. Dále je povinen poskytnout dokumentaci uživatelskou, provozní i administrátorskou, a je-li to relevantní, dokumentaci bezpečnostní a dokumentaci vyžadovanou pro prokázání souladu s GDPR.
- 9.10 Poskytovatel je povinen zajistit pro objednatele veškerá oprávnění ke všem autorským dílům využitým k vytvoření a implementaci díla dodávaného na základě této Smlouvy o dílo, potřebným pro řádné užití dodaného díla, a to zejména nástrojům nutným pro zabezpečení jeho provozu nebo rozvoje, a to tak, aby podporu provozu nebo rozvoj tohoto díla mohla provádět i třetí strana. Tato oprávnění poskytne na dobu určitou, a to na dobu trvání příslušných práv k takovým dílům. Tuto povinnost nemá v případě, že takovým autorským dílem je software třetí strany, který je komerčně dostupný na trhu (např. Standardní CASE nástroje nebo vývojová prostředí).
- 9.11 V případě, že je výsledkem činnosti poskytovatele konané na základě Smlouvy o dílo nebo této Smlouvy o podpoře o dílo, které podléhá ochraně podle Autorského zákona, jedná se o dílo vytvořené na objednávku, případně o dílo kolektivní vytvořené na objednávku, která je v případě, že se jedná o počítačový program nebo databázi v souladu s § 58, odstavec (7) a § 59, odst. (2) považována za díla zaměstnanecká. Objednatel se v tomto případě považuje za zaměstnavatele. Objednatel je tedy oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autora/ů k počítačovým programům a databázím, které jsou výsledkem činností poskytovatele konaným na základě této Smlouvy o podpoře, tzn., že zejména získává veškerá převoditelná práva k užití takového díla, a to na celou dobu trvání příslušných práv. K ostatním výsledkům činností poskytovatele konaných na základě této Smlouvy o podpoře, jejichž výsledek podléhá ochraně dle Autorského zákona, objednatel zejména získává od poskytovatele k takovým dílům nejpozději ke dni jejich předání majetková práva, a to minimálně v následujícím rozsahu:
- a) Nevýhradní licence k veškerým známým způsobům užití takového díla a jeho případných dalších verzí, zejména, nikoliv však výlučně, k účelu, ke kterému bylo

takové dílo poskytovatelem vytvořeno v souladu s touto Smlouvou o podpoře, a to minimálně v rozsahu nezbytném pro řádné užívání díla objednatelem.

- b) Objednatel je oprávněn dílo upravovat nebo rozvíjet, překládat, či měnit jeho název, dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob.
- c) Licence je neodvolatelná.
- d) Licence je neomezená územním či množstevním rozsahem, licence je neomezená způsobem nebo rozsahem užití, licence je neomezená počtem uživatelů či mírou využívání systému.
- e) Licence je udělena na dobu určitou, a to na celou dobu trvání majetkových práv autorů k dílu.
- f) Licence je převoditelná a postupitelná, tzn., že je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě.
- g) Objednatel není povinen licenci využít.

9.12 Povinnosti, týkající se licence, platí pro poskytovatele i v případě zhotovení části díla poddodavatelem. Poskytovatel podpisem Smlouvy o podpoře prohlašuje, že vlastní nebo k datu předání díla Objednateli zajistí veškerá oprávnění k dílu, které předal objednateli k užití, a to zejména, nikoliv však výlučně, že získal veškerá převáděná oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu, a je oprávněn je poskytnout objednateli.

9.13 Poskytovatel je povinen nejpozději při předání autorského díla uvedeného v odst. 9.11 této Smlouvy o podpoře, které je počítačovým programem nebo databází, předat zdrojové kódy tohoto počítačového programu nebo definiční skripty databáze a data, kterými má být databáze naplněna včetně skriptů, které toto naplnění provedou (tj. vše, co je třeba k vytvoření a naplnění takové databáze). Dále pak předá příslušnou analytickou, vývojovou a další související dokumentaci. Zdrojové kódy včetně příslušné dokumentace budou buď uloženy na vyhrazených datových prostředcích objednatele, které k tomu účelu vybral, případně mu budou předány díla na datovém nosiči (CD/DVD, HD, USB), nejpozději k datu předání díla nebo jeho části, s tím, že:

- a) Předaný kód musí být čitelný, přehledně graficky členěný a komentovaný.
- b) K databázím je poskytovatel povinen poskytnout jejich konceptuální i fyzický datový model.
- c) Poskytovatel je povinen spolu se zdrojovými kódy poskytnout veškerou potřebnou dokumentaci, která je pro porozumění zdrojovým kódům a pro budoucí rozvoj počítačového programu potřeba, a to ve formě pro objednatele čitelné, přehledně graficky upravené.

- d) V případě, že při vývoji počítačového programu nebo návrhu databáze a vytváření jejich dokumentace byly využity CASE systémy, generátory či jiné nástroje, je poskytovatel povinen předat objednateli i exporty databází těchto nástrojů, a to v takových formátech, které umožňují obsah databáze daného nástroje přenést mezi různými instalacemi téhož nástroje, případně nástroje, který slouží ke stejnému nebo podobnému účelu a za podmínky, že formát přenosu mezi nástroji této kategorie je standardizován.
- e) Poskytovatel musí poskytnout rovněž všechny nástroje a komponenty pro korektní editaci a kompilaci kódu (resp. musí specifikovat, které běžně dostupné nástroje byly použity, v jaké verzi a konfiguraci).
- f) Poskytovatel musí předat rovněž všechny využité komponenty, resp. součásti díla, ke kterým dle odst. 6.9 tohoto článku této Smlouvy o podpoře není povinen poskytnout zdrojový kód, a to ve stavu, který umožní jejich využití pro provoz a další rozvoj díla třetí stranou (např. knihovny ve tvaru, v jakém je lze použít k sestavení cílového programu).

- 9.14 Poskytovatel podpisem této Smlouvy o podpoře výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli dle tohoto článku této Smlouvy o podpoře, je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle této Smlouvy o podpoře, tzn., že, zejména nikoliv však výlučně, je odměna zahrnuta v ceně za hmotné součásti díla včetně jejich firmware, za udělení licencí k autorským dílům a za udělení souhlasu ve smyslu předchozího odstavce.
- 9.15 Objednatel se zavazuje, že předané zdrojové kódy včetně jejich dokumentace zpřístupní jen osobám, které toto zpřístupnění pro plnění svých povinností budou potřebovat. V případě, že takovou osobou bude třetí strana, uzavře s ní objednatel před zpřístupněním zdrojových kódů smlouvu, která zaváže tuto třetí stranu k ochraně těchto zdrojových kódů jako obchodního tajemství a know-how a neumožní jí tyto zdrojové kódy, ani z díla odvozené, šířit.
- 9.16 Udělení jakýchkoli práv, uvedených v tomto článku této Smlouvy o podpoře, nelze ze strany poskytovatele vypovědět. Na jejich udělení a trvání nemá vliv ukončení účinnosti této Smlouvy o podpoře.
- 9.17 Objednatel je dále oprávněn nehotové či nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58, odst. 5 Autorského zákona. Poskytovateli ani původním autorům nenáleží v tomto případě nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58, odst. 6 Autorského zákona.

10 Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 10.1 Při plnění předmětu této Smlouvy o podpoře bude docházet ke zpracování osobních údajů, tzn., že tato Smlouva o podpoře je zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR). Poskytovatel je ve smyslu ZOOÚ i GDPR v postavení zpracovatele, objednatel je v pozici správce.
- 10.2 Poskytovatel je povinen přijmout vhodná technická a organizační opatření k poskytnutí součinnosti objednateli při reagování na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených GDPR a spolupracovat s objednatelem při zajišťování souladu s povinnostmi stanovenými články 32 až 36 GDPR. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o bezpečnostních rizicích nebo ohrožení bezpečnosti, důvěrnosti nebo integrity osobních dat, jestliže se o takovém riziku nebo ohrožení dozví.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou ke splnění účelu, ke kterému byla data zpřístupněna nebo poskytnuta, nebo k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy o podpoře, předávat zpracované osobní údaje objednateli a osobní údaje likvidovat/vymazat. Poskytovatel není oprávněn bez písemného svolení Objednatele přemístit data mimo perimetr Objednatele.
- 10.4 Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům získaným od objednatele. S těmito opatřeními seznámí objednatele do 30 (slovy třiceti) dnů ode dne, kdy tato Smlouva o podpoře nabyla účinnosti.
- 10.5 Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. O splnění této povinnosti je poskytovatel povinen pořídit písemný záznam, který je na vyžádání povinen předložit objednateli. Stejně tak je poskytovatel povinen prokazatelným způsobem poučit o povinnosti mlčenlivosti a povinnostech při zpracování osobních dat i své poddodavatele a zajistit, aby i oni prokazatelným způsobem poučili všechny zaměstnance, kteří budou na plnění této Smlouvy o podpoře pracovat.
- 10.6 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní data nebo důvěrné údaje, byly uchovávány a přenášeny v souladu se schválenými směrnici objednatele, se kterými bude seznámen.

- 10.7 Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány a zpracovávány v pouze v souladu se schválenými směrnicemi objednatele a pouze po dobu nezbytnou. Po uplynutí této doby budou tato data buď zlikvidována včetně nosičů, na kterých jsou uložena, nebo budou vymazána specializovaným programem k takovému výmazu určeným. Objednatel je povinen poskytovatele s těmito směrnicemi a případně s jejich změnami seznámit.
- 10.8 Je-li pro účely kontroly správného fungování předmětu plnění, odstranění vady nebo další úpravy či rozvoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, vzorků dat, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití, zejména musí zajistit, aby při přenosu a uložení byly šifrovány. V nešifrované podobě mohou být tyto údaje pouze během nezbytného zpracování. Pomine-li důvod zpracování osobních údajů, je poskytovatel povinen tato data vymazat programem k takovému výmazu určeným nebo prokazatelně zničit tato data i s fyzickým nosičem. O takové likvidaci dat je povinen objednatel informovat.
- 10.9 Poskytovatel je povinen bez prodlení oznámit objednateli svůj úmysl využít při zpracování osobních údajů poddodavatele a vyžádat si souhlas objednatele s využitím tohoto poddodavatele. Bez souhlasu objednatele není oprávněn poddodavatele pro plnění této Smlouvy o podpoře využít. Poskytovatel je povinen smlouvou zajistit, aby takový poddodavatel plnil všechny podmínky stanovené touto smlouvou, k jejichž plnění se poskytovatel zavázal, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky nařízení GDPR. Smlouva musí být vyhotovena písemně, v to počítaje i elektronickou formu. Poskytovatel je povinen také naplnění a dodržování těchto povinností u svých poddodavatelů kontrolovat.
- 10.10 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu této Smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s touto Smlouvou o podpoře, se považují za důvěrné informace. Za důvěrné informace dle předchozí věty této Smlouvy o podpoře, smluvní strany považují zejména projektovou a realizační dokumentaci, obsahující specifické know-how poskytovatele, a dále pak bezpečnostní dokumentaci k dílu jako celku a jednotlivým částem díla. Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy o podpoře rovněž považují jakékoliv další skutečnosti, které si smluvní strany v úvodních fázích projektu jako důvěrné informace vydefinovaly a vzájemně písemně odsouhlasily. Ostatní skutečnosti s výjimkou osobních údajů pak smluvní strany považují za informace, které nemají povahu důvěrných informací.

- 10.11 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace ani osobní údaje jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této Smlouvy o podpoře a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné, chránily je a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 10.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti nebo povinností při zpracování osobních údajů osobami, které se budou na straně poskytovatele podílet na plnění dle této Smlouvy o podpoře, odpovídá poskytovatel, a to v rozsahu, jako by povinnost porušil sám.
- 10.13 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy o podpoře se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy o podpoře,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je prokazatelně zná dříve, než mu je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejich uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování nebo ochrany svých práv.
- 10.14 Povinnost ochrany osobních údajů a důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy o podpoře po dobu deseti let od ukončení plnění této Smlouvy o podpoře. Doby, po které budou uchovávány osobní údaje, budou stanoveny v prováděcím projektu spolu s popisem mechanismů jejich zpracování a ochrany.
- 10.15 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních dat a poskytnout objednateli součinnost při tvorbě hlášení pro dotčené dozorové úřady nebo subjekty údajů, kterým je objednatel povinen incidenty, které souvisí s porušením zabezpečení osobních údajů, hlásit. Poskytovatel je též povinen navrhnout opatření k nápravě a spolupracovat při jejich realizaci.
- 10.16 Poskytovatel je povinen ohlásit objednateli veškeré incidenty, které v souvislosti se zpracováním dat získaných od objednatele nastanou, a to zejména, zjistí-li porušení zabezpečení, dostupnosti nebo integrity osobních údajů. Ohlášení provede neprodleně, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy se o incidentu nebo porušení zabezpečení dozvěděl.

10.17 Ohlášení podle předchozího odstavce musí přinejmenším obsahovat:

- a) popis povahy daného případu porušení zabezpečení, dostupnosti nebo integrity osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů osobních údajů;
- b) jméno a kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů nebo jiného kontaktního místa, které může poskytnout bližší informace;
- c) popis pravděpodobných důsledků incidentu včetně dopadu na subjekty údajů;
- d) popis opatření, která správce přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané incidenty, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

10.18 Není-li možné poskytnout všechny výše uvedené informace současně, mohou být poskytnuty postupně bez dalšího zbytečného odkladu.

10.19 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatel poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné z ustanovení této Smlouvy o podpoře nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a že souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této Smlouvě o podpoře, včetně příloh v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 219 ZZVZ.

10.20 Nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy o podpoře poskytovatel poskytne objednateli svou platnou politiku zpracování osobních údajů.

10.21 Poskytovatel není oprávněn předat osobní údaje, které zpracovává na základě této Smlouvy o podpoře žádné třetí straně bez svolení objednatel. Zejména není oprávněn poskytnout data mimo území České republiky.

10.22 Poskytovatel je povinen do 10 dnů po ukončení této Smlouvy o podpoře předat všechny osobní údaje zpracovávané na základě této Smlouvy o podpoře a další údaje podléhající ochraně dle tohoto článku, které má v držení, objednateli a je povinen kopie těchto dat, které má v držení, řádně a nevratně vymazat programem k takovému výmazu dat určeným, případně protokolárně zničit včetně nosičů těchto informací a protokol a jejich zničení předat objednateli. Výjimkou je stav, kdy právo Evropské Unie nebo České republiky požaduje uložení těchto údajů u zpracovatele.

10.23 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli všechny informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti dle článku 28 GDPR, umožnit objednateli audit nebo inspekci toho, jak poskytovatel při zpracování osobních údajů postupuje a zda dodržuje směrnice a postupy, se kterými objednatel se seznámil, a zda dodržuje při zpracování osobních údajů ustanovení této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel je povinen smluvně

zajistit právo auditu objednatele i vůči poddodavatelům, kteří se podílejí na plnění této Smlouvy o podpoře.

10.24 Objednatel je oprávněn auditem nebo inspekci pověřit třetí stranu. Poskytovatel nebo jeho poddodavatel jsou oprávněni odmítnout audit nebo inspekci třetí stranou v případě, že tato třetí strana je vůči poskytovateli nebo jeho poddodavateli v konkurenčním postavení na trhu, kde poskytovatel nebo jeho poddodavatel působí. V takovém případě objednatel navrhne pro výkon auditu nebo inspekce jinou třetí stranu nebo provede audit nebo inspekci sám.

10.25 Poskytovatel informuje objednatele neprodleně, jestliže podle jeho názoru určitý pokyn objednatele porušuje nařízení GDPR nebo je v rozporu s jinými platnými předpisy Evropské Unie nebo České republiky nebo by mohl vytvářet bezpečnostní riziko, či ohrozit dostupnost nebo integritu dat.

11 Standardní podmínky pro dodávky díla na objednávku v rámci plnění služeb S3 a S4

11.1 Tento článek obsahuje standardní podmínky, za kterých budou dodávána plnění, která budou mít charakter díla nebo autorského díla. Tyto standardní podmínky platí pro všechny objednávky v rámci poskytování služeb S3 a S4 nebude-li objednatel v objednávce uvedeno jinak.

11.2 Převzetí dílčího plnění objednatel je možné pouze na základě akceptačního řízení s výrokem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“. Podpis akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“ je podmínkou pro vznik oprávnění poskytovatele vystavit fakturu na úhradu ceny vázané na akceptaci příslušného plnění.

11.3 Plnění se považuje za řádně provedené předáním a převzetím všech jeho částí uvedených na objednávce, a to včetně případné dokumentace v rozsahu potřebném pro další provoz a rozvoj podporovaného díla.

11.4 Akceptační procedura zahrnuje ověření úplnosti a podstatných vlastností a funkcí díla nebo jeho předávané části postupem v souladu s touto Smlouvou o podpoře.

11.5 Je-li plněním software, bude ověření provedeno akceptačními testy, které provede poskytovatel za přítomnosti odpovědné osoby objednatele a bude zahrnovat i kontrolu aktualizace dotčené dokumentace a předání odpovídajících zdrojových kódů. Kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a musí umožnit ověření, že zdrojový a strojový kód jsou kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkčnosti, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového a strojového kódu a dokumentace analytické.

- 11.6 Poskytovatel je povinen zaručit, že objednatel bude oprávněn se zdrojovými a strojovými kódy dílčích plnění nebo díla jako celku, nakládat v souladu s ustanoveními článku 9 této Smlouvy o podpoře, a to od okamžiku podpisu příslušného akceptačního protokolu. Totéž platí pro obsah databází.
- 11.7 Povinnost poskytovatele z odst. 11.6 této Smlouvy o podpoře platí přiměřeně i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade či update zdrojového nebo strojového kódu, k nimž dojde při plnění této Smlouvy o podpoře. Dokumentace každé změny zdrojového a strojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového a strojového kódu.
- 11.8 Pokud je třeba k užití díla dodaného na základě této Smlouvy o podpoře zvláštních licencí či jiných obdobných práv, je poskytovatel povinen objednateli při předání plnění předat jejich písemný soupis, případně další doklady opravňující objednatele k využití předaných autorských děl. Je povinen předat i texty příslušných licenčních podmínek. Jestliže na předaném plnění vážnou práva, která jsou v rozporu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci nebo brání objednateli v užití díla, je objednatel oprávněn takové plnění odmítnout. Taková právní vada bude v akceptačním protokolu uvedena jako vada kategorie A.
- 11.9 Akceptační řízení příslušného plnění dle objednávky lze zahájit pouze na základě předání všech plnění, která mají být v rámci dodávky tohoto plnění dodána. V akceptačním řízení budou projednány případné výhrady objednatele a stanovena výsledná závažnost připomínek, vad a nedodělků, včetně termínů jejich odstranění. Výsledky tohoto řízení budou uvedeny v akceptačním protokolu.
- 11.10 Kategorizace vad předávaného plnění dle této Smlouvy o podpoře používaná při akceptačním řízení se řídí definicemi vad kategorie A, B a C uvedenými v odstavci 1.11 této Smlouvy o podpoře.
- 11.11 Výsledky akceptačního řízení a akceptace.

Výsledkem akceptačních řízení mohou být tři stavy:

- **Akceptováno**

V případě, že objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předaném plnění žádné vady ani nedodělky (dle výše uvedené kategorizace vad), uvede tuto skutečnost do akceptačního protokolu, a to vyjádřením, „Akceptováno“. Akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Výrok „Akceptováno“ uvede objednatel do akceptačního protokolu také po té, co poskytovatel prokáže, že vady zjištěné v průběhu akceptačního řízení byly odstraněny.

- **Akceptováno s výhradou**

V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení shledány v předaném plnění vady nebo nedodělky, a to ve všech kategoriích vad v počtu nižším, než je maximální povolený počet vad v dané kategorii uvedený v objednávce, dohodnou se objednatel a poskytovatel na termínu, do kterého je poskytovatel povinen tyto vady a nedodělky odstranit. Seznam vad a nedodělků s termíny jejich odstranění bude uveden v akceptačním protokolu. V akceptačním protokolu bude uvedeno, že předané plnění bylo akceptováno s výhradou a obě smluvní strany potvrdí akceptační protokol svým podpisem. Po odstranění všech v akceptačním protokolu uvedených vad a nedodělků a za předpokladu, že se v průběhu akceptačního řízení nezjistí jiné vady než vady kategorie C, podepíší obě smluvní strany nový akceptační protokol s výrokem „Akceptováno“. Poskytovatel je však povinen v dohodnutém termínu i nově nalezené vady opravit.

- **Neakceptováno**

Jestliže v některé z kategorií překročí počet vad zjištěných v průběhu akceptačního řízení hodnotu uvedenou v této tabulce ve sloupci „Maximální povolený počet vad pro výrok Akceptováno s výhradou“ bude objednatelem vystaven akceptační protokol s výrokem „Neakceptováno“.

V takovém případě není předávané plnění akceptováno a není rovněž považováno za předané v souladu s touto Smlouvou o podpoře. Smluvní strany se dohodnou na termínech nového akceptačního řízení, které uvedou v akceptačním protokolu.

Obě smluvní strany potvrdí akceptační protokol svým podpisem.

11.12 V rámci kategorizace vad a stanovování výsledků akceptačního řízení je nepřípustné vady nebo nedodělky jakkoliv sdružovat nebo slučovat (např. dvě obdobné vady kategorie B nelze považovat za jednu vadu kategorie B apod., nicméně je třeba rozlišovat vadu a její projev; jedna vada může mít několik projevů, např. jedna vadná kontrolní procedura může způsobovat chybové hlášení na více obrazovkách). Kategorizaci vad předávaného plnění dle této Smlouvy o podpoře ve smyslu odst. č. 11.10 a 11.11 této Smlouvy o podpoře stanovuje při akceptačním řízení výhradně objednatel na základě jejich dopadu na možnosti užití díla.

11.13 Každá objednávka plnění, jehož výstupem bude softwarový modul nebo funkce bude obsahovat tabulku uvádějící maximální povolený počet vad plnění pro akceptaci díla dle objednávky. Počet vad kategorie A musí být vždy nulový. Pokud objednávka nebude tabulku obsahovat, platí hodnoty uvedené v tabulce níže.

Kategorie vady	Maximální povolený počet vad pro výrok Akceptováno s výhradou	Maximální povolený počet vad pro výrok Akceptováno
A	0	0
B	3	0
C	15	5

Tabulka č. 4 Povolené počty vad dle kategorie

11.14 Objednatel je oprávněn akceptační řízení ukončit předčasně, pokud je zřejmé, že předložené plnění nemůže být akceptováno s výrokem „Akceptováno“, nebo „Akceptováno s výhradou“.

11.15 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, maximální lhůta na odstranění vady kategorie A nepřesáhne čtrnáct kalendářních dnů od data podpisu akceptačního protokolu a maximální lhůta na odstranění vad kategorie B a C nepřesáhne pět pracovních dnů od data podpisu akceptačního protokolu. Opakované nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy o podpoře ze strany poskytovatele. Odstranění vad je základní podmínkou pro zahájení dalšího akceptačního řízení. Lhůty na odstranění vad uvedené v tomto odstavci se vztahují pouze na vady a incidenty zjištěné před uvedením díla do provozu, jinak platí podmínky SLA uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy o podpoře.

11.16 Při předání plnění dle objednávky předá poskytovatel objednateli i veškeré návody (manuály) k jeho použití, relevantní části dokumentace včetně dokumentace provozní, administrátorské, bezpečnostní a školicí, potvrzení, osvědčení či jiné doklady a dokumenty, které se k tomuto plnění vztahují a jež jsou obvyklé, nutné či vhodné k převzetí a k využití takového plnění. Veškeré dokumenty budou v českém jazyce, s výjimkou, osvědčení, potvrzení, systémové a administrátorské dokumentace, dokumentace k prvkům infrastruktury licenčních smluv nebo komentářů ke zdrojovým kódům, které mohou být v jazyce anglickém.

11.17 Akceptace dokumentu. Pokud je součástí plnění dokumentace vytvářená poskytovatelem nebo je výstupem činnosti poskytovatele dokument, který je součástí výstupů požadovaných objednatel, pak taková dokumentace nebo dokument budou nejprve předloženy objednateli k posouzení ve formě návrhu.

- 11.18 Objednatel je oprávněn ve lhůtě čtrnácti dnů od doručení příslušného návrhu dokumentu nebo dokumentace k posouzení písemně předložit poskytovateli své připomínky. V takovém případě poskytovatel upraví příslušný návrh v souladu s připomínkami objednatele a předá objednateli konečnou verzi dokumentace ke kontrole zapracování požadavků. Dokumentace se považuje za převzatou doručením její konečné verze objednateli a podpisem akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“.
- 11.19 V případě, že objednatel své připomínky k předloženým návrhům dokumentů nebo dokumentace nesdělí poskytovateli ve lhůtě dle předchozího odstavce této Smlouvy o podpoře, má se za to, že s předloženým dokumentem a jeho obsahem souhlasí.

12 Oznámení a komunikace

- 12.1 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě o podpoře nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy o podpoře, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena doporučeným dopisem, datovou schránkou či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy o podpoře nebo do příslušné datové schránky dané smluvní strany, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty vliv na změnu závazků stran plynoucích ze z této Smlouvy o podpoře nebo se netýká uplatnění sankcí či výzvě k nápravě, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu, Service desku nebo osobně.
- 12.2 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená:
- 12.2.1 Dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS.
- 12.2.2 Dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně.
- 12.2.3 Dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou.
- 12.2.4 Dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu smluvní strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě tří pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty.
- 12.3 Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či důvěrné informace, budou doručovány buď osobně, nebo budou zasílány elektronicky a budou zabezpečeny proti

zneužití. Způsob zabezpečení elektronické komunikace bude určen před zahájením realizace plnění této Smlouvy o podpoře.

13 Doba trvání a zánik Smlouvy o podpoře

13.1 Tato Smlouva o podpoře je platná dnem podpisu smluvními stranami, účinnosti nabývá dnem uveřejnění této Smlouvy o podpoře v registru smluv a je uzavřena na dobu neurčitou.

13.2 Smlouva zaniká mimo další možnosti definované zákonem rovněž:

13.2.1 Dohodou smluvních stran.

13.2.2 Odstoupením od této Smlouvy o podpoře za podmínek uvedených v Občanském zákoníku, a to v případě porušení této Smlouvy o podpoře závažným způsobem druhou smluvní stranou nebo v případech, které si níže smluvní strany ujednaly:

- a) opakované (alespoň třikrát za čtyři po sobě jdoucí měsíce) prodlení na straně poskytovatele s dodržením stanovené lhůty pro vyřešení kritického nebo urgentního stavu s dobou prodlení delší než 36 třicet šest hodin,
- b) poskytovatel opakovaně neplní parametry služeb stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy o podpoře a nezjedná nápravu ani do třiceti dnů po té, co byl k nápravě objednatelem vyzván,
- c) další případy, které stanoví tato Smlouva o podpoře,
- d) porušení jakékoliv jiné povinnosti poskytovatele vyplývající z této Smlouvy o podpoře a její nesplnění ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou k tomu objednatel poskytne (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti); v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň deset pracovních dnů.

13.2.3 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy o podpoře písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, za což se považuje prodlení objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy o podpoře. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy o podpoře, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do třiceti dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.

13.2.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy o podpoře z důvodů uvedených v bodu 13.2.2, a to i jen pro budoucí plnění. V takovém případě mu náleží všechna práva k již předaným částem díla, zejména pak práva duševního

vlastnictví a vlastnická práva k hmotnému plnění a rovněž mu náleží záruka k již předaným a uhrazeným plněním.

- 13.2.5 Smluvní strany se dále dohodly, že objednatel je oprávněn od této Smlouvy o podpoře odstoupit, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za poskytnuté plnění poskytované podle této Smlouvy o podpoře. Objednatel prohlašuje, že do třiceti dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve sbírce zákonů oznámí poskytovateli, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované dle této Smlouvy o podpoře.
- 13.2.6 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této Smlouvy o podpoře, pokud je na majetek poskytovatele vedeno insolvenční řízení nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn od této Smlouvy o podpoře, pokud poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 13.2.7 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu o podpoře vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba pak činí devět měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli. Objednatel není oprávněn tuto Smlouvu o podpoře vypovědět, jestliže výpovědní doba uplyne dříve než po 48 (slovy čtyřiceti osmi) měsících plnění této Smlouvy o podpoře.
- 13.2.8 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu o podpoře vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba pak činí devět měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena objednateli. Poskytovatel není oprávněn tuto Smlouvu o podpoře vypovědět, jestliže výpovědní doba uplyne dříve než po 48 (slovy čtyřiceti osmi) měsících plnění této Smlouvy o podpoře.
- 13.3 V případě odstoupení od této Smlouvy o podpoře dle odst. 13.2.2 až 13.2.6 zaniká smluvní vztah k datu uvedeném v písemném oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.4 V případě předčasného ukončení této Smlouvy o podpoře je poskytovatel povinen poskytnout objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle této Smlouvy o podpoře či jejich příslušných částí této Smlouvy o podpoře na objednatele nebo objednatelem určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který je po něm možno spravedlivě požadovat, a to za finančních podmínek platných

v posledním období plnění této Smlouvy o podpoře a do doby úplného převzetí takových činností objednatelem či objednatelem určenou třetí osobou, maximálně však po dobu devíti měsíců. Požadavky na součinnost musí být v souladu s ustanoveními této Smlouvy o podpoře ve věci ochrany důvěrných informací a autorsko-právní ochraně.

- 13.5 V rámci řízeného ukončení běžného provozu je poskytovatel povinen připravit detailní scénář s postupem předávání díla (majetku, odpovědností, povinností, dokumentace, atd.) objednateli. Objednatel poskytne při zpracování tohoto scénáře poskytovateli nezbytnou součinnost. Scénář bude rozsahem obdobný postupu převzetí díla do běžného provozu dle příslušných ustanovení Smlouvy o dílo. Ve scénáři bude detailně řešeno zejména předání:

13.5.1 veškerých součástí technického a systémového prostředí, které jsou majetkem objednatele,

13.5.2 veškerých dat a záloh díla, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu,

13.5.3 veškeré dokumentace převzaté a vytvářené v průběhu běžného provozu díla,

13.5.4 veškerých záznamů vytvořených v souvislosti s provozem díla.

- 13.6 Detailní scénář postupu předávání díla musí být poskytovatelem předán objednateli nejpozději do třiceti dnů od doručení výzvy objednatele, aby poskytovatel takový scénář vytvořil. Připomínky objednatele ke scénáři musí poskytovatel zapracovat nejpozději do deseti pracovních dnů od jejich přijetí a předložit objednateli aktualizovaný scénář postupu předání díla. Poskytovatel je povinen zajistit, že po předání objednateli bude podporované dílo ve stavu umožňujícím objednateli další provoz tohoto díla vlastními zdroji nebo třetí stranou. Objednatel má právo požadovat, aby poskytovatel na základě jeho žádosti zajistil, aby veškerá data a informace vzniklé v průběhu provozu díla byly poskytovatelem předány v podobě, v jaké byly vytvářeny a ukládány při provozu (tzn., že nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací a poskytovatel předává funkční dílo s plným datovým obsahem). V rámci předání díla objednateli budou poskytovatelem provedeny veškeré činnosti a budou předány veškeré náležitosti definované schváleným scénářem.

- 13.7 Postup dle bodů 13.5 a 13.6 se uplatní obdobně při přechodu na jinou infrastrukturu nebo hardwarovou platformu při jejich obnově.

- 13.8 Předčasným ukončením této Smlouvy o podpoře nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu a nároky na uplatnění smluvních pokut založených touto Smlouvou o podpoře, které mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy, trvat i po jejím zrušení.

14 Uveřejnění smlouvy

- 14.1 Objednatel je zadavatelem ve smyslu ZZVZ a je povinen tuto Smlouvu o podpoře v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele a v Registru smluv, a to včetně všech jejích změn a dodatků, jakož i dále výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy o podpoře. S ohledem na výše uvedené není obsah této Smlouvy o podpoře s výjimkou příloh č. 2 a 3 obchodním tajemstvím a poskytovatel souhlasí s jejím uveřejněním v rozsahu zde uvedeném na profilu objednatele a v Registru smluv.
- 14.2 Smluvní strany dále souhlasí s tím, že tato Smlouva o podpoře může být s výjimkou příloh č. 2 a 3 zveřejněna na oficiálních internetových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (www.mmr.cz) a v Registru smluv.
- 14.3 Zveřejnění této Smlouvy o podpoře v Registru smluv zajistí objednatel a bude o tom poskytovatele neprodleně informovat. Pokud objednatel splnění této povinnosti nezajistí do tří pracovních dnů po datu podpisu této Smlouvy o podpoře, zajistí jej poskytovatel.

15 Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tato Smlouva o podpoře představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy o podpoře. Tuto Smlouvu o podpoře je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran, a to formou číslovaných dodatků této Smlouvy o podpoře, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.2 Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy o podpoře na třetí osobu či osoby.
- 15.3 Poskytovatel se zavazuje, že jakoukoliv změnu ovládání na úrovni jeho společníka či akcionáře písemně oznámí objednateli. Ovládáním se rozumí ovládání ve smyslu § 66a Obchodního zákoníku.
- 15.4 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy o podpoře neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy o podpoře. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 15.5 Jednacím jazykem mezi objednatel a poskytovatelem bude pro veškerá plnění, vyplývající z této Smlouvy o podpoře, výhradně český jazyk.
- 15.6 Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s ní, se řídí českým právním řádem, zejména pak Občanský zákoníkem a Autorským zákonem. Veškeré případné spory z této Smlouvy o podpoře budou v první řadě řešeny

smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během šedesáti dnů, všechny spory z této Smlouvy o podpoře a v souvislosti s ní, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatele.

15.7 Vzhledem k povinné elektronické komunikaci dle § 211 ZZVZ, je tato Smlouva o podpoře vyhotovena pouze v 1 elektronickém vyhotovení.

15.8 Nedílnou součástí Smlouvy o podpoře jsou následující přílohy:

15.8.1 Příloha č. 1 – Specifikace služeb podpory a požadavky na ně

15.8.2 Příloha č. 2 – Věcná část nabídky Poskytovatele

15.8.3 Příloha č. 3 – Položkové členění ceny servisních služeb

15.8.4 Příloha č. 4 – Podrobné položkové členění ceny služeb podpory a rozvoje

15.8.5 Příloha č. 5 - Slovník pojmů a zkratk

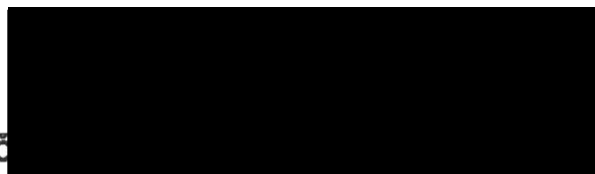
15.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu o podpoře před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne ... 19 -12- 2018

Za objednatele

V Praze dne ... 19 -12- 2018

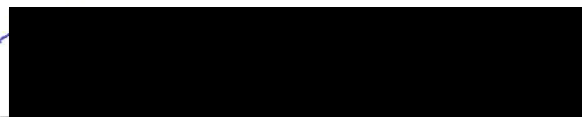
Za poskytovatele



místní rozvoj

Ing. Jiří Krump

ředitel odboru hospodářských služeb



S&T CZ s. r. o.

Miroslav Bečka, Ing. Václav Kraus,
jednatelé společnosti



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O PODPOŘE

**k nadlimitní veřejné zakázce „Elektronická spisová služba včetně důvěryhodného
úložiště dokumentů“**

Specifikace služeb podpory

Obsah Přílohy č. 1 Smlouvy o podpoře

Příloha č. 1 Smlouvy o podpoře	45
1 Účel přílohy 1 Smlouvy o podpoře	47
2 Předmět.....	47
3 Základní požadavky na plnění dle Smlouvy o podpoře	47
3.1 Požadavky na dostupnost a výkon	47
3.2 Požadavky na zajištění podpory provozu a rozvoje díla	49
3.3 Podpora provozu - Služba S1	51
3.3.1 Podpora provozu HW infrastruktury	52
3.3.2 Podpora provozu SW infrastruktury.....	53
3.3.3 Podpora provozu ERMS a DEU	54
3.4 Služba poskytování služeb Service desk a Help desk – služba S2.....	54
3.4.1 Služba Service desk	55
3.4.2 Služba Help desk.....	55
3.5 Konzultační podpora a rozvoj – služba S3.....	55
3.6 Konzultační podpora a rozvoj v režimu vyhrazené změny závazku – služba S4.....	56
3.7 Záruční podpora	57
3.8 Informační funkce.....	57
Příloha č. 2 Smlouvy o podpoře – Zajištění podpory provozu a rozvoje díla.....	58
Příloha č. 3 Smlouvy o podpoře – Položkové členění ceny servisních služeb	65
Příloha č. 4 Smlouvy o podpoře - Podrobné položkové členění ceny služeb podpory a rozvoje	65
Příloha č. 5 Smlouvy o podpoře - Slovník pojmů a zkratk.....	67

1 ÚČEL PŘÍLOHY 1 SMLOUVY O PODPOŘE

Tato příloha specifikuje požadavky na služby podpory provozu a díla dodaného na základě Smlouvy o dílo číslo v CES: 5732. Obsahuje požadavky objednatele na parametry a obsah dodávaných služeb, na parametry provozu díla jako takového a další podrobnější informace, které se k plnění dle Smlouvy o podpoře vážou.

2 PŘEDMĚT

Předmět Smlouvy o podpoře je stručně popsán ve Smlouvě o podpoře v článku 3 „Předmět Smlouvy o podpoře“. Tato příloha obsahuje podrobnější specifikaci požadovaných služeb a požadavky na kvalitu a způsob jejich dodání.

3 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA PLNĚNÍ DLE SMLOUVY O PODPOŘE

Poskytovatel poskytuje objednateli podporu provozu díla nebo jeho části na základě Smlouvy o podpoře ve dvou různých režimech.

- a) Po dobu od spuštění části díla realizovaného v etapě I dle Smlouvy o dílo do rutinního provozu do data akceptace díla jako celku. V této době objednatel akceptuje nižší dostupnost ERMS a DEU.
- b) Po dobu rutinního provozu díla po akceptaci kompletního plnění dle Smlouvy o dílo.

3.1 Požadavky na dostupnost a výkon

Dílo musí být realizováno tak, aby byla zajištěna dostupnost, integrita a důvěrnost dat v souladu se standardy uvedenými v Příloze 1 Smlouvy o dílo. Parametry dostupnosti a výkonu jsou specifikovány v této Příloze 1 Smlouvy o podpoře níže.

Řešení musí poskytovat dostatečný výkon pro zajištění plynulého zpracování dokumentů a efektivního výkonu agend a procesů, které jsou nebo mají být dílem nebo jeho částí podpořeny.

Případné navýšení výkonu si nesmí vyžádat zásadní změny architektury systému nebo aplikačního vybavení a musí maximálně ctít principy ochrany vložených investic.

Poskytovatel je povinen provádět pravidelnou profylaxi a údržbu díla tak, aby po celou dobu provozu byla zajištěna jak požadovaná dostupnost ERMS, tak požadovaná dostupnost DEU.

Požadavky objednatele na dostupnost ERMS a DEU jsou:

- ERMS v rutinním provozu v průběhu etapy II dle Smlouvy o dílo:

- a) dostupnost 98 procent za 365 dnů (tzn., že systém může být celkově za 365 dnů nedostupný nebo jeho funkčnost vážně degradovaná po dobu cca 175 hodin, a to včetně případných servisních odstávek),
- ERMS v rutinním provozu po předání celého díla dle Smlouvy o dílo:
 - b) dostupnost 99,4 procenta za 365 dnů (tzn., že systém může být celkově za 365 dnů nedostupný nebo jeho funkčnost vážně degradovaná po dobu cca 52,6 hodiny, a to včetně případných servisních odstávek),
- DEU v rutinním provozu v průběhu etapy II dle Smlouvy o dílo:
 - c) dostupnost 97 procent za 365 dnů (tzn., že systém může být celkově za 365 dnů nedostupný nebo jeho funkčnost vážně degradovaná po dobu cca 262 hodiny, a to včetně případných servisních odstávek).
- DEU v rutinním provozu po předání celého díla dle Smlouvy o dílo:
 - d) dostupnost 98 procent za 365 dnů (tzn., že systém může být celkově za 365 dnů nedostupný nebo jeho funkčnost vážně degradovaná po dobu cca 175 hodin, a to včetně případných servisních odstávek).
- Testovací a školicí prostředí jak DEU, tak ERMS:
 - e) Dostupnost 96% za 365 dnů (tzn., že systém může být celkově za 365 dnů nedostupný nebo jeho funkčnost vážně degradovaná po dobu cca 350 hodin, a to včetně případných servisních odstávek).

Dostupnost se uvádí v procentech a počítá dle vzorce $DOST = (1 - \frac{NEDOST}{8760}) * 100$

Kde:

- DOST je dostupnost systému v procentech.
- NEDOST je počet hodin nedostupnosti nebo degradované funkčnosti měřeného systému za posledních 365. Počítá se každá započatá půlhodina. Do času nedostupnosti se zahrnují i jakékoli plánované odstávky systému ERMS nebo DEU, jejichž důvody jsou na straně poskytovatele.
- 8760 je počet hodin za 365 dnů
- Pokud daný systém není 365 dnů v provozu, pak se v parametru NEDOST uvede počet hodin nedostupnosti nebo degradované funkčnosti za dobu provozu.
- Do času nedostupnosti se nepočítá čas, po který jsou ERMS nebo DEU nedostupné z důvodů na straně třetích stran, např. výpadek sítě, havárie serverovny atd.

Požadavky na výkon jsou:

Požadované maximální doby odezvy pro typické operace v ERMS (otevření okna kliknutím na menu, zobrazení číselníku, změna stavu dokumentu atd.) jsou pod 0,3 sekundy.

Seznam typických operací, na které se vztahuje tato doba odezvy, bude součástí specifikace zátěžového testu.

Požadované maximální doby odezvy pro vyhledání dokumentu nebo spisu, který není archivován, dle čísla jednacího nebo původce jsou pod 1 sekundu.

Tyto hodnoty se měří na vnitřní síti na standardní pracovní stanici uživatele při běžném provozu nebo zátěžovém testu.

Pro zátěžový test vycházíme z toho, že zátěž vytvářená současně pracujícími uživateli je na úrovni 60% maximálního počtu uživatelů v dané organizaci. Mix operací pro zátěžový test bude stanoven analýzou v rámci stanovení podmínek akceptačních testů díla a schválen objednatelem.

Pro DEU platí tyto hodnoty požadovaných odezev:

- Doby odezvy pro typické operace (otevření okna, zobrazení číselníku, atd.) jsou maximálně 1 sekundu.
- Doby odezvy pro vyhledání dokumentu nebo spisu dle identifikátoru nebo původce jsou maximálně 3 sekundy při 5 současně pracujících uživateli provádějících operace vyhledání. Doby odezvy operací archivace balíčku dokumentů nebo jejich exportu budou stanoveny v rámci stanovení podmínek akceptačních testů díla a schváleny objednatelem.

3.2 Požadavky na zajištění podpory provozu a rozvoje díla

Způsob a rozsah zajištění podpory provozu popisuje poskytovatel ve své nabídce, jejíž kapitola „Zajištění podpory provozu a rozvoje díla“ z věcné části jeho nabídky je Přílohou č. 2 této Smlouvy o podpoře.

Komunikace s koncovým uživatelem bude standardně probíhat prostřednictvím odpovědných osob objednatele, které budou pro koncového uživatele vystupovat jako poskytovatelé první úrovně podpory.

Poskytovatel musí zajistit odpovídající kvalitu podpory pro veškeré technologické celky tak, aby byly splněny dlouhodobě požadavky na provoz díla v režimu 7x24x365 s dostupností a dobami odezev při plnění těchto služeb dle níže uvedené tabulky č. 5 a kapitoly 3.1.

Bude-li to možné, jako nepovinný požadavek objednatele je integrace Service desku poskytovatele se Service deskem objednatele sloužící k předání záznamů ze Service desku objednatele do Service desku poskytovatele. Ideálně i obousměrná komunikace a předávání informací o stavu řešení.

Minimální seznam služeb poskytovaných poskytovatelem včetně parametrů, které služba musí splňovat je tento:

Služba		SLA parametr	
Označení	Název	Označení	Hodnota
S1	Podpora provozu ERMS a DEU	S1-DO-K	PD 1 hod./VD 4 hod.
		S1-DO-U	PD 4 hod./VD - 8 hod
		S1-DO-P	3 pracovní dny
		S1-ERMS-DOST	7x24x365 ¹
		S1-DEU-DOST	7x24x365
		S1-ERMS-DOST	98%(Et. II)/99,4% (provoz)
		S1-DEU-DOST	97,8%(Et. II)/98% (provoz)
S2	Provoz služby Service desk	S1-VYMENA	3 pracovní dny
	Provoz služby Help desk	S2-SD-DOST	7x24x365/98%
S3	Konzultační podpora a rozvoj	S2-HD-DOST	5x9 (pracovní dny 8.00-17.00)
		S3-DO-P	3 pracovní dny
		S3-DOST	5x8
S4	Konzultační podpora a rozvoj v režimu vyhrazené změny závazku	S3-ROZS-ČD	120 ČD/rok
		S4_DO_P	30 kalendářních dnů
		S4-DOST	5x8

Tabulka č. 5 Služby a jejich SLA parametry

Formáty zápisu do tabulky „Služby a jejich SLA“.

Formát zápisu označení parametru služby je SX-NNNN-YYYYY, kde:

- Sx – kde, x je číslo, označuje službu, ke které se parametr vztahuje,
- NNNN je označení aplikace, k jejímuž provozu se parametr vztahuje, pokud chybí, vztahuje se parametr k dané službě jako celku,
- YYYYY – je označení typu parametru – zkratka dle tabulek v bodu 1.11 Smlouvy o podpoře.

Obdobně a na základě zkratk definovaných v téže tabulce v bodu 1.11 Smlouvy o podpoře jsou konstruovány zápisy ve sloupci Hodnota.

Příklad zápisu: „VD – NPD do 10.00 hodin“ ve sloupci „Hodnota“ Tabulky č. 5 výše znamená, že hodnota o parametru S1-DO-K je v noci a ve dnech volna (VD) „následující pracovní den (NPD) do 10.00“, tzn., že odezva poskytovatele na problém nahlášený v noci mezi 18.00

¹ Hodnoty parametrů dostupnosti pro jednotlivé instance ERMS a DEU a pro jednotlivá období jsou uvedeny v kapitole 3.1. této přílohy

hodinou a 8.00 hodinou nebo během dnů pracovního volna a klidu je nejbližší následující pracovní den po nahlášení problému do 10.00 hodin, tzn., že je-li problém nahlášen v pátek po 18.00 hodině, je požadovaná odezva do pondělí do 10.00 hodin.

3.3 Podpora provozu – Služba S1

Služba S1 zahrnuje tři dílčí služby:

- Podporu provozu HW infrastruktury,
- Podporu provozu SW infrastruktury,
- Podporu provozu ERMS a DEU a to ve všech prostředích (provozní, testovací, školicí).

Služba S1 zahrnuje i opravy vad a řešení provozních problémů, pro které platí tyto SLA parametry:

Kategorizace vad/problémů	Garantovaná doba opravy
A	následující pracovní den
B	do 2 pracovních dnů
C	do 10 pracovních dnů, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak

Tabulka č 6 Garantovaná doba opravy vad dle jejich kategorie

Nestanoví-li objednatel lhůtu delší.

Vadu nebo problém vyšší kategorie lze dočasně opravit tzv. „obejitím“, které sníží jeho závažnost. V takovém případě se „obejitím“ ukončí řešení vady/problému závažnější kategorie a počíná běžet čas dle kategorie vady stanovené dle závažnosti dopadu této vady po obejití. Nesníží-li se obejitím kategorie vady/problému, nejedná se o řešení vady nebo problému a čas řešení plyne nepřerušeno dále.

Požadavky na jednotlivé dílčí služby jsou popsány níže.

Pro všechny služby platí:

- Poskytovatel poskytuje objednateli první úroveň podpory, tzn., že hlášené problémy nejprve řeší a identifikuje poskytovatel, a to bez ohledu na to jaké části díla se týkají. Není-li schopen problém řešit, eskaluje řešení na výrobce příslušné části díla, pokud jím není sám, a zajišťuje s ním nezbytnou komunikaci a podporu výrobce při řešení problému. Poskytovatel je zodpovědný za identifikaci vady a její odstranění, pokud není vada mimo jím dodané dílo a za její odstranění nezodpovídá, např. v okolním prostředí zajišťovaném objednatelem.

- Poskytovatel zajišťuje administraci infrastruktury na denní bázi s cílem zajistit kontinuální a bezpečný provoz všech instancí ERMS a DEU.
- Poskytovatel vhodným způsobem měří zátěž a výkonnost infrastruktury a doby odezvy kritických operací provozovaných systémů. Sleduje i využití diskových kapacit a dedikovaných prostorů. Na základě takto zjištěných informací provoz ERMS i DEU optimalizuje.
- Zjistí-li poskytovatel, že stav provozovaných systémů vytváří riziko pro bezpečnost, integritu nebo dostupnost těchto systémů, neprodleně objednatele o takovém riziku informuje a navrhne opatření pro eliminaci rizika nebo jeho omezení.
- Veškeré incidenty ať již provozní nebo bezpečnostní hlásí poskytovatel kontaktní osobě určené objednatelem.
- Poskytovatel provádí pro veškeré prvky spravované infrastruktury pravidelnou kontrolu dostupných upgradů, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků nebo prostředků vydávaných výrobcí těchto prvků. Denně kontroluje, zda nebyly vydány bezpečnostní opravy pro daný SW. O vydaných opravách a upgradech informuje objednatele zápisem do Service Desku. Na vydané bezpečnostní opravy upozorní nejpozději následující pracovní den zodpovědného pracovníka objednatele. Na základě těchto informací plánuje provedení upgradů nebo oprav provozovaných systémů a po dohodě s objednatelem provedení zajistí.
- Poskytovatel poskytuje objednateli kompletní podporu od nahlášení problému po jeho řešení. Použije-li pro dodávku díla licencovaných produktů třetí strany, ručí za to, že produkty mají hrazenou podporu výrobce a to na takové úrovni, aby tato podpora garantovala dodržení hodnot parametrů dostupnosti uvedených v kapitolách 3.1 a 3.2 této přílohy Smlouvy o podpoře.
- Poskytovatel zajišťuje pravidelnou profylaxi v rozsahu potřebném pro zajištění požadované spolehlivosti, funkčnosti a dostupnosti celého díla. Denně kontroluje všechny relevantní logy a provádí preventivní opatření na základě jejich analýzy.
- Případný servisní zásah na SW nebo HW bude prováděn v místě plnění nebo, je-li to možné a potřebné, vzdáleně za podmínek uvedených ve Smlouvě o podpoře.
- Profylaxe, správa a případná konfigurace či nastavení u vybraných SW aplikací mohou být také realizovány prostřednictvím vzdálené správy za podmínek uvedených ve Smlouvě o podpoře (přístup zajistí objednatel).

3.3.1 Podpora provozu HW infrastruktury

Objednatel má tyto požadavky na poskytování služby podpory provozu HW infrastruktury:

- Všechny prvky HW infrastruktury mají uhrazenou podporu výrobce obsahující jak služby aktualizace případného firmware, tak služby second line podpory s nárokem na řešení

hlášených problémů, nárokem na výměnu vadného výrobku nebo jeho části splňujícím požadovaný parametr SLA nebo má poskytovatel k dispozici náhradní prvek stejných nebo lepších parametrů a je schopen případnou výměnu v požadované době zajistit sám.

- Poskytovatel poskytuje objednateli první úroveň podpory, tzn., že hlášené problémy nejprve řeší a identifikuje poskytovatel. Není-li schopen problém řešit, eskaluje řešení na výrobce a zajišťuje s ním nezbytnou komunikaci a podporu výrobce při řešení problému.
- Poskytovatel zajišťuje pravidelnou profylaxi v rozsahu potřebném pro zajištění požadované dostupnosti celého díla.
- Poskytovatel zajišťuje instalaci výrobcem vydaných oprav nebo upgradů firmware je-li to pro provoz díla nebo z důvodů bezpečnosti třeba. Před instalací poskytovatel prověří, zda taková instalace nebude mít negativní vliv na provoz nebo funkčnost díla. Bezpečnostní upgrady a opravy instaluje nejpozději do 5 pracovních dnů.
- Objednatel je si vědom, že na některé dodávané součásti díla např. čtečky QR kódu, či některé skenery nebo OEM software ke skenerům, není dodávána podpora výrobce, takové prvky budou v rozpočtu označeny. Dodavatel je povinen zajistit, že v případě poruchy bude schopen takovou část díla vyměnit nejpozději do 5 pracovních dnů za shodnou nebo ekvivalentní, a to minimálně po dobu 6 let od akceptace jejího dodání. V záruční době bude výměna provedena bezplatně.
- Služba je poskytována tak, že splňuje požadavky objednatele na hodnoty parametrů SLA uvedené u této služby v Tabulce č. 1 služby a jejím cílem je zajistit požadovanou dostupnost provozovaného díla.

3.3.2 Podpora provozu SW infrastruktury

Objednatel má tyto požadavky na poskytování služby podpory provozu SW infrastruktury:

- Všechny prvky SW infrastruktury mají uhrazenou podporu výrobce obsahující jak služby software aktualizace, tak služby second line podpory s nárokem na řešení hlášených problémů. Výjimkou mohou být jednoduché programy, u nichž výrobce podporu neposkytuje – např. obslužný program skeneru. Poskytovatel je ale u takových programů povinen zajistit, aby po celou dobu provozu splňovaly požadavky na provoz celého díla (třeba tím, že v případě nutnosti opatří na své náklady aktuální verzi daného programu).
- Poskytovatel poskytuje objednateli první úroveň podpory, tzn., že hlášené problémy nejprve řeší a identifikuje poskytovatel. Není-li schopen problém řešit, eskaluje řešení na výrobce a zajišťuje s ním nezbytnou komunikaci a podporu výrobce při řešení problému.

- Poskytovatel zajišťuje pravidelnou profylaxi v rozsahu potřebném pro zajištění požadované dostupnosti celého díla. Provádí denní kontrolu relevantních logů a na základě jejich analýzy provádí potřebné preventivní nebo opravné zásahy.
- Pracovník zajišťující pravidelnou profylaxi a další úkony této služby nemá přístup k obsahu ukládanému do ERMS nebo DEU. Přístup k obsahu je možný jen se souhlasem objednatele.
- Poskytovatel zajišťuje instalaci výrobcem vydaných oprav nebo upgradů ať již bezpečnostních nebo jiných. Před instalací poskytovatel prověří, zda taková instalace nebude mít negativní vliv na provoz nebo funkčnost díla. Bezpečnostní upgrady a opravy instaluje nejpozději do 3 pracovních dnů.
- Služba je poskytována tak, že splňuje požadavky objednatele na hodnoty parametrů SLA uvedené u této služby v Tabulce č. 1 této Přílohy a jejím cílem je zajistit požadovanou dostupnost provozovaného díla.

3.3.3 Podpora provozu ERMS a DEU

Objednatel má tyto požadavky na poskytování služby podpory provozu ERMS a DEU:

- Podpora provozu ERMS a DEU zahrnuje podporu výrobců dodaného SW řešení ERMS a DEU, která zajišťuje, jak získávání a instalaci případných opravných balíčků, tak aktualizace software, zejména aktualizace spočívající v opravě známých chyb, zlepšování bezpečnosti a udržování souladu s legislativou. Podpora musí zajistit právo na reklamaci vad a nedostatků a nárok na jejich řešení včetně řešení problémů, které mohou v provozu nastat.
- Poskytovatel zajišťuje pravidelnou profylaxi v rozsahu potřebném pro zajištění objednatelem požadovaných hodnot dostupnosti ERMS a DEU uvedených v kapitole 3.1 této Přílohy.
- Pracovník zajišťující pravidelnou profylaxi a další úkony této služby nemá přístup k obsahu ukládanému do ERMS nebo DEU. Přístup k obsahu je možný jen se souhlasem objednatele.
- Poskytovatel zajišťuje instalaci výrobcem vydaných oprav nebo upgradů ať již bezpečnostních nebo jiných. Před instalací poskytovatel prověří, zda taková instalace nebude mít negativní vliv na provoz nebo funkčnost díla.
- Služba je poskytována tak, že splňuje požadavky objednatele na hodnoty parametrů SLA uvedené u této služby v tabulce č. 1 této Přílohy a jejím hlavním cílem je zajistit požadovanou dostupnost provozovaného díla.

3.4 Služba poskytování služeb Service desk a Help desk – služba S2

Služba S2 zahrnuje dvě služby:

1. Službu provozu aplikace Service desk a
2. Službu Help desku, která zajišťuje poradenství při problémech.

3.4.1 Služba Service desk

Objednatel má na poskytování služby Service desku tyto požadavky:

- Poskytovatel musí pro oprávněné osoby zajistit jednotné místo pro hlášení a evidenci závad a problémů a zadávání požadavků - službu Service desk.
- Služba softwarové aplikace Service desk bude provozována v režimu 7x24x365 s jazykovou podporou v českém jazyce.
- Všechny požadavky a problémy eskalované na poskytovatele budou jednotně evidovány v aplikaci Service desk provozované poskytovatelem. Zde budou také vedeny záznamy o řešení zadaných problémů a požadavků objednatele.
- Objednatel musí mít neustále přístup ke svým požadavkům a informacím o jejich zpracování.
- Service desk musí produkovat reporty umožňující kontrolu plnění SLA služeb uvedených v tabulce č. 1 v této Příloze. Tyto reporty musí být objednateli v aplikaci Service desk dostupné.
- Objednatel bude dostávat měsíční reporty o jejich počtu a stavu registrovaných požadavků a problémů včetně komentáře vedoucího projektu poskytování podpory.

3.4.2 Služba Help desk

Objednatel má na poskytování služby Help desku tyto požadavky:

- První úroveň podpory uživatelům ERMS a DEU zajišťují vyškolení pracovníci objednatele.
- Služba Help desk slouží těmto vybraným pracovníkům objednatele v případech, kdy jejich znalosti nestačí na řešení problému s provozem ERMS nebo DEU nebo nejsou schopni řešit požadavek uživatele.
- Služba poskytuje těmto pracovníkům podporu telefonicky nebo mailem.
- Je dostupná v pracovní dny od 8.00 do 17.00.

3.5 Konzultační podpora a rozvoj – služba S3

Objednatel má tyto požadavky na poskytování služby S3 - konzultační podpora:

- Poskytovatel poskytuje konzultační podporu v rozsahu 360 ČD za 3 roky.
- Objednatel není povinen vyčerpat celý plánovaný objem konzultační podpory.
- Poskytovatel předpokládá rovnoměrné čerpání konzultační podpory v objemu cca 120 ČD/rok, ale může daný objem nedočerpat. Nedočerpaný objem konzultačních služeb

v maximálním objemu 40 ČD lze převést do dalšího roku za cenu platnou v roce, ve kterém měly být dané ČD konzultačních služeb čerpány. Ostatní nedočerpané ČD propadají.

- Konzultace zahrnují:
 - a) Analýzu problémů a úpravy a přizpůsobení funkčnosti díla.
 - b) Návrhy aktualizací interních směrnic a vytvoření metodických postupů a pracovních pokynů:
 - i. Aktualizace spisového a skartačního řádu.
 - ii. Aktualizace organizačního řádu.
 - iii. Aktualizace nebo tvorbu jiných interních předpisů objednatele v souvislosti s používáním díla.
 - c) Úpravy školicích materiálů a nápovědy na intranetu objednatele.
 - d) Součinnost objednatele při integraci s jinými informačními systémy a aplikacemi.
 - e) Úpravy a instalační práce na infrastruktuře.
- Služba je poskytována tak, že splňuje požadavky objednatele na hodnoty parametrů SLA uvedené u této služby v Tabulce č. 1 Služby a jejich SLA parametry.
- Poskytovatel je povinen vést záznam o odpracovaných konzultačních hodinách a tento výkaz objednateli na výzvu předložit.

3.6 Konzultační podpora a rozvoj v režimu vyhrazené změny závazku – služba S4

Cílem této služby je zajistit potřebné přizpůsobení díla dojde-li ke změně, která vyžaduje rozsáhlejší zásah do díla, na který nestačí rozsah konzultačních dnů nasmlouvaný ve službě S3. Typy těchto změn jsou uvedeny ve Smlouvě o podpoře v článku 3 odst. 3.4 a 3.5.

Objednatel je oprávněn požadovat od poskytovatele konzultační, implementační a školicí služby nad rámec služby S3 a to v případech uvedených ve Smlouvě o podpoře v článku 3 odst. 3.4 a 3.5.

Vzhledem k tomu, že se jedná o plnění, které je vyvoláno událostmi, které nastávají nepravidelně a objem plnění je nad rámec rozsahu nasmlouvaného v rámci služby S3, objednatel nevyžaduje, aby daná kapacita byla na straně objednatele průběžně k dispozici, a akceptuje i delší – třicetidenní – dobu odezvy na požadavek plnění. Odezvou se rozumí nejpozdější termín zahájení prací dle objednávky objednatele.

Plnění v tomto režimu bude plánováno v součinnosti objednatele s poskytovatelem. Práce budou objednávány na základě vzájemně odsouhlasené specifikace plnění a to včetně jeho harmonogramu.

3.7 Záruční podpora

Všechny HW infrastrukturní produkty budou dodány s dvouletou záruční dobou pokrývajících bezplatné odstraňování vad dodaného zboží

SW produkty budou dodány se zárukami za bezvadné nosiče, manuály a zárukami za to, že dodávka neobsahuje právní vady.

Záruční doby na dílo poskytovatele, jeho jednotlivé části a služby poskytovatele jsou uvedeny ve Smlouvě o dílo a Smlouvě o podpoře.

Záruční lhůta počíná běžet dnem převzetí dané části díla nebo díla jako celku.

Součástí záruční podpory je bezplatné odstranění závad a chybových stavů dodaného díla nebo jeho části.

3.8 Informační funkce

Objednatel má tyto minimální požadavky na Informační reporty o změnách stavu požadavků v členění:

Objednatel má tyto minimální požadavky na Informační reporty o změnách stavu požadavků v členění:

- Nové požadavky evidované za období od posledního reportu včetně jejich kategorie.
- Uzavřené požadavky evidované za období od posledního reportu včetně jejich kategorie.
- Otevřené požadavky a jejich stav evidované k datu vytvoření reportu (jednotlivé kategorie i souhrnně).
- Graf evidence nových požadavků v čase po týdnech/měsících (jednotlivé kategorie i souhrnně).
- Graf stavu otevřených požadavků v čase po týdnech/měsících (jednotlivé kategorie i souhrnně).
- Graf uzavřených požadavků v čase po týdnech/měsících (jednotlivé kategorie i souhrnně).
- Podklady pro výpočet SLA.
- Další reporty mohou být dohodnuty v rámci nastavení komunikace při řízení projektu a v prováděcím projektu vytvořeném na základě Smlouvy o dílo.
- Všechny reporty jsou dostupné kdykoli prostřednictvím aplikace Service desk.
- Komentované shrnutí plnění služeb dle Smlouvy o podpoře předává poskytovatel objednateli minimálně jednou měsíčně k datu smluvními stranami dohodnutému.

V rámci plnění Smlouvy o podpoře Poskytovatel dodá popis procesů podpory v takové míře podrobnosti, aby jej bylo možno použít pro prokázání souladu s GDPR a se zákonem 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy v aktuálním znění.



PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY O PODPOŘE – ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU A ROZVOJE DÍLA

1 Zajištění podpory provozu a rozvoje díla

V rámci Smlouvy o podpoře jsou definovány následující služby požadované k zajištění podpory provozu a rozvoje díla:

- Služba S1 – podpora provozu,
- Služba S2 – služba poskytování služeb Service desk a Helpdesk,
- Služba S3 – konzultační podpora a rozvoj,
- Služba S4 – konzultační podpora a rozvoj v režimu vyhrazené změny závazku.

Před bližším popisem jednotlivých služeb podpory nejprve uvádíme obecná ustanovení týkající se firemních standardů, technického zajištění podpory provozu apod.

1.1 Firemní standardy Poskytovatele podpory provozu a rozvoje díla

Při poskytování služeb podpory se řídíme našimi interními směrnicemi, které máme implementovány v rámci ISO 9001, ISO 20000 (ITIL), ISO 27001. Mj. se jedná o směrnice IMS-SM-086 Zásady bezpečnosti informací a pravidla fyzické bezpečnosti pro oblast bezpečnosti, IMS-SM-080 GDPR pro ochranu osobních dat a údajů.

1.2 Technické zajištění podpory provozu

1.2.1 Zajištění HW podpory infrastruktury

- Součástí nabídky jsou care packy zahrnující HW podporu výrobce.
- V případě, že výrobce neposkytuje podporu na dodávané součásti díla (např. čtečky QR kódu, skenery apod.), bude dle požadavku ZD náhrada zajištěna ze zdrojů Poskytovatele do 5 pracovních dnů. V záruční době bude výměna provedena zdarma.

1.2.2 Zajištění SW podpory infrastruktury

- Součástí nabídky jsou care packy zahrnující SW podporu výrobce.
- Jestliže výrobce neposkytuje podporu na jednoduché programy (např. obslužný program ske
- neru apod.), Poskytovatel u takových programů zajistí, že po celou dobu provozu bude splňovat požadavky na provoz celého díla

1.2.3 Zajištění podpory ERMS a DEU

Pro ERMS a DEU bude k dispozici ServiceDesk a dále HelpDesk, kde budou zachyceny a řešeny incidenty těchto dvou aplikací – služby S1 a S2.



Dále v rámci projektu jsou nabízeny služby S3 a S4, tedy kapacity na rozvoj produktů a řešení metodiky, konzultací apod. (viz 1.3)

1.2.4 Aplikace ServiceDesk

- Veškeré tickety budou evidovány v ServiceDesku (Incident Management System, dále jen IMS) Poskytovatele.
- Volitelný požadavek ze ZD na integraci IMS Poskytovatele a IMS objednatele není součástí dodávky. V případě potřeby bude provedena analýza možností propojení obou systémů a po jejím odsouhlasení objednatelem bude integrace zrealizována (integraci předpokládáme realizovat ze služeb S3, příp. S4).

1.2.5 Provozní monitoring

- Pro dohled provozu infrastruktury, aplikace a měření dostupnosti bude používán provozní monitoring.
- Jsme připraveni (zahrnuto v cenové kalkulaci) nasadit buď vlastní monitorovací nástroj (Nagios), nebo využít nástroj objednatele a provést v něm potřebné konfigurace dohledu dodané infrastruktury a aplikace včetně nastavení notifikací, abychom se o případném problému včas dozvěděli a mohli jej řešit.

1.2.6 Bezpečnostní monitoring

- V rámci implementace ERMS a DEU bude připraveno rozhraní pro napojení na bezpečnostní monitoring.
- Poskytneme součinnost při integraci do nástroje pro bezpečnostní dohled objednatele.

1.3 Kapacitní zajištění

- Pro zajištění podpory provozu a rozvoje díla jsou definovány následující role včetně jejich popisu:

Role	Popis činností
Service Manager	• Zajištění standardní úrovně poskytovaných služeb, • Zvyšování spokojenosti objednatele, • Koordinace a řízení všech aspektů souvisejících se službami, • Pravidelné schůzky se zástupci objednatele, • Zpracování pravidelných měsíčních reportů, • Řešení nestandardních situací a eskalací



ServiceDesk operátor	• Zajištění příjmu a vstupního zpracování všech incidentů a požadavků hlášených ze strany objednatele, kontrola úplnosti zadání a následné předání na odpovědný řešitelský tým, • Zajištění příjmu a vstupního zpracování incidentů identifikovaných v rámci provozního a bezpečnostního monitoringu, • Poskytování informací k průběhu řešení incidentů či požadavků, • Příprava podkladů pro reporting.
HelpDesk operátor infrastruktura	• Zajištění kontroly logů dle požadavku ze ZD na základě metodiky, která bude zpracována pro potřeby infrastrukturního prostředí ERMS a DEU (metodika bude dodána v rámci Prováděcího projektu). • Zajištění administrace prostředí
HelpDesk operátor DEU, ERMS	• Zajištění kontroly logů dle požadavku ze ZD na základě metodiky, která bude zpracována pro potřeby prostředí ERMS a DEU (metodika bude dodána v rámci Prováděcího projektu). • Konzultace vybraným pracovníkům objednatele při řešení problému s provozem ERMS, DEU nebo kdy nejsou schopni řešit požadavek uživatele.
Analytik	• Analýza požadavků objednatele, • Příprava návrhů řešení, • Analýza chyb hlášených ze strany objednatele.
Metodik	• Vytvoření a aktualizace metodických pokynů, • Vytvoření a aktualizace pracovních postupů, • Vytvoření uživatelské a školicí dokumentace.
Konzultant	• Analýza požadavků objednatele, • Příprava návrhu řešení, • Komunikace se zástupci objednatele, • Zhodnocení změn a jejich dopadů.
Tester (ERMS a DEU)	• Testování opravených chyb aplikací, • Testování nových funkcionalit.
Test Manager (ERMS a DEU)	• Koordinace interních testů, • Koordinace testů u objednatele, • Vytvoření testovacích scénářů, • Komunikace se zástupci objednatele, • Vyhodnocení testování.
Release manager	• Příprava harmonogramu a řízení nasazování nových verzí, patchů apod. pro ERMS, DEU



	• Komunikace s odpovědnými pracovníky objednatele při nasazování nových verzů, patchů apod.
Programátor	• Zpracování návrhu analýzy, • Realizace úprav a oprav, • Spolupráce při testování.
Implementátor	• Zajištění nasazení úprav a oprav do potřebných prostředí.
Systémový pracovník pro oblast infrastruktury (HW, SW, periferie)	• Identifikace hlášených problémů na infrastruktuře, • Analýza logů, • Návrhy řešení zjištěných problémů, • Instalace vydaných oprav nebo upgradů firmware.
Bezpečnostní specialista	• Poskytování součinnosti objednateli.

- Jejich využití v rámci podpory provozu a rozvoje díla plánujeme následovně:

Role	Služba S1	Služba S2	Služba S3	Služba S4
Service Manager	x	x	x	x
ServiceDesk operátor		x		
Helpdesk operátor infrastruktura, ERMS, DEU	x	x		
Analytik (ERMS, DEU)			x	x
Metodik (ERMS, DEU)			x	x
Konzultant (ERMS, DEU)	x	x	x	x
Tester (ERMS a DEU)	x		x	x
Test Manager	x		x	x
Programátor (ERMS, DEU)	x		x	x
Release manager	x		x	x



Systémový pracovník pro oblast infrastruktury	x		x	x
Bezpečnostní specialista	x		x	x

Tým podpory bude vždy zahrnovat potřebné role tak, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost a plnění SLA (doby odezvy / vyřešení) dle požadavků ZD. Typicky servicedesk v režimu 24x7, podpora infrastruktury schopná zajistit patch management mimo pracovní dobu apod.

1.4 Služba S1 – podpora provozu

Služba S1 zahrnuje dílčí služby, jako jsou:

- Podporu provozu HW infrastruktury včetně zajištění podpory výrobců (maintenance), dle kapitoly 1.2.1,
- Podporu provozu SW infrastruktury včetně zajištění podpory výrobců (maintenance), dle kapitoly 1.2.2,
- Podporu provozu DEU a ERMS implementované včetně podpory výrobců (maintenance), dle kapitoly 1.2.3,
- Řešení provozních problémů a opravy chyb bude zajištěno pomocí incidentů a požadavků evidovaných v IMS Poskytovatele, příp. na základě notifikací z provozního monitoringu,
- Podpora provozu všech implementovaných testovacích a školicích prostředí bude zajištěna pomocí incidentů a požadavků evidovaných v IMS Poskytovatele, příp. na základě notifikací z provozního monitoringu,
- Záruční a pozáruční podpora při řešení problémů včetně jednání s výrobcí jednotlivých částí díla nebo použitých technologií bude zajištěna dle kapitoly 1.2.1 a 1.2.2.

Kapacitní zajištění Služby S1 je uvedeno v kapitole 1.3, firemní standardy pak v kapitole 1.1.

1.5 Služba S2 – služba poskytování služeb ServiceDesk a HelpDesk

Služba S2 se sestává ze služeb ServiceDesk a HelpDesk.

ServiceDesk bude dostupný buď pomocí IMS aplikace Poskytovatele, telefonicky nebo e-mailem. Helpdesk poté telefonicky a e-mailem.



Kapacitní zajištění Služby S2 je uvedeno v kapitole 1.3, firemní standardy pak v kapitole 1.1.

1.5.1 ServiceDesk

- Služba ServiceDesk je poskytována v režimu 7x24x365 v českém jazyce,
- V aplikaci provozované Poskytovatelem budou evidovány veškeré incidenty a požadavky včetně průběhu jejich řešení,
- Z aplikace je možné produkovat reporty dle požadavků ze ZD, které budou dostupné pro objednatele.

1.5.2 HelpDesk

- Služba HelpDesk je poskytována v režimu 5x9 pro vybrané pracovníky objednatele v rámci řešení problémů ERMS nebo DEU,
- Na HelpDesk je možné se obrátit telefonicky či e-mailem.

1.6 Služba S3 – konzultační podpora a rozvoj

Konzultační podpora je poskytována v režimu 5x8 a zahrnuje např. tyto činnosti:

- Analýzu problémů a úpravy a přizpůsobení funkčnosti díla,
- Návrhy aktualizací interních směrnic a vytvoření metodických postupů a pracovních pokynů:
 - Aktualizace spisového a skartačního řádu,
 - Aktualizace organizačního řádu,
 - Aktualizace nebo tvorbu jiných interních předpisů objednatele v souvislosti s používáním díla,
- Úpravy školicích materiálů a nápovědy na intranetu objednatele,
- Součinnost objednatele při integraci s jinými informačními systémy a aplikacemi,
- Úpravy a instalační práce na infrastruktuře.

Zadání požadavku na Službu S3 bude zajištěno buď pomocí zadání požadavku do IMS aplikace Poskytovatele, telefonicky nebo e-mailem na Servicedesk.

Kapacitní zajištění Služby S3 je uvedeno v kapitole 1.3, firemní standardy pak v kapitole 1.1.

Činnosti pracovníků Poskytovatele budou objednateli vykazovány v hodinách a hrazeny dle hodinové sazby Poskytovatele na základě odsouhlaseného reportu.

1.7 Služba S4 – konzultační podpora a rozvoj v režimu vyhrazené změny závazku



Služba je poskytována v režimu 5x8, jejímž cílem je potřebné přizpůsobení díla v případě změny, která vyžaduje rozsáhlejší zásah do díla.

Jedná se např. o služby konzultační, školicí a implementační, které jsou nad rámec služby S3 a to v případech, jež jsou uvedeny ve Smlouvě o podpoře v článku 3 odst. 3.4 a 3.5.

Zadání požadavku na Službu S4 bude zajištěno buď pomocí zadání požadavku do IMS aplikace Poskytovatele, telefonicky nebo e-mailem na Servicedesk.

Kapacitní zajištění Služby S4 je uvedeno v kapitole 1.3, firemní standardy pak v kapitole 1.1.

Činnosti pracovníků Poskytovatele budou objednateli vykazovány v hodinách a hrazeny dle hodinové sazby Poskytovatele na základě odsouhlaseného reportu.



PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY O PODPOŘE – POLOŽKOVÉ ČLENĚNÍ CENY SERVISNÍCH SLUŽEB

Tabulka celkových cen podpory a rozvoje				
KÓD	Služby podpory a rozvoje na 6 let (72 měsíců)	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
MI	Maintenance infrastruktury na MMR			
M-ERMS_DEU	Maintenance k licencím DEU a ERMS			
PPD	Podpora provozu díla dodavatelem			
PSD	Provoz služby service desku			
KP-S3	Služba S3 - Konzultační podpora (780 ČD)			
VZZ-S4	Služba S4 - Konzultace na objednávku			
Cena celkem		24 314 997,40	5 106 149,45	29 421 146,85

Položkové členění ceny podpory a rozvoje		Podpora v průběhu Etapy II		2. rok podpory		3. rok podpory		4. rok podpory		5. rok podpory		6. rok podpory		Celkem za 6 let	
KÓD	Název položky	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
P-MI	Maintenance infrastruktury														
P-ERMS_DEU	Maintenance k licencím DEU a ERMS														
P-M-ERMS	Maintenance ERMS														
P-M-DEU	Maintenance DEU														
P-PPD	Podpora provozu díla dodavatelem														
P-PSD	Provoz služby Service Desku														
P-KP-S3	Konzultační podpora 120 ČD/rok - Služba S3														
P-VZZ-S4	Služba S4														
P-CD-S3	Průměrná cena ČD pro Službu S3														
P-CD-S4	Průměrná cena ČD pro Službu S4														
Vyhrazená změna závazku v ČD															
		Podpora v průběhu Etapy II		2. rok podpory		3. rok podpory		4. rok podpory		5. rok podpory		6. rok podpory		Celkem za 6 let	



PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY O PODPOŘE - PODROBNÉ POLOŽKOVÉ ČLENĚNÍ CENY SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE

Tabulka celkových cen podpory a rozvoje				
KÓD	Služby podpory a rozvoje na 6 let (72 měsíců)	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
MI	Maintenance infrastruktury na MMR			
M-ERMS_DEU	Maintenance k licencím DEU a ERMS			
PPD	Podpora provozu díla dodavatelem			
PSD	Provoz služby service desku			
KP-S3	Služba S3 - Konzultační podpora (780 ČD)			
VZZ-S4	Služba S4 - Konzultace na objednávku			
	Cena celkem	24 314 997,40	5 106 149,45	29 421 146,85

Položkové členění ceny podpory a rozvoje		Podpora v průběhu Etapy II		2. rok podpory		3. rok podpory		4. rok podpory		5. rok podpory		6. rok podpory		Celkem za 6 let	
KÓD	Název položky	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
P-MI	Maintenance infrastruktury														
Podpora	Tiskárny QR kódu														
Podpora	Čtečka QR kódu														
Podpora	Scanner A3														
Podpora	Dell EMC Storage SCv3020 Controller														
Podpora	Dell EMC Storage SCv320 Enclosure														
Podpora	Dell EMC Storage SCv320 Enclosure														
Podpora	FC switch Brocade														
Podpora	Server PowerEdge														
Podpora	Dell EMC Networking														
Podpora	Microsoft														
Podpora	Vmware														
Podpora	Ostatní														
P-ERMS_DEU	Maintenance k licencím DEU a ERMS														
P-M-ERMS	Maintenance ERMS														
P-M-DEU	Maintenance DEU														
P-PPD	Podpora provozu díla dodavatelem														
P-PSD	Provoz služby Service Desku														
P-KP-S3	Konzultační podpora 120 ČD/rok - Služba S3														
P-VZZ-S4	Služba S4														

P-CD-S3
P-CD-S4

Průměrná cena ČD pro Službu S3	
Průměrná cena ČD pro Službu S4	

	Podpora v průběhu Etapy II	2. rok podpory	3. rok podpory	4. rok podpory	5. rok podpory	6. rok podpory	Celkem za 6 let
Vyhrazená změna závazku v ČD							



PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY O PODPOŘE - SLOVNÍK POJMŮ A ZKRATEK

Zkratky	
AD	Active Directory
AIS	Agendový informační systém
ARES	Administrativní registr ekonomických subjektů provozovaný MF
AuZ	Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
CEDR	Centrální evidence dotací z rozpočtu
CMS	Centrální místo služeb
CPV	Comomon Procurement Vocabulary – společný slovník pro veřejné zakázky
CzechPoint	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČD	Člověkodén – jeden pracovní den jednoho člověka
ČH	Člověkohodina – 1/8 ČD
DAP	Databáze politik EU
DEU	Důvěryhodné elektronické úložiště
Dílo	Souhrnné označení pro kompletní dodávku a implementaci jedné produkční instance ERMS a jedné instance DEU včetně infrastruktury, školení a instancí testovacích a školicích prostředí jak ERMS, tak DEU, v souladu s popisem uvedeným v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo.
DIS	Dotační informační systém
DotInfo	Informace o dotacích – provozuje MF
DS	Datová schránka
eKLEP	Elektronická knihovna legislativního procesu
ERMS	Elektronický systém spisové služby (Electronic Record Management Systém)
EÚD	Elektronická úřední deska
FKVS	Informační systém finanční kontroly ve veřejné správě – provozuje MF
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES
HW	Hardware; technické vybavení



ICT	Informační a komunikační technologie
IDM	Identity management
IRAP	Ekonomický informační systém provozovaný na MMR
IS	Informační systém
ISDS	Informační systém datových schránek
ISZR	Informační systém základních registrů
ISPROFIN	ISPROFIN – EDS/SMVS – Informační systém programového financování – Evidenční dotační systém (EDS) a Správa majetku ve vlastnictví státu (SMVS)
ISVS	Informační systémy veřejné správy
ISVZ	Informační systém o veřejných zakázkách
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol, - aplikační protokol pro dotazování a modifikaci adresářových služeb nad TCP/IP
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MS2014+	Monitorovací systém evropských fondů
NEN	Národní elektronický nástroj
NIPEZ	Národní infrastruktura pro elektronické zadávání veřejných zakázek
NSESSS	Národní standard pro elektronické systémy spisové služby zveřejněný ve Věstníku MV částka 57/2017
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SIEM	Security Information and Event Management – software pro správu bezpečnostních informací a událostí
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb (Service Level Agreement)
SLA parametr	Parametr poskytované služby nebo metrika, která se na službu aplikuje
SKD	Systém kvalifikovaných dodavatelů



Spisový uzel	Spisovým uzlem je administrativní jednotka vykonávající soubor činností spisové služby zahrnující evidenci a správu dokumentů, jejich přidělování k vyřízení konkrétním zpracovatelům a kontrolu činností organizačně spadajících pod organizační útvar, jemuž je daný spisový uzel přiřazen. Spisový uzel obvykle odpovídá organizační jednotce původce, nákladovému středisku, je jím podatelna.
SW	Software, programové vybavení
Účastník	Subjekt podávající nabídku
UNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
VKB	Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
VS	Veřejná správa
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZOKB	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
ZR	Základní registry
ZZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

S&T S&T CZ S.T.O.
Na Stráž 12/05
140 00 Praha 4
tel. 4446029 ©

