

Číslo jednací: MMR-33250/2019-32  
Číslo smlouvy v CES: 5835  
Číslo úkolu: 366100/6111/43/32



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

## **DOHODA O SERVISU APLIKACE NEN**

uzavřená mezi

**Českou republikou – Ministerstvem pro místní rozvoj**

a

**TESCO SW a.s.**

**TUTO DOHODU O SERVISU APLIKACE NEN** (dále jen „**Smlouva**“) uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) a § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZV**“), tyto smluvní strany:

- (1) **Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj**, se sídlem Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1, IČO 66 00 22 22, DIČ neplátce DPH  
bankovní spojení: ČNB, Praha 1, Na Příkopě 28, č. účtu: 629001/0710

zastoupeno

Ing. Stanislavem Bogdanovem, ředitelem odboru národních a EU informačních systémů,

(dále jen „**Objednatel**“); a

- (2) **TESCO SW a.s.**, se sídlem na adrese tř. Kosmonautů 1288/1 Hodolany, 779 00 Olomouc, IČO: 258 92 533, DIČ: CZ699000785, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530  
bankovní spojení: [REDAKCE]

zastoupena

[REDAKCE]

předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“);

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jen „**Smluvní strany**“).

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů;

1.1.2 Národní elektronický nástroj (dále jen „NEN“) je klasifikován jako systém kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 2 písm. b) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti; dále jen „ZKB“);

1.1.3 je správcem národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek a také správcem NEN;

1.1.4 je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, případně podnikající fyzickou osobou;

1.2.2 je podnikatelem dle § 420 a násl. Občanského zákoníku;

1.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.3 Objednatel oznámil dne 6. 12. 2018 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „**Servis Aplikace NEN**“, ev. č. Z2018-042583 (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle ZZVZ. Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 122 odst. 1 ZZVZ.

## 2 ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění poskytování služeb týkajících se Aplikace NEN, jak je definována v příloze č. 1 Smlouvy (dále také jen „**Aplikace NEN**“), a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.

2.2 Účelem této Smlouvy je dále zajištění oprávnění Objednatele k užití a následnému rozvoji Aplikace NEN tak, aby byla otevřená ve smyslu možnosti Objednatele zadávat jeho další servis a rozvoj v otevřené soutěži co nejširšího počtu dodavatelů bez toho, aby byl Objednatel omezen výhradními právy Poskytovatele či třetích osob vážnoucích bez řádného důvodu na Aplikaci NEN, jakož i zajištění oprávnění

sdílet zdrojové kódy Aplikace NEN s dalšími určenými subjekty (zejména subjekty veřejné správy, státními podniky, rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi zřízenými státem) za účelem případného podílu těchto subjektů na rozvoji Aplikace NEN.

2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace pro Veřejnou zakázku (dále jen „**Zadávací dokumentace**“). Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v Zadávací dokumentaci,
- 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
- 2.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

### 3 PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli plnění v podobě Služby zpracování dokumentace, Služby řízeného ukončení poskytování služeb, Služby servisu, Služby odstraňování překážek a Služby on-site podpory dále společně též jako „**Služby**“ či jednotlivě jen „**Služba**“ vztahující se k Aplikaci NEN.

- 3.1.1 Služby zpracování dokumentace – dále specifikováno v čl. 6 a v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby zpracování dokumentace**“); Součástí Služby zpracování dokumentace je také Převzetí systému – specifikováno v čl. 5 a v příloze č. 1 této Smlouvy (dále také „**Převzetí systému**“).
- 3.1.2 Služby řízeného ukončení poskytování Služeb – dále specifikováno v čl. 7 a v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby řízeného ukončení poskytování služeb**“).
- 3.1.3 Služby servisu – dále specifikováno v čl. 8 a v příloze č. 1 této Smlouvy (dále též jen jako „**Služby servisu**“).
- 3.1.4 Služby odstraňování překážek – specifikováno v čl. 9 a příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby odstraňování překážek**“).
- 3.1.5 Služby on-site podpory – dále specifikováno v čl. 10 a v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby on-site podpory**“).

3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby v rozsahu a způsobem popsaným v této Smlouvě a jejími přílohami.

- 3.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb je též pravidelná aktualizace příslušné technické, administrátorské a uživatelské dokumentace vztahující se k Aplikaci NEN v rozsahu činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 3.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě, včetně jejích příloh.
- 3.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Příloha č. 2 této Smlouvy zároveň stanoví odpovědnosti a funkce jednotlivých členů realizačního týmu. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž toto bude Objednatelem schváleno v závažných a odůvodněných případech. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v Zadávací dokumentaci.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v příloze č. 4 této Smlouvy.

#### 4 DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Služby v termínech stanovených v této Smlouvě či na základě ní stanovených.
- 4.2 Místem plnění je primárně sídlo Objednatele, sídlo Poskytovatele a dále prostory zajištěné provozovatelem NEN (dále jen „**Provozovatel NEN**“) či jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování Služeb z tohoto místa. Provozovatelem NEN je ke dni podpisu této Smlouvy sdružení společností O2 Czech Republic a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022 a TESCO SW a.s., IČO 258 92 533, se sídlem Olomouc, Hodolany, tř. Kosmonautů 1288/1, PSČ: 779 00.

- 4.3 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.
- 4.4 Volba prostředí musí vždy respektovat požadavky na prostředí dle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody.

## 5 PŘEVZETÍ DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNY NEN A PŘÍSTUPOVÝCH OPRAVNĚNÍ DO SERVICEDESK NEN

- 5.1 Převzetí systému, tj. převzetí dokumentační základny NEN a přístupových oprávnění do ServiceDesk NEN je předpokladem zahájení Služeb servisu a bude zahájeno na výzvu bez nutnosti objednávky ze strany Objednatele.
- 5.2 Převzetím systému Poskytovatel od Objednatele převezme dokumenty, informace či další náležitosti pro řádný výkon Služeb, jejichž bližší vymezení je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.3 Okamžikem Převzetí systému dle výše uvedeného přechází na Poskytovatele odpovědnost za škodu.
- 5.4 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb servisu po řádném převzetí Systému ve lhůtě stanovené za podmínek dle této Smlouvy, a to na základě plánu převzetí vypracovaného Poskytovatelem. Plán převzetí bude Poskytovatelem vypracován ve lhůtě nejpozději do 7 dnů ode dne doručení Výzvy k převzetí systému (dále jen „**Plán převzetí**“) a předán ve stejné lhůtě Objednateli ke schválení postupem podle odst. 12.2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen postupovat a příslušné dokumenty předkládat Objednateli ke schválení tak, aby byl dodržen jeho závazek připravenosti zahájit poskytování Služeb servisu dle odst. 8.88 této Smlouvy.
- 5.5 Objednatelem akceptovaný Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za servis Aplikace NEN na Poskytovatele. Doba trvání Převzetí systému nesmí být delší než 1 měsíc od data doručení výzvy ze strany Objednatele.
- 5.6 O realizaci Převzetí systému bude připraven Poskytovatelem **Protokol o převzetí dokumentační základny NEN a přístupových oprávnění**, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase dokončení převzetí dokumentační základny NEN a přístupových oprávnění Poskytovatelem.

## 6 SLUŽBY ZPRACOVÁNÍ DOKUMENTACE

- 6.1 Služby zpracování dokumentace jsou předpokladem zahájení Služeb servisu a Služeb odstraňování překážek a budou zahájeny po nabytí účinnosti této Smlouvy bez nutnosti objednávky ze strany Objednatele.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zpracovat dokumentaci postupů Poskytovatele při zajištění Služeb servisu a Služeb odstraňování překážek (dále jen „**Postupové manuály**“), ve lhůtě nejpozději 2 měsíců po nabytí účinnosti této Smlouvy. Bližší vymezení obsahu a náležitostí Postupových manuálů je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel je povinen předložit Postupové manuály Objednateli ke schválení z pohledu dodržení obvyklých standardů, požadovaného rozsahu a detailu Postupových manuálů dle odst. 12.2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen postupovat a příslušné dokumenty předkládat Objednateli ke schválení tak, aby byl dodržen jeho závazek připravenosti zahájit poskytování Služeb servisu dle odst. 8.8 této Smlouvy. Akceptace Postupových manuálů Objednatelem je podmínkou pro zahájení poskytování Služeb servisu a Služeb odstraňování překážek.
- 6.4 Po schválení Postupových manuálů Objednatelem předá Poskytovatel definici svých procesů Provozovateli NEN (prostřednictvím Objednatele) pro zanesení těchto procesů do aplikace ServiceDesk. Bez splnění podmínky dle předchozí věty není možné zahájit poskytování Služeb servisu a Služeb odstraňování překážek. Na základě požadavku Objednatele nastaví Provozovatel NEN v ServiceDesk příslušné procesy a předá Poskytovateli přístupová oprávnění do ServiceDesk v rozsahu nezbytném pro uživatelské ovládání/používání těchto procesů a vkládání požadovaných hodnot do ServiceDesk vznikajících v souvislosti s činnostmi Poskytovatele.
- 6.5 O provedení Služby zpracování dokumentace bude připraven Poskytovatelem **Protokol o akceptaci zpracovaných postupových manuálů**.

## 7 SLUŽBY ŘÍZENÉHO UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 7.1 Služby řízeného ukončení poskytování služeb jsou předpokladem ukončení poskytování Služeb a budou zahájeny na základě výzvy Objednatele bez nutnosti objednávky ze strany Objednatele.
- 7.2 Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem a řádného převedení činností/služeb na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

7.3 V rámci Služeb řízeného ukončení poskytování služeb musí Poskytovatel předat Objednateli:

- veškeré dokumenty v rámci dokumentační základny NEN v aktuálním znění (a to vč. aktualizovaných zdrojových kódů Aplikace NEN);
- provozní know-how spočívajícího v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následné poskytování Služeb a umožnit těmto pracovníkům sledovat realizaci Služeb po dobu 1 měsíce;
- veškerá data, která vznikla v souvislosti s poskytováním Služeb a jsou ve správě Poskytovatele. Strukturovaná data musí Poskytovatel předat Objednateli (v sídle Objednatele, nebude-li dohodnuto jinak) v XML struktuře/formátu (syntaxi) stanovené ze strany Objednatele. Veškerá data a informace vzniklé v souvislosti s poskytováním Služeb servisu, včetně záznamových souborů (logů) (dále jen „Data“) jsou ve výlučném vlastnictví Objednatele. Poskytovatel je povinen předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě veškerá Data získaná za celou dobu účinnosti Smlouvy, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění či náhradu vynaložených nákladů ze strany Objednatele.

7.4 Plán řízeného ukončení a převedení na Objednatele nebo jím stanovený subjekt bude vypracován do 30 pracovních dnů od obdržení požadavku Objednatele k provedení této Služby Poskytovatelem, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Plánu řízeného ukončení se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 12.2 této Smlouvy.

7.5 Vyhotovený Plán řízeného ukončení nesmí předpokládat dobu realizace řízeného ukončení poskytování Služeb delší než 2 měsíce.

7.6 O provedení Služby bude připraven Poskytovatelem **Protokol o řízeném ukončení poskytování služeb**, který bude obsahovat potvrzení Objednatele o řádném provedení Služeb řízeného ukončení poskytovaných služeb.

## 8 SLUŽBY SERVISU

8.1 Objednatel je oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy poptávat u Poskytovatele poskytnutí Služeb servisu, a to za podmínek stanovených v této Smlouvě a objednávce Objednatele. Předpokladem pro vystavení objednávky Služeb servisu je řádně podepsaný Protokol o akceptaci zpracovaných postupových manuálů v souladu s čl. 6.

8.2 Akceptovaná objednávka Objednatele se považuje za prováděcí smlouvu ve vztahu k této Smlouvě a musí být vystavena písemně.

8.3 Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky Objednatele písemně tuto objednávku potvrdit, nebo písemně sdělit Objednateli své výhrady. Pokud nedojde, za předpokladu nezměněného objednávaného obsahu Služeb servisu



k potvrzení objednávky do 30 dní od data jejího prvního doručení Poskytovateli, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

8.4 Jednotkou pro objednávání Služeb servisu je jeden (1) měsíc poskytování Služeb servisu. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje objednat u Poskyvatele Služby servisu minimálně v trvání jednoho (1) roku.

8.5 Poskytovatel se na základě akceptované objednávky Objednatele zavazuje zahájit poskytování Služeb servisu k Aplikaci NEN řádně a v termínu stanoveném v objednávce a v souladu s touto Smlouvou.

8.6 Veškeré úkony Poskyvatele prováděné v souvislosti se Službami servisu budou zaznamenány v ServiceDesk.

8.7 Poskytovatel se zavazuje:

8.7.1 poskytovat Služby servisu v rozsahu dle přílohy č. 1 této Smlouvy a v kvalitě, jak je definováno v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí přílohy č. 1 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb servisu a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby servisu v případě, že daná dílčí Služba servisu nemá definované SLA;

8.7.2 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel případně převzal do užívání.

8.8 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb servisu bez zbytečného odkladu po akceptaci Služeb zpracování dokumentace, nejdříve den následující po potvrzení objednávky dle 8.3 této Smlouvy.

8.9 Na základě informací poskytnutých z monitoringu, informací ze ServiceDesku provozovaného Objednatelem či jeho dodavatelem a dalších informací relevantních pro poskytování Služeb servisu budou Poskyvatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy, a to formou Protokolu o poskytování služeb servisu (dále jen „**Protokol**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby servisu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu servisu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby servisu sjednanou v této Smlouvě. Protokol bude obsahovat požadovaný počet a výčet provedených servisních služeb, počty a výčet provedených komunikací s 1. a 2. úrovní podpory a Objednatelem.

8.10 Protokoly budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného kalendářního měsíce.

8.11 Poskytování Služeb servisu za příslušné období bude akceptováno Objednatelem na základě akceptace předmětného Protokolu.

8.12 Služby servisu budou spočívat zejména v:

- 8.12.1 zajištění garantované 3. úrovně podpory Aplikace NEN;
- 8.12.2 diagnostice Aplikace NEN s ohledem na identifikaci poruch a nedostatků;
- 8.12.3 odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci NEN, vč. s tím související pro odstranění vad nezbytné parametrizace standardizovaných software a hardware, na nichž je řešení IS NEN postaveno.
- 8.13 Za účelem poskytování Služeb servisu je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy či po dobu poskytování Služeb servisu rozhraní na ServiceDesk Objednatele.
- 8.14 Poskytovatel se zavazuje provádět Služby servisu v součinnosti s Objednatelem, Provozovatelem NEN a subjekty, které zajišťují 3. úroveň standardizovaných software (dále jen „**SW**“) a hardware (dále jen „**HW**“) pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení NEN, včetně Aplikace NEN, a to v souladu s přílohou č. 1 této Smlouvy. Objednatel se pro účely realizace Služeb servisu zavazuje koordinovat součinnost na straně Provozovatele NEN a subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW.
- 8.15 Ve vztahu k poskytování Služeb servisu se Poskytovatel dále zavazuje:
- 8.15.1 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Služeb servisu, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb servisu dle přílohy č. 1 této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Aplikace NEN a poskytování Služeb servisu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy; a
- 8.15.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy.
- 8.16 Služby servisu budou poskytovány v pracovní dny v čase 7:00 – 18:00 (dále jen „**pracovní hodiny**“). Pokud je se Službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v tomto časovém období, tj. v pracovních hodinách.
- 8.17 Poskytovatel se zavazuje odstranit vady Aplikace NEN kategorie A ve lhůtě 8 hodin v pracovních hodinách od jejího nahlášení. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady Aplikace NEN kategorie B a C v režimu *best effort*, kdy je Poskytovatel povinen pro odstranění vady vynaložit maximální snahu, a to s ohledem na odbornou péči, s kterou je povinen jednat, nejpozději však do 5 pracovních dnů od jejího nahlášení. Poskytovatel je povinen v režimu *best effort* přijmout veškeré kroky k odstranění vady, jež odpovídají znalostem a pečlivosti odborníka v této oblasti a jsou obvyklé, nezbytné a správné pro zajištění odstranění vady. O tom, jaký časový úsek v daném konkrétním případě odpovídá *best effort*, informuje Poskytovatel Objednatele v rámci kroku „informování o způsobu řešení vady“.

Detailnější informace o kategorizaci vad a stanovených lhůtách jsou součástí přílohy č. 1 Smlouvy.

## 9 SLUŽBY ODSTRAŇOVÁNÍ PŘEKÁŽEK

9.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy písemně objednat u Poskytovatele plnění Služeb odstraňování překážek.

9.2 Služby odstraňování překážek zahrnují:

9.2.1 zpracování implementační analýzy požadavku Objednatele (dále jen „Implementační analýza“);

9.2.2 implementaci požadavku do Aplikace NEN, vč. s tím související pro realizaci požadavku nezbytné parametrizace standardizovaných software a hardware, na nichž je řešení IS NEN postaveno,

9.2.3 bližší specifikace je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.

9.3 Služby odstraňování překážek budou Objednatelem objednávaty dle následujícího postupu: Objednatel předá Poskytovateli požadavek na změnu Aplikace NEN za účelem odstranění překážek využívání funkcionalit Aplikace NEN (dále jen „Zadání změnového požadavku“), čímž vyzve Poskytovatele k poskytnutí informací o kapacitní náročnosti a termínu dokončení Implementační analýzy. Zadání změnového požadavku musí obsahovat:

- konkrétní označení změnového požadavku;
- jednoznačnou specifikaci požadované změny; a
- předpokládaný termín dodání plnění.

9.3.2 V reakci na přijaté Zadání změnového požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen informovat Objednatele o kapacitní náročnosti a termínu dokončení Implementační analýzy do 5 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku nebo sdělí Objednateli vady ve vymezení Zadání změnového požadavku bránící Poskytovateli Implementační analýzu vypracovat. Vadou dle tohoto odstavce je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat. Objednatel je povinen odstranit případné vady Zadání změnového požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Zadání změnového požadavku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady v Zadání změnového požadavku, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svoje Zadání změnového požadavku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.

9.3.3 Na základě informací poskytnutých Poskytovatelem dle předchozího odstavce této Smlouvy Objednatel písemně objedná u Poskytovatele Službu odstraňování překážek spočívající ve zpracování Implementační analýzy, rozhodne-li se pro realizaci požadavku. Nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení objednávky Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky na Implementační analýzu.

#### 9.4 Implementační analýza musí přinejmenším obsahovat:

- 9.4.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií; alternativně může být v Implementační analýze (po odsouhlasení Objednatelem) uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem;
- 9.4.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
- 9.4.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším odhad termínu nasazení dílčího plnění do testovacího prostředí a odhad termínu nasazení do produkčního prostředí, přičemž tyto odhady termínů budou stanoveny Poskytovatelem na základě znalosti postupů uvedených v implementačních manuálech Provozovatele NEN;
- 9.4.4 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
- 9.4.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.

9.5 Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu nevyjádřit se k Poskytovatelem předložené Implementační analýze. V případě nevyjádření se k Implementační analýze či v případě její úpravy z důvodu nových požadavků Objednatele (není-li však potřeba úpravy způsobena vadami Implementační analýzy) náleží Poskytovateli cena za Služby odstraňování překážek v rozsahu ceny za poskytnutí služby zpracování Implementační analýzy.

9.6 V případě, že má Objednatel výhrady k předložené Implementační analýze, je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s odst. 12.2 této Smlouvy.

9.7 V případě, že Objednatel akceptuje navrženou Implementační analýzu, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat a současně předá Poskytovateli objednávku na Službu odstraňování překážek spočívající v implementaci požadavku.

9.8 Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci objednávky do 5 pracovních dnů od jejího obdržení. Po akceptaci objednávky provede Poskytovatel implementaci požadavku v termínech stanovených v Implementační analýze.

9.9 O poskytnutí služby zpracování Implementační analýzy bude připraven Poskytovatelem Protokol o provedení implementační analýzy. Služba bude akceptována Objednatelem na základě akceptace předmětného protokolu postupem dle odst. 12.2 této Smlouvy. Služba bude uhrazena dle odvedeného výkonu odsouhlaseného Objednatelem akceptací protokolu.

- 9.10 O poskytnutí služby implementace požadavku bude připraven Poskytovatelem Protokol o provedení implementace. Služba bude akceptována Objednatelem na základě akceptace postupem dle odst. 12.3 této Smlouvy. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu odsouhlaseného Objednatelem akceptací protokolu.

## 10 SLUŽBY ON-SITE PODPORY

- 10.1 Objednatel je oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy poptávat u Poskytovatele poskytnutí Služeb on-site podpory, a to za podmínek stanovených v této Smlouvě a objednávce Objednatele.
- 10.2 Akceptovaná objednávka Objednatele se považuje za prováděcí smlouvu ve vztahu k této Smlouvě a musí být vystavena písemně.
- 10.3 Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky Objednatele písemně tuto objednávku potvrdit, nebo písemně sdělit Objednateli své výhrady.
- 10.4 Potvrzená objednávka se stává platnou a účinnou a pro Smluvní strany závaznou prováděcí smlouvou.
- 10.5 Služby on-site podpory spočívají v:
- 10.5.1 provedení školení k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí Aplikace NEN dle požadavků na datum, obsah a časovou dotaci stanovenou Objednatelem v objednávce, a to v prostorách Poskytovatele, nebo prostorách určených Objednatelem;
- 10.5.2 poskytnutí on-site podpory zadavatelům k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí Aplikace NEN dle požadavků na rozsah, datum, obsah a časovou dotaci stanovenou Objednatelem v objednávce, a to v prostorách určených příslušným zadavatelem, jemuž je on-site podpora poskytována.
- 10.6 Rámcové podmínky pro poskytování Služeb on-site podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy a budou konkretizovány v objednávkách školení nebo on-site podpory.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn Službu on-site podpory odmítnout v případě, že objednávka Objednatele nebude doručena alespoň 1 měsíc před zamýšleným termínem realizace Služby on-site podpory.
- 10.8 Poskytovatel předá Objednateli do 10 pracovních dnů od obdržení objednávky osnovu školení a případné další podklady (prezentaci) či scénář poskytnutí on-site podpory.
- 10.9 Akceptace Služby on-site podpory bude provedena písemným schválením Protokolu o provedení Služeb on-site podpory Objednatelem. V případě Služby on-site podpory spočívající ve školení bude protokol obsahovat informace o datu, místu a délce uskutečněného školení a jeho přílohou bude prezenční listina s podpisy účastníků školení. V případě Služby on-site podpory spočívající v poskytnutí on-site podpory bude protokol obsahovat

informace o věcném rozsahu, datu, místu a délce poskytnuté on-site podpory. Služba on-site podpory bude hrazena dle odvedeného výkonu odsouhlaseného Objednatelem akceptací protokolu.

## 11 ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

11.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.

11.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu, případně toto hodnocení provést před odesláním změny Objednateli.

11.3 Jakékoliv změny přílohy č. 1 této Smlouvy musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

11.4 Kterákoliv ze Smluvních stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb, a to za přiměřeného užití odst. 11.1 až 11.3 této Smlouvy.

## 12 AKCEPTACE

12.1 Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.

### 12.2 Akceptace dokumentů

12.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 12.2 Smlouvy.

12.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

12.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 12.2.3 i opakovaně.

12.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.

12.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

12.3 Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů Akceptace jednotlivých Dílčích plnění bude provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 12.3 Smlouvy.

12.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

12.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.

12.3.4 Akceptační procedura, u Dílčího plnění, kde je Poskytovatelem dodáván opravný nebo změnový SW balíček Aplikace NEN, bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravených Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele a Poskytovatele NEN, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 12.3.3. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

12.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k realizaci akceptační procedury. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Objednatel či Provozovatel NEN písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

12.3.6 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se

zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.

12.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že Dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.

12.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.

12.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 12 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.

12.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

12.3.11 Uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k Dílčímu plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli dle odst. 13.4 Smlouvy a zdrojové kódy budou předány dle čl. 14 této Smlouvy.

12.4 Článek 12 Smlouvy představuje obecnou úpravu akceptace plnění dle této Smlouvy. Pro odstranění pochybností je u jednotlivých Služeb uvedeno, jakým způsobem budou akceptovány, přičemž má-li být využito postupu dle čl. 12 Smlouvy, je na jeho příslušnou část odkázáno. Lhůty uvedené v čl. 12 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

## **13 DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

13.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

13.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;

13.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel



do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 10 pracovních dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;

- 13.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 13.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 13.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 13.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 13.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 13.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
- 13.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 13.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 13.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 13.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 13.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 13.1.14 v souvislosti se skutečností, že Objednatel je příjemce finanční podpory z Integrovaného operačního programu, nesmí Poskytovatel majetek Objednatele žádným způsobem znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití NEN musí

být zachován, stejně tak povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu NEN.

- 13.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem, která bude kryt škody i vůči Objednateli, a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč po dobu trvání Smlouvy. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po nabytí účinnosti této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po nabytí účinnosti Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
- 13.3 Smluvní strany jsou v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy povinny postupovat v souladu se způsobem organizace, který tvoří součást přílohy č. 1 této Smlouvy a který upravuje organizaci při plnění této Smlouvy.
- 13.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit aktualizaci dokumentace, pokud se týká plnění uskutečněného Poskytovatelem. Aktualizovaná dokumentace bude Objednateli Poskytovatelem předána vždy na vyžádání na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Dokumentace“ a označením části dokumentace k Aplikaci NEN a její verze a dne předání, a to nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti Poskytovateli.
- 13.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Aplikace NEN s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem.
- 13.6 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se plnění dle této Smlouvy nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného provádění Služeb či jejich části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let po uplynutí doby trvání této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění je zahrnut v ceně plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.

- 13.7 Poskytovatel je povinen spolupracovat s Provozovatelem NEN při zajištění podpory provozu prostřednictvím poskytování Služeb na základě této Smlouvy a případně dalších ujednání, která vzniknou mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 13.8 Poskytovatel není oprávněn Aplikaci NEN jakýmkoliv způsobem vyřadit z provozu.

## 14 ZDROJOVÝ KÓD

- 14.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého Dílčího plnění tvořícího Aplikaci NEN, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě poskytování Služeb. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části Aplikace NEN, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán vždy na vyžádání na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části Aplikace NEN a její verze a dne předání zdrojového kódu, a to nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti Poskytovateli. O předání technického nosiče dat bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán předávací protokol.
- 14.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 14.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu plnění tvořícího Aplikaci NEN, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 14.3 V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí Aplikace NEN tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi Aplikace NEN.
- 14.4 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může zdrojový kód dle odst. 14.1 či jeho změny neomezeně sdílet s ostatními subjekty uvedenými v odst. 2.2 Smlouvy či jejich dodavateli nebo jej uveřejnit.

## 15 VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ PRÁVA

- 15.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 15.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění

Objednateli, přičemž osvědčením předání bude písemný protokol podepsaný oprávněnými osobami obou Smluvních stran.

15.2 Vzhledem k tomu, že součástí předmětu této Smlouvy je i plnění, jehož výsledek může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto součástem Služeb poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.

15.3 Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek.

15.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu dle odst. 15.3.3 této Smlouvy užívat toto Autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást výsledku Služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako neomezená výhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

15.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů obsažených v Aplikaci NEN upravené na základě této Smlouvy.

15.3.3 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 15.3.1 této Smlouvy, přičemž licence je poskytnuta okamžikem akceptace součásti výsledku Služeb, která příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti výsledku Služeb.

15.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět. Objednatel je oprávněn výhradní licenci využívat i po skončení smluvního vztahu

15.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle čl. 16 této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení

a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

15.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb tak, aby udělení licence k Autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

15.3.7 Součástí výsledku Služeb dle této Smlouvy může být tzv. standardní software anebo tzv. open source software (dále společně také jen „standardní software“), u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto odst. 15.3 nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat (pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany uvádí, že v případě, kdy je vývoj software hrazen Objednatelem, může Objednatel vždy požadovat udělení oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto odst. 15.3), pouze při splnění některé z následujících podmínek:

- a) Jedná se o software, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty, který je v době podpisu Smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů, a k němuž není poskytnutí licence v rozsahu dle předchozích ustanovení odst. 15.3 účelné a nebrání dalšímu rozvoji Aplikace NEN ze strany Objednatele (zejména vývojový software, integrační software, software typu “software factory“, databázový software aj.). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- b) Jedná se o software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- c) Jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v Aplikaci NEN bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj Aplikace NEN jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

- d) Poskytovatel Objednateli k software poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů software a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytování zdrojových kódů se řídí čl. 14 této Smlouvy.
- e) Jedná se o software, jehož API (*Application Programming Interface*) pokrývá všechny moduly a funkcionality software, je dobře dokumentovaný, umožňuje zapouzdření software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a Poskytovatel poskytne Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- f) Poskytovatel se zaváže Objednateli po ukončení implementace na písemnou výzvu Objednatele nejpozději do 30 dnů poskytnout (i) úplné komentované zdrojové kódy softwaru a bezpodmínečné právo software měnit nebo (ii) API (*Application Programming Interface*), které pokrývá všechny moduly a funkcionality softwaru, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření softwaru a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software. Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

15.3.8 V případě že Poskytovatel poruší povinnost či prohlášení dle tohoto odstavce 15.3.7 je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ a náhradu škody v plné výši.

15.3.9 Pokud se bude jednat o standardní software Poskytovatele nebo třetích stran dle odst. 15.3.7, tak na rozdíl od licence ke zbývajícím výsledkům Služeb udělované dle odst. 15.3.1 až 15.3.6 této Smlouvy postačí, aby udělená licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem, nicméně s časovým rozsahem omezeným dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele stanovených touto Smlouvou, a to včetně práva Objednatele do standardního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odst. 15.3.7 Smlouvy. Jestliže jsou s užitím standardního software Poskytovatele a služeb k němu se vztahujících či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci plnění dle této Smlouvy řádně hradit všechny tyto poplatky za celou dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě předčasného ukončení této Smlouvy doplatit Dodavateli zbývajcí nevyčerpaný

podíl na Poskytovatelem zajištěné a předplacené software maintenance, tj. cenu maintenance (podpory) připadající na období od ukončení této Smlouvy do konce trvání již Poskytovatelem předplacené maintenance v uvedeném smyslu a převezme jejich podporu na sebe, aby mohl maintenance v plném rozsahu využít a náklady pořízené maintenance nenesl Poskytovatel. V případě, že by měla být maintenance pořízena na období delší, než dvanáct (12) měsíců, zavazuje se Poskytovatel o takové skutečnosti Objednatele předem informovat, přičemž pořízení takové podpory je možné pouze s předchozím souhlasem Objednatele, který jej však pro účely řádného plnění této Smlouvy ze strany Poskytovatele bezdůvodně neodmítne. Tím není dotčeno právo Objednatele pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.

15.3.10 Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními odst. 15.3.7, nemusí být Objednateli k standardnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo Objednatele do standardního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.

15.3.11 Poskytovatel je povinen ve svých řešeních pro Objednatele omezit využití takového standardního softwaru, který je co do licence omezen ve smyslu odst. 15.3.9 nebo odst. 15.3.10 této Smlouvy.

15.3.12 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software v rámci výsledků Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.

15.3.13 Jestliže jsou s užitím standardního software, služeb podpory k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Služeb řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Smlouvy a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roce, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy.

15.4 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

15.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence (či podlicence) k Autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel je vždy povinen zajistit poskytnutí licence dle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým Autorským dílům.

## 16 ZÁRUKA

16.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Služeb dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v příloze č. 1 této Smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud

budou rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Aplikace NEN, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele a Aplikace NEN si zachová svoji použitelnost.

- 16.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Služeb dle této Smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu 24 měsíců od akceptace výsledku Služeb dle této Smlouvy jako celku. Tato záruka se prodlužuje po každé úpravě funkčních vlastností Aplikace NEN provedené na základě Služeb tak, že bude trvat až do uplynutí 24 měsíců ode dne akceptace takové úpravy. Takto prodloužená záruka však nebude trvat déle, než 6 měsíců po uplynutí 24 měsíců od akceptace výsledku Služeb dle této Smlouvy jako celku.
- 16.3 Po dobu poskytování Služeb servisu, tedy od doby zahájení jejich poskytování do doby skončení jejich poskytování, budou veškeré záruční i mimozáruční vady výsledků Služeb dle této Smlouvy řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb servisu. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění. Metriky Služeb servisu (kategorizace vad, lhůty, které se vztahují k jejich řešení, náhradní řešení atp.) jsou stanoveny v příloze č. 1 této Smlouvy. Pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že Poskytovatel je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 16.4 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci provozní doby v pracovní dny, to je pondělí až pátek, od 7:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby servisu, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Smlouvy či její části poskytovány, je Poskytovatel povinen odstranit vadu nejpozději do 30 kalendářních dní ode dne jejího nahlášení.
- 16.5 Objednatel je oprávněn vady výsledku Služeb dle této Smlouvy nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 16.6 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 16.7 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Aplikace NEN či její části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na



cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

16.8 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 15 této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

16.9 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn použití jednacímho řízení bez uveřejnění podle § 100 odst. 3 ZZVZ, na poskytování dalších služeb na dobu 16 měsíců spočívajících v obdobných službách jako v případě Služeb dle této Smlouvy. Rámcové vymezení vyhrazených služeb je blíže specifikováno v příloze č. 1 této Smlouvy. Služby budou vykonávány na Aplikaci NEN a jejích funkcionalitách, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

## 17 CENA PLNĚNÍ

### 17.1 Cena Služeb zpracování dokumentace:

17.1.1 Cena Služeb zpracování dokumentace je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši 2 900 000,- Kč bez DPH. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková cena Služeb zpracování dokumentace včetně DPH 3 509 000,- Kč (slovy: tři miliony pět set devět tisíc korun českých), z toho DPH představuje částku 609 000,- Kč. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb zpracování dokumentace.

17.1.2 Součástí ceny za Služby zpracování dokumentace je i Převzetí systému dle čl. 5 této Smlouvy.

17.1.3 Cena Služeb zpracování dokumentace bude zaplácena po protokolárním ukončení a akceptaci realizace Převzetí systému a Služby zpracování dokumentace, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a na základě schválených protokolů podepsaných oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.

### 17.2 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb:

17.2.1 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši 1 385 500,- Kč bez DPH. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb včetně DPH 1 676 455,- Kč (slovy: jeden milion šest set sedmdesát šest tisíc čtyři sta padesát pět korun českých), z toho DPH představuje částku 290 955,- Kč. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb řízeného ukončení poskytování služeb.

17.2.2 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb bude zaplácena po protokolárním ukončení a akceptaci této Služby, a to na základě daňového

dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a na základě schváleného protokolu o poskytnutí této Služby podepsaného oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného protokolu.

### 17.3 Cena Služeb servisu a její hrazení:

17.3.1 Cena Služeb servisu je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši 941 500,- Kč bez DPH za 1 měsíc poskytování Služeb servisu. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková měsíční cena Služeb servisu včetně DPH 1 139 215,- Kč (slovy: jeden milion sto třicet devět tisíc dvě stě patnáct korun českých) za 1 měsíc poskytování Služeb servisu, z toho DPH představuje částku 197 715,- Kč. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb servisu za 1 měsíc.

17.3.2 Cena Služeb servisu bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby servisu poskytovány, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a na základě schváleného Protokolu podepsaného oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného Protokolu.

17.3.3 V případě, že Služby servisu nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb servisu. Obdobně se může cena Služeb servisu přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Protokolu bude zřejmé, že Služby servisu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

17.4 Cena Služeb odstraňování překážek a její hrazení: Cena Služeb odstraňování překážek je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši 14 775,- Kč bez DPH za 1 člověkodenní (dále jen „ČD“) poskytování Služeb odstraňování překážek. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková cena Služeb odstraňování překážek včetně DPH 17 877,75,- Kč slovy: sedmnáct tisíc osm set sedmdesát sedm korun českých a sedmdesát pět haléřů) za 1 ČD poskytování Služeb odstraňování překážek, z toho DPH představuje částku 3 102,75,- Kč. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb odstraňování překážek za 1 ČD.

17.4.2 Cena Služeb odstraňování překážek bude zaplácena vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby odstraňování překážek poskytovány, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a na základě schválených protokolů o poskytnutí Služeb odstraňování překážek podepsaných oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.

### 17.5 Cena Služeb on-site podpory a její hrazení:

17.5.1 Cena Služeb on-site podpory je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši 15 390,- Kč bez DPH za 1 ČD poskytování Služeb on-site podpory. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková cena Služeb on-site podpory včetně DPH 18 621,90,- Kč (slovy: osmnáct tisíc šest set dvacet jedna korun českých a devadesát haléřů) za 1 ČD poskytování Služeb on-site podpory, z toho DPH představuje částku 3 231,90,- Kč.

17.5.2 Cena Služeb on-site podpory bude zaplacená vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby on-site podpory poskytovány, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a na základě schválených protokolů o poskytnutí Služeb on-site podpory podepsaných oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.

17.5.3 Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb on-site podpory za 1 ČD. V ceně za Služby on-site podpory jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. i náklady na přípravu školení, využitou výpočetní techniku pro účastníky školení, náklady na přípravu scénáře příslušné poskytované podpory na místě atd.

17.6 Součástí ceny za jednotlivé Služby je i pravidelná aktualizace příslušné technické, administrátorské a uživatelské dokumentace vztahující se k Aplikaci NEN v souladu s odst. 3.3 této Smlouvy.

## 18 PLATEBNÍ PODMÍNKY

18.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.

18.2 Veškeré daňové doklady musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními obecně závaznými právními předpisy, přičemž vždy musejí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran (Poskytovatel a Objednatel a označení odpovědného organizačního útvaru Objednatele) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel daňového dokladu je zapsán v obchodním rejstříku příslušného rejstříkového soudu včetně spisové značky, označení poskytnutého plnění, číslo daňového dokladu, den vystavení, den uskutečnění zdanitelného plnění a lhůtu splatnosti daňového dokladu, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, razítko a podpis jeho oprávněné osoby. V záhlaví daňového dokladu bude uvedeno číslo smlouvy v CES (Centrální evidenci smluv Objednatele).

18.3 Nebude-li daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti dle příslušných právních předpisů, nebo v něm nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, nebude považován za řádný a Objednatel bude oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opraveného daňového dokladu, přičemž Objednatel v takovém případě není v prodlení s úhradou částky uvedené ve vystaveném daňovém dokladu.

18.4 Částky uvedené v daňových dokladech se platí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený v daňovém dokladu. Je-li

povinnou Smluvní stranou Objednatel, rozumí se dnem úhrady den, kdy je částka odepsána z bankovního účtu Objednatele.

18.5 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

18.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn jednostranně navýšit cenu plnění.

18.7 Cena za Služby dle této Smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou nelze překročit nebo měnit. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku. Cenu je možné v průběhu plnění smlouvy změnit pouze z důvodu, že dojde v průběhu plnění ke změnám právních předpisů upravujících výši DPH, nebo jiné daně či povinných poplatků souvisejících s předmětem plnění. Změna smluvní ceny bude odpovídat výši změny daně nebo poplatku.

## **19 PODDODAVATELÉ**

19.1 Poskytovatel je dle odst. 3.7 této Smlouvy oprávněn pro poskytování Služeb využít poddodavatele za dále specifikovaných podmínek:

19.1.1 Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám.

19.1.2 Nový poddodavatel musí být kvalitativně na stejné úrovni jako Poskytovatel či předchozí poddodavatel. Pokud předchozím poddodavatelem byla prokazována kvalifikace, musí nový poddodavatel splňovat stejné kvalifikační předpoklady a prokázat je stejným způsobem.

19.1.3 Odepře-li Objednatel udělit souhlas s novým poddodavatelem, není Poskytovatel oprávněn využít služeb tohoto poddodavatele.

19.1.4 V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb poddodavatele bude Poskytovatel odpovídat za poddodavatele, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu a včetně zajištění mlčenlivosti a ochrany obchodního tajemství.

## **20 OPRÁVNĚNÉ OSOBY**

20.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že:

- 20.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 28.1 této Smlouvy;
- 20.1.2 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 11 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 12 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 28.1 této Smlouvy,
- 20.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 28.1 této Smlouvy.

20.2 Oprávněné osoby dle odst. 20.1.2 jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat Smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

20.3 Oprávněné osoby dle odst. 20.1.2 a 20.1.3 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

20.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.

20.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně písemně oznámit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

## 21 OCHRANA INFORMACÍ

21.1 Smluvní strany si jsou vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

21.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Bez ohledu na další ustanovení této Smlouvy, se za důvěrné informace považuje Dokumentační základna NEN ve smyslu uvedeném v příloze č. 1 této Smlouvy a veškeré informace, které jsou v dokumentech, které jí tvoří, obsaženy,

21.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

21.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.

21.3 Za třetí osoby podle odst. 21.2 této Smlouvy se nepovažují:

- 21.3.1 zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 21.3.2 orgány Smluvních stran a jejich členové,
- 21.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
- 21.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvními stranám v této Smlouvě.

21.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

21.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení 2016/679 (GDPR) a navazujících tuzemských právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

21.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a které mohou být dle GDPR splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle GDPR v konkrétním případě vyžadovány.

21.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují

neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

21.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.

21.9 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Aplikace NEN obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy Aplikace NEN, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v Aplikaci NEN, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetí osobám.

21.10 Smluvní strany opatří každou kopii, včetně jejího paměťového nosiče, veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou Smluvní stranou.

21.11 Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy tak, aby je uchovaly v tajnosti, a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

21.12 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

21.12.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů,

21.12.2 měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před podpisem této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací či dohody o mlčenlivosti,

21.12.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

21.12.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

21.12.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,

21.12.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.

21.13 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 21.12.5 zejména nepovažují: ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,

21.13.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.

21.14 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:

21.14.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků a

21.14.2 vyšší skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.

21.15 Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 21.3 této Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé Smluvní strany.

21.16 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## **22 NÁHRADA ŠKODY**

22.1 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

22.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody, způsobené porušením této Smlouvy či povinností uložených právními předpisy na ochranu osobních údajů. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného orgánu.

22.3 Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.



- 22.4 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 22.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 22.6 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající 150 % z celkové ceny všech Služeb po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ceny předpokládané či skutečné podle toho, zda bude nárok na náhradu škody uplatněn před skončením účinnosti této Smlouvy. Ustanovení § 2898 Občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 22.7 Případná náhrada škody bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 22.8 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

## **23 SANKCE**

23.1 Smluvní strany se dohodly, že:

- 23.1.1 v případě prodloužení Poskytovatele s poskytnutím Služeb odstraňování překážek, tj. v případě prodloužení s předáním Implementační analýzy či implementace požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení;
- 23.1.2 v případě prodloužení Poskytovatele s poskytnutím Služeb on-site podpory vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení;
- 23.1.3 v případě prodloužení Poskytovatele s realizací Převzetí systému vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení;
- 23.1.4 v případě prodloužení Poskytovatele s poskytnutím Služeb zpracování dokumentace či Služeb řízeného ukončení poskytování Služeb, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení;
- 23.1.5 v případě prodloužení Poskytovatele s provedením aktualizace dokumentace v termínech stanovených dle odst. 13.4 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení;

- 23.1.6 v případě prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu či změny zdrojového kódu podle čl. 14 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 23.1.7 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A v termínu dle odst. 8.17 či 16.4 této Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 23.1.8 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B v termínu stanoveném Poskytovatelem dle odst. 8.17 či 16.4 této Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 23.1.9 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie C v termínu stanoveném Poskytovatelem dle odst. 8.17 či 16.4 této Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 23.1.10 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 13.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 23.1.11 v případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu a provádět změny členů realizačního týmu pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.6 této Smlouvy nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím poddodavatelů uvedených v příloze č. 4 této Smlouvy dle čl. 19 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti;
- 23.1.12 v případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá nárok Objednatele k okamžitému odstoupení od této Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od této Smlouvy, oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti;
- 23.1.13 v případě porušení povinnosti ochrany důvěrných informací specifikované v této Smlouvě ze strany Poskytovatele vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.

23.2 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.

23.3 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

- 23.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 23.5 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.

## **24 SMLUVNÍ JISTOTA**

24.1 Poskytovatel rovněž složil před podpisem této Smlouvy na bankovní účet Objednatele 6015-629001/0710 smluvní jistotu (kauci) ve výši 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých) k zajištění řádného plnění Smlouvy Poskytovatelem. Ze složené smluvní jistoty dle předchozí věty tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel oprávněn uspokojit své pohledávky za Poskytovatelem vzniklé zejména avšak nikoli pouze z titulu této Smlouvy (zejména avšak nikoli pouze smluvní pokuty) či z titulu náhrady škody. Smluvní jistotu Objednatel navrátí poníženou o případně uplatněné nároky zpět Poskytovateli po skončení účinnosti smlouvy. S ohledem na předpokládaný harmonogram plnění Smlouvy lze předpokládat, že Objednatel bude držet smluvní jistotu po několik rozpočtových období. Objednatel se rozhodl požadovat smluvní jistotu dle tohoto odstavce Smlouvy, neboť selhání Poskytovatele a související hospodářské ztráty související s případnou nefunkčností Aplikace NEN zaviněnou Poskytovatelem by mohly znamenat zásadní poškození finančních zájmů České republiky.

## **25 SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 25.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 25.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 25.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 20 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 25.4 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 12 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.

25.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.

25.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.

25.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 20.1.2 a 20.1.3 podlejíci se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

25.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

## **26 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

26.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

26.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 48 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.

26.3 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit jen z důvodů uvedených v této Smlouvě.

26.4 Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí od této Smlouvy oprávněn odstoupit:

26.4.1 pokud bude Poskytovatel v prodlení s realizací Převzetí systému nebo poskytnutím Služeb zpracování dokumentace po dobu delší než 15 pracovních

dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;

26.4.2 pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce. Objednatel prohlašuje, že v tomto případě do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů oznámí druhé Smluvní straně, že nebyla schválena příslušná částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce;

26.4.3 pokud Poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva, nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr Poskytovatele pro uzavření této Smlouvy;

26.4.4 pokud celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny za poskytování Služeb servisu;

26.4.5 v případě porušení povinnosti ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;

26.4.6 v dalších případech, které stanoví tato Smlouva.

26.5 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:

26.5.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;

26.5.2 Poskytovatel vstoupí do likvidace;

26.5.3 Poskytovatel ztratí trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění k výkonu činností, k nimž se touto Smlouvou zavazuje; Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této Smlouvy;

26.5.4 v případě přenechání/převodu/přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Objednatele;

26.5.5 Poskytovatel poruší povinnosti týkající se pojištění podle této Smlouvy; nebo

26.5.6 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení.

26.6 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy či jednotlivé prováděcí smlouvy, pokud: bude Poskytovatel v prodlení s poskytnutím Služeb odstraňování překážek po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému

ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;

26.6.2 bude Poskytovatel v prodlení s poskytnutím Služeb on-site podpory po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

26.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy či pouze od jednotlivé prováděcí smlouvy v případě jejího podstatného porušení Objednatelem. Za toto podstatné porušení se považuje pouze prodlení Objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy o více než třicet (30) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

26.8 Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany sjednávají, že oznámení s výzvou k nápravě ve smyslu předchozích odstavců může být doručeno kdykoliv po započetí prodlení jedné ze Smluvních stran.

26.9 Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy či jednotlivé prováděcí smlouvy musí být písemné a je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně.

26.10 Odstoupením se tato Smlouva či jednotlivá prováděcí smlouva zrušuje dnem doručení oznámení o odstoupení. Nezanikají však ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po jejím zrušení.

26.11 Po uplynutí 36 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy dle odst. 26.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 (tří) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

26.12 Výpověď dle odst. 26.11 této Smlouvy může být i částečná a Objednatel může Smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části plnění Poskytovatele.

26.13 Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena též výpovědí ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže Objednatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje Poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal, nebo Poskytovatele podstatně omezuje v poskytování Služeb, a to do té míry, že Poskytovatel již v

důsledku toho není s to dostát svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.

- 26.14 Výpovědní lhůta pro ukončení Smlouvy dle odst. 26.13 této Smlouvy se sjednává na 6 (šest) měsíců, a její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi Objednateli. Poskytovatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování Služeb až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.
- 26.15 Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda vyžaduje ke své účinnosti písemnou formu.
- 26.16 Poskytovatel je povinen předat Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy veškerá data získaná při poskytování Služeb dle této Smlouvy v takovém stavu, aby byla zachována jejich právní validita.
- 26.17 Poskytovatel je povinen předat Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy veškeré další výstupy získané při poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 26.18 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

## **27 ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 27.1 Právní vztahy vzniklé touto Smlouvou a z této Smlouvy vyplývající či s ní související se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 27.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

## **28 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ**

- 28.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číselovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ

a podepsaných osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

28.2 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 Občanského zákoníku.

28.3 Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel. Poskytovatel prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje obchodní tajemství.

28.4 Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna na oficiálních internetových stránkách ministerstva pro místní rozvoj ([www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)).

28.5 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran.

28.6 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

28.7 Poskytovatel není oprávněn uplatnit zadržovací právo ve smyslu § 1395 odst. 1 Občanského zákoníku, zejména vůči jakýmkoliv datům Objednatele či třetích osob získaným v souvislosti s plněním této Smlouvy.

28.8 Na smluvní vztah založený touto Smlouvou se nepoužijí obchodní zvyklosti, pokud na ně tato Smlouva výslovně neodkazuje.

28.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Požadavky Objednatele na Služby

Příloha č. 2: Realizační tým Poskytovatele

Příloha č. 3: Oprávněné osoby

Příloha č. 4: Seznam poddodavatelů

28.10 Tato Smlouva je uzavřena elektronicky, opatřena elektronickými podpisy smluvních stran.



V Praze, dne



---

**Objednatel**


Ing. Stanislav Bogdanov  
ředitel odboru národních a EU  
informačních systémů

V Olomouci, dne



---

**Poskytovatel**

  
předseda představenstva

## Příloha č. 1

### Požadavky Objednatele na Služby

(uvedeno v samostatném dokumentu)

## 1 Východiska předmětu plnění Smlouvy

Objednatel (dále též „**MMR**“ nebo „**Správce NIPEZ**“) je v souladu s usnesením vlády ČR ze dne 30. července 2014 č. 628 k používání národního elektronického nástroje v rámci národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek (dále jen „**NIPEZ**“) správcem NEN (dále v této příloze též „**IS NEN**“).

Infrastruktura NIPEZ, jejímž je IS NEN klíčovým zadávacím modulem, je ze strany MMR vytvářena, spravována a provozována v souladu s usnesením vlády ČR ze dne 18. ledna 2016 č. 25 o Strategii elektronizace zadávání veřejných zakázek pro období let 2016 až 2020, k vyhodnocení efektivity fungování a k dalšímu postupu využívání elektronických tržišť veřejné správy a k povinnému používání Národního elektronického nástroje (NEN) a jemu předcházejícími usneseními vlády ČR.<sup>1</sup>

IS NEN je ve smyslu ustanovení § 213 odst. 2 ZZVZ tzv. komplexním elektronickým nástrojem, jehož prostřednictvím je prováděn příjem nabídek, předběžných nabídek, žádostí o účast, žádostí o zařazení do systému kvalifikace, žádostí o účast a návrhů v soutěži o návrh. IS NEN je v souladu s ustanovením § 213 odst. 4 ZZVZ certifikován akreditovaným certifikačním orgánem na shodu IS NEN s požadavky stanovenými ZZVZ a prováděcími právními předpisy, a to pro všechny rozsahy funkcionalit dle vyhlášky č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody.

IS NEN zajišťuje informační podporu zejména následujících funkčních oblastí:

- Podporu všech zadávacích řízení, vč. zvláštních postupů předcházejících zadání veřejné zakázky upravených v ZZVZ, jakož i veřejných zakázek malého rozsahu.
- Profil zadavatele.
- Elektronickou komunikaci mezi zadavatelem a dodavatelem dle § 211 ZZVZ.
- Odesílání uveřejňovacích formulářů do Věstníku veřejných zakázek.
- Integraci na informační systémy zadavatele, dodavatele a nástroje eGovernmentu v ČR.
- Uchování dokumentace o zadávacím řízení dle § 216 ZZVZ.
- Předávání dat o VZ zadávaných prostřednictvím NEN, vč. zvláštních postupů předcházejících jejich zadání, do databáze MMR.

Provozního modelu NEN se vedle Správce NIPEZ účastní následující subjekty ve vymezených rolích:

---

<sup>1</sup> Viz usnesení vlády ČR ze dne 5. ledna 2011 č. 5 o Strategii elektronizace zadávání veřejných zakázek pro období let 2011 až 2015 a usnesení vlády ČR ze dne 10. května 2006 č. 500 o Národním plánu zavedení elektronického zadávání veřejných zakázek pro období let 2006 až 2010.

Role subjektu v provozním modelu NEN	Popis role subjektu v provozním modelu NEN
Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ je Ministerstvo pro místní rozvoj, je v souladu s usnesením vlády ČR ze dne 18. ledna 2016 č. 25 o Strategii elektronizace zadávání veřejných zakázek pro období let 2016 až 2020, k vyhodnocení efektivity fungování a k dalšímu postupu využívání elektronických tržišť veřejné správy a k povinnému používání Národního elektronického nástroje (NEN) a usnesením vlády ČR ze dne 30. července 2014 č. 628 k používání národního elektronického nástroje v rámci národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek (NIPEZ) správcem NIPEZ a IS NEN, který tvoří jednu ze součástí infrastruktury NIPEZ.</p> <p>MMR navrhuje vládě ČR cíle a strategii využívání jednotlivých modulů NIPEZ (vč. IS NEN), je gestorem právních předpisů regulujících zadávání veřejných zakázek a využívání elektronických nástrojů při zadávání veřejných zakázek.</p> <p>Samotný vývoj, provoz, servis a technickou podporu IS NEN nezajišťuje MMR vlastními zdroji, ale tyto činnosti/služby zajišťuje dodavatelsky prostřednictvím dále uvedených rolí.</p>
Provozovatel NEN	<p>Provozovatelem NEN je dodavatel, který poskytuje služby provozu NEN dle katalogu služeb S1-S12, a to na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky na služby zadané v otevřeném řízení s názvem „Výběr provozovatele Národního elektronického nástroje (NEN) na období 5 let“, evidenční číslo ve VVZ 351814.</p>
Technická podpora standardizovaných SW a HW technologií	<p>Technickou podporou standardizovaných SW a HW technologií jsou dodavatelé (tj. SW a HW vendori), kteří zajišťují 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je IS NEN založen. Jde o tu část IS NEN, k níž MMR nedisponuje zdrojovými kódy s oprávnění změn (viz schéma níže). 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů je poskytována v SLA parametrech dle příslušného produktu technické podpory, který si Správce NIPEZ zvolil.</p>
Poskytovatel servisu Aplikace NEN	<p>Poskytovatel, který je vybírán v tomto zadávacím řízení, který bude zajišťovat služby popsané v této zadávací dokumentaci spočívající v zajištění servisu Aplikace NEN v případě jejich poruch/vad, odstraňování překážek v efektivním využívání funkcionalit Aplikace NEN ze strany uživatelů s ohledem na jejich objektivní potřeby a s tím související úpravy Aplikace NEN a poskytování on-site podpory nově nasazovaných verzí NEN formou on-site podpory a formou školení.</p>

IS NEN je aktuálně provozován ve 4 oddělených prostředích, jejichž účel je následující:

- Produkční prostředí (dále též „**PROD**“) – slouží k zajištění běžného/rutinního provozu IS NEN.
- Referenční prostředí (dále též „**REF**“) – funkčně je shodné s produkčním prostředím. Slouží pro zadavatele a dodavatele k nezávaznému vyzkoušení funkcionalit NEN. Úkony, které zadavatelé a dodavatelé na referenčním prostředí provádějí, nemají žádné právní účinky (tj. nedochází k zahájení zadávacího řízení, data neodchází k uveřejnění do Věstníku veřejných zakázek atp.). Jde o zkušební využití funkcionalit NEN „nanečisto“.

- Testovací prostředí (dále též „**TEST**“) – slouží k ověření shody funkcionalit NEN se zadáním u nově vytvářených verzí IS NEN ze strany Správce NIPEZ (nebo jím určené 3. strany) před nasazením nové verze na produkční prostředí.
- Testovací prostředí pro integrační a bezpečnostní testy (dále též „**DEV**“) – slouží k ověření/otestování nových verzí IS NEN z pohledu bezpečnosti a stability celkového IS NEN před jejich nasazením na testovací prostředí pro funkční testy Správcem NIPEZ.

Usnesením vlády ČR ze dne 21. června 2017 č. 467<sup>2</sup> o uložení povinnosti využívat Národní elektronický nástroj při zadávání veřejných zakázek (dále jen „**UV č. 467/2017**“) uložila vláda ČR povinné používání NEN k zadávání veřejných zakázek od **1. července 2018** ústředním správním úřadům a jim podřízeným orgánům a organizacím, které jsou veřejným zadavatelem podle § 4 odst. 1 písm. a) a c) ZZVZ, a to v rozsahu stanoveném v příloze UV č. 467/2017.

## 2 Předmět plnění Smlouvy

Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování níže vymezených Služeb vztahujících se k Aplikaci NEN (dále též „Služby“).

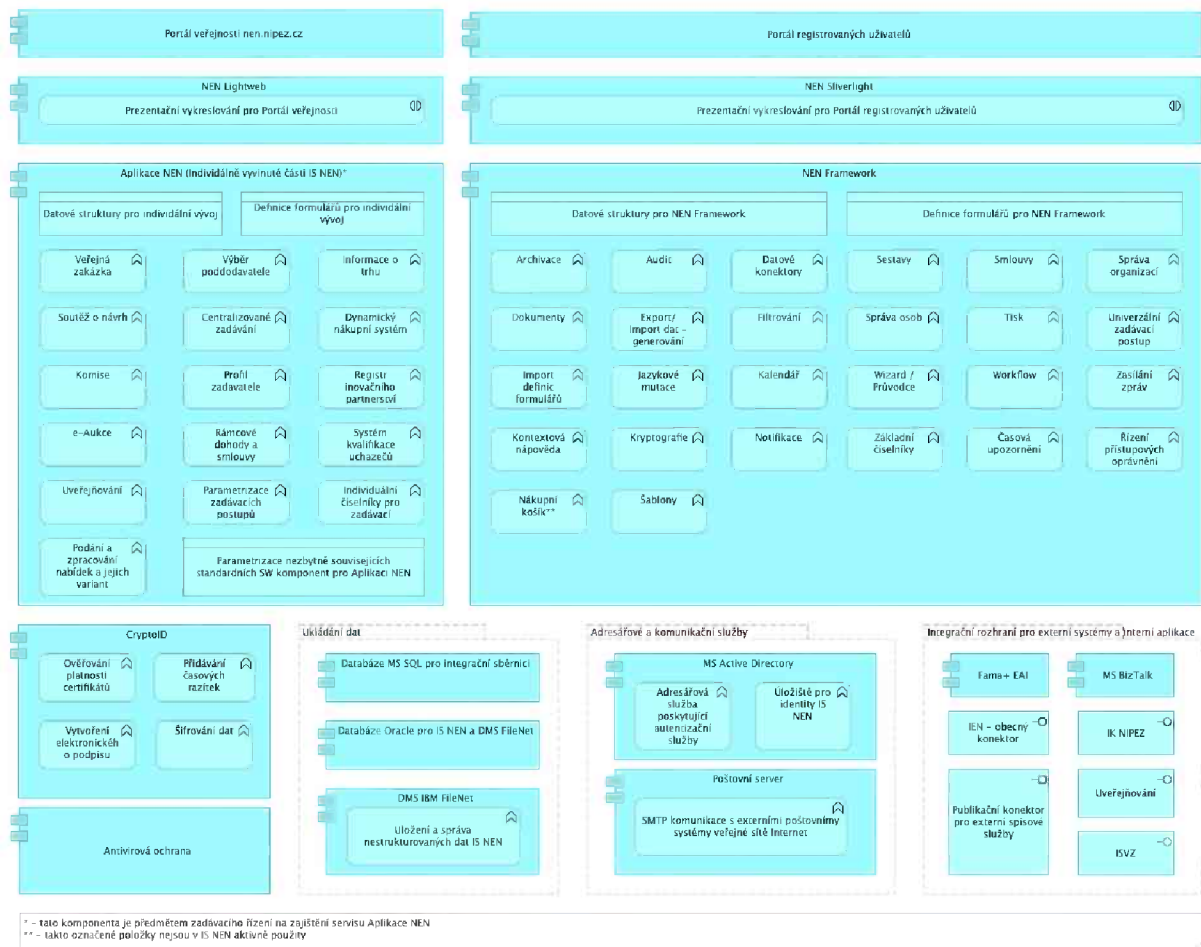
Služby servisu se netýkají všech SW a HW komponent celého informačního systému NEN, ale jen té části IS NEN, jež byla vyvinuta nad standardizovanými SW a HW produkty, na nichž je IS NEN založen a k níž MMR disponuje zdrojovými kódy s oprávnění změn (viz schéma níže). Ta část IS NEN, pro níž MMR poptává Služby je v této Smlouvě nazvána jako „**Aplikace NEN**“ a je zvýrazněna na následujícím schématu architektury celého informačního systému NEN. Technickou podporu s definovanými SLA parametry pro standardizované SW produkty, na kterých je IS NEN založen, zajistí MMR a tato technická podpora pro standardizované produkty tak není předmětem této Smlouvy.

### Solution architektura IS NEN s vyznačením Aplikace NEN

Znázorňuje vztah mezi jednotlivými IS NEN a Aplikací NEN a ohraničuje, které části jsou předmětem plnění Smlouvy.

---

<sup>2</sup> Ve znění usnesení vlády České republiky ze dne 19. června 2018 č. 408 o změně usnesení vlády ze dne 21. června 2017 č. 467, o uložení povinnosti využívat Národní elektronický nástroj při zadávání veřejných zakázek.



Správce NIPEZ prohlašuje, že IS NEN ke dni podpisu této Smlouvy odpovídá dokumentační základně NEN zpřístupněné Poskytovateli v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky.

Služby jsou kategorizovány následovně:

- **Služby s jednorázovým plněním** – Tyto Služby Poskyvatele jsou jednoznačně ohraničeny a představují vstupní či výstupní předpoklady řádného zajištění dále uvedených Služeb s průběžným plněním nebo služeb s výkonovým plněním. Služby s jednorázovým plněním zahrnují:
  - Služby zpracování dokumentace, včetně Převzetí systému;
  - Služby řízeného ukončení poskytování služeb;
- **Služby s plněním v průběhu celé účinnosti smlouvy**
  - **Služby s průběžným plněním** - Paušalizované Služby s garantovanou dobou odezvy/odstranění vady. Služby s průběžným plněním zahrnují Služby servisu;
  - **Služby s výkonovým plněním** - Služby poskytované výhradně na vyzvu Objednatele). Zajišťování těchto Služeb je prováděno výkonově, tj. na základě schválené odhadnuté náročnosti jejich řešení. Služby s výkonovým plněním zahrnují:
    - Služby odstraňování překážek;
    - Služby on-site podpory.

Veškeré Služby budou zaznamenávány prostřednictvím aplikace ServiceDesk NEN stanovené Správcem NIPEZ (aktuálně je aplikace ServiceDesk NEN provozována Provozovatelem NEN, což se však může v průběhu poskytování Služeb servisu změnit - viz dále). Ten tak bude obsahovat úplný přehled činností Poskytovatele. Pro zajištění Servisních služeb bude aplikováno obecné pravidlo, že činnost, která není řádně zaznamenána v ServiceDesk NEN, není považována za provedenou.

Poskytovatel získá přístup ke všem aktivům NEN nezbytným pro řádné poskytování Služeb (prostřednictvím role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN). Přístup k aktivům NEN bude dozorován a monitorován Správcem NIPEZ či jím pověřenou osobou a úkony Poskytovatele budou zaznamenány v rámci standardně pořizovaných záznamových souborů (logů) IS NEN.

Pokud se tato Smlouva odkazuje na konkrétní nástroje či infrastrukturní prostředky (např. nástroj ServiceDesk NEN), může v průběhu jejího plnění dojít ke změně těchto nástrojů či infrastrukturních prostředků či osoby, která je provozuje. Předmět činnosti Poskytovatele vymezený v rámci popisu Služeb se tím však nemění (výměnou nástroje ServiceDesk NEN se nijak nemění povinnost Poskytovatele používat ten systém ServiceDesku NEN, který bude určen ze strany Správce NIPEZ).

Objednatel upozorňuje, že se na MMR vztahují povinnosti příjemce finanční podpory dle Integrovaného operačního programu (IOP) s ohledem na žádost o finanční podporu reg. č. CZ.1.06/1.1.00/07.06384. Poskytovatel může Aplikaci NEN jako investiční majetek MMR zhodnocovat, nesmí ho znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití NEN musí zůstat stejný, musí být zachována povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu NEN.

## 2.1 Služby s jednorázovým plněním

### 2.1.1 Převzetí systému

#### **Popis služby**

Poskytovatel zajistí provedení následujících Služeb:

- Převezme od Správce NIPEZ následující vstupní dokumenty, informace či další náležitosti pro řádný výkon služeb servisu Aplikace NEN vymezených v předmětu Smlouvy:
  - Dokumentační základnu NEN;
  - Přístupová oprávnění do ServiceDesk NEN
  - Přístupová oprávnění pro roli nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN;
- Zajistí předpoklady pro výkon Služeb servisu.

#### **Převzetí dokumentační základny NEN**

Dokumentační základnu NEN tvoří následující soubor dokumentů NEN (v aktuálním znění jednotlivých dokumentů) tvořící standardní dokumentaci popisující Aplikaci NEN a jednotlivé standardizované SW a HW produkty, na nichž je NEN založen, v míře detailu dostatečném pro předání Aplikace NEN k servisu 3. osobě, tj. subjektu odlišnému od autora původního SW, přičemž tato 3. osoba převezme smluvně vymezenou odpovědnost za servis Aplikace NEN. Poskytovatel řízeně od Správce NIPEZ převezme následující dokumenty, jež jsou relevantní a nezbytné pro řádné zajištění služeb servisu Aplikace NEN:

- A. Legislativa
- B. Technická specifikace NEN
- C. Enterprise architektura NEN
- D. Vývojová dokumentace NEN
- E. Uživatelské příručky
- F. Popis SW a HW infrastruktury
- G. Popis NEN Framework API

#### **Převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk NEN**

Pro řízení IT služeb, jež jsou nezbytné pro správný provoz IS NEN, je využíván nástroj ServiceDesk NEN. Poskytovatel získá přístupová oprávnění do ServiceDesk NEN provozovaného Provozovatelem NEN za účelem, aby veškeré procesy související se servisem Aplikace NEN byly zachyceny v ServiceDesku NEN tak, aby provozní informace byly konsolidovány do jednoho místa bez zbytečné duplikace a existovala jednotná auditní stopa o prováděných operacích napříč celou správou a provozem NEN.

Poskytovatel získá uživatelský přístup do ServiceDesk NEN, nikoliv administrátorský, tj. případné úpravy definic workflow nastavených v ServiceDesk NEN jsou v kompetenci Provozovatele NEN (více viz kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**).

Procesy implementované do nástroje ServiceDesk NEN jsou nastaveny v souladu se standardem ITIL v3. V rámci ServiceDesku NEN jsou zaimplementovány následující procesy/oblasti vycházející z ITILv3 relevantní pro výkon Služeb servisu, ke kterým získá Poskytovatel přístup.

<b>Služba v rámci servisu Aplikace NEN</b>	<b>Oblast/proces dle ITILv3 zaimplementovaná v ServiceDesk NEN relevantní pro služby servisu Aplikace NEN</b>	<b>Stručná charakteristika oblasti/procesu zaimplementované v ServiceDesk NEN</b>
Služby servisu NEN v případě poruch nebo zjištěné vady	Incident Management	Identifikace incidentů a obnovení běžného provozu služby, a to co nejrychleji při současné minimalizaci dopadu na provoz.
	Problem Management	Identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů v IS NEN.
Odstraňování překážek v efektivním využívání funkcionalit Aplikace NEN ze strany uživatelů a ladění/úpravy funkcionalit NEN	Change Management	Evidence, zpracování a schvalování požadavků na změnu IS NEN v rámci provozu a rozvoje systému.
Průřezové procesy pro všechny výše uvedené služby v rámci servisu Aplikace NEN	Request Fulfilment	Řízení životního cyklu všech požadavků na službu a jejich řešení v čase stanoveném v katalogu služeb nebo v SLA.
	Configuration Management	Identifikace a popis konfigurace jednotlivých částí, prvků a služeb IS NEN.
	Release a Deployment Management	Plánování a řízení testování, distribuce a nasazení změn systému.
	Service Level Management	Konfigurace, sledování a vyhodnocování smluvně stanovených SLA parametrů systému a služeb IS NEN.

### **Převzetí role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN**

Poskytovatel získá přístupová oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN pro své konkrétní pojmenované pracovníky. V rámci této role jsou Poskytovateli prostřednictvím webového rozhraní k dispozici nástroje, které pokrývají potřeby při vývoji a servisu Aplikace NEN. S využitím tohoto rozhraní může Poskytovatel provádět servis Aplikace NEN, a to zejména v následujícím rozsahu:

- Nastavení a úprava definic formulářů;
- Nastavení a úprava lokalizačních textů;
- Nastavení a úprava nápověd;
- Servis Workflow;
- Správa jazyků;



- Nastavení a úprava dashboardů;
- Nastavení a úprava tiskových sestav;
- Nastavení a úprava navigačního menu;
- Nastavení přístupových oprávnění, integračních vazeb, systémových parametrů, seznamů tříd, atributů a metod a další skutečnosti dle popisů uvedených v dokumentační základně NEN.

Poskytovatel poskytnutím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora dále získá přístup k veškerým auditním datům, které Aplikace NEN loguje a má možnost provádět Správcem NIPEZ schválené změny v nastavení logovacího rozsahu.

Pro přístup k datové vrstvě pak Poskytovatel může vytvářet vlastní SQL scripty, které předá prostřednictvím ServiceDesku NEN Správci NIPEZ k jejich předání Provozovateli NEN, který zajistí jejich spuštění a následné předání výstupu pro další analýzu Poskytovateli.

Přístup s využitím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN je poskytnut Poskytovateli vždy pro pojmenované uživatele a součástí požadavku vzneseného Poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku NEN musí být tyto informace:

- Název Poskytovatele;
- Jméno a příjmení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Funkční zařazení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Účel a důvod přístupu;
- Datum, od kterého má být přístup aktivní.

Okamžikem převzetí výše uvedených náležitostí (tj. dokumentační základny NEN, přístupových oprávnění do ServiceDesk a přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN) přechází na Poskytovatele odpovědnost za škody.

## **Zajištění předpokladů pro výkon Služeb**

Objednatel výslovně upozorňuje Poskytovatele, že Poskytovatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji dle rozsahu využitých technologií, na nichž je NEN založen (viz dokumentační základna NEN), neboť vývojové nástroje nejsou součástí Aplikace NEN a ani celkového IS NEN. Tj. Objednatel tak nedisponuje licencemi/vývojovými nástroji, které by mohl poskytnout Poskytovateli pro zajištění Služeb.

Rozsah vývojových nástrojů pro aplikaci NEN lze odvodit ze SW architektury systému, která je navržena jako 3 vrstvá aplikace. Databázová úroveň je realizována s využitím Oracle DB, aplikační vrstva je provozována na MS IIS Web serveru a prezentační vrstva je realizována na platformě MS SilverLight a ASP.NET (plný výčet a přesná specifikace využitých technologií viz dokumentační základna NEN). Objednatel uvádí, že Poskytovatel by měl disponovat například těmito vývojovými nástroji nebo jejich funkčním ekvivalentem (konkrétní výčet vývojových nástrojů záleží na metodice vývoje Poskytovatele a Objednatel nijak nestanoví povinnost využití konkrétních vývojových nástrojů):

- Visual Studio pro ladění, debug a programování;
- Team Foundation Server (TFS) pro verzování kódů;

- Enterprise Architect, Select Architect pro UML design;
- Oracle SQL Developer pro práci s DB;
- Altova XML Spy pro práci s XML, XSD a XSLT;
- Telerik Test Studio pro tvorbu automatických testů.

Poskytovatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji, a to v rámci vlastního vývojového prostředí nejpozději k datu zahájení poskytování Služeb s plněním v průběhu celé účinnosti Smlouvy (viz dále). Správci NIPEZ bude Poskytovatel předávat opravné či změnové balíčky k jejich nasazení do jednotlivých prostředí NEN (nasazení balíčků zajišťuje Provozovatel NEN, a to dle smlouvy uzavřené na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky na služby zadané v otevřeném řízení s názvem „Výběr provozovatele Národního elektronického nástroje (NEN) na období 5 let“, evidenční číslo ve VVZ 351814 (dále jen „**smlouva o provozu**“).

### **Metriky služby (SLA)**

Převzetí systému bude provedeno v termínu stanoveném touto Smlouvou.

### **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí Převzetí systému bude připraven Poskytovatelem *Protokol o převzetí dokumentační základny NEN a přístupových oprávnění*, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase dokončení převzetí dokumentační základny NEN a přístupových oprávnění Poskytovatelem od MMR.

#### 2.1.2 Služby zpracování dokumentace

### **Popis služby**

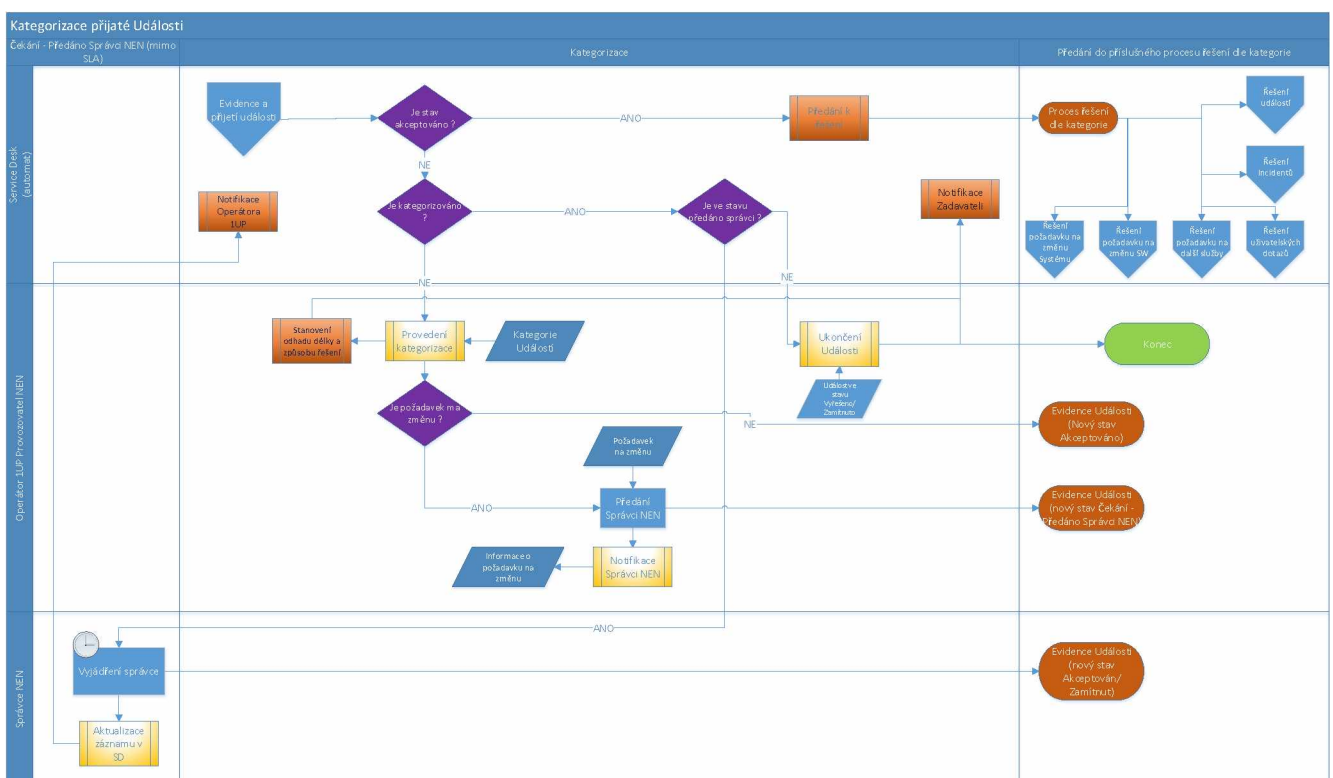
Poskytovatel je povinen zpracovat dokumentaci postupů Poskytovatele při zajištění Služeb (dále jen „**postupové manuály**“). Poskytovatel je povinen předložit postupové manuály k akceptaci (schválení) Správci NIPEZ z pohledu dodržení obvyklých standardů, požadovaného rozsahu a detailu postupových manuálů, a to vše tak, aby byly dodrženy podmínky a termíny stanovené touto Smlouvou.

Po schválení postupových manuálů Správcem NIPEZ předá Poskytovatel definici svých procesů Provozovateli NEN (prostřednictvím Správce NIPEZ) pro zanesení těchto procesů do aplikace ServiceDesk NEN. Bez splnění podmínky dle předchozí věty není možné zahájit poskytování Služeb. Na základě požadavku Správce NIPEZ nastaví Provozovatel NEN v ServiceDesk NEN příslušné procesy a předá Poskytovateli přístupová oprávnění do ServiceDesk NEN v rozsahu nezbytném pro uživatelské ovládání/používání těchto procesů a vkládání požadovaných hodnot do ServiceDesk NEN vznikajících v souvislosti s činností Poskytovatele.

Postupy/procesy Poskytovatele, jež budou implementovány do nástroje ServiceDesk NEN, musí splňovat následující pravidla daná standardem:

- Návrh postupů musí odpovídat mezinárodně uznávanému standardu ITILv3.

- Návrh postupů musí respektovat rozdělení pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN, který postupuje na základě smlouvy o provozu.
  - Návrh postupů musí umožnit jednoznačnou implementaci definovaných procesů formou detailní analýzy, kterou zpracuje Poskytovatel a která bude zahrnovat zejm.:
    - Popis workflow;
    - Definice konfiguračních položek;
    - Stanovení rolí a funkcí;
    - Popis vlastního procesu.
- Návrh postupů musí ve své obrazové části využívat některý z běžných standardů pro tvorbu diagramu (např. BPMN). Minimální rozsah je uveden na příkladu flowchartu pro kategorizaci požadavku níže.



V následující tabulce je uvedeno rozdělení pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatele a Provozovatele NEN v rámci jednotlivých procesů/oblastí, jež jsou implementovány v nástroji ServiceDesk NEN (přičemž podrobné vymezení Služeb servisu v průběhu celé účinnosti Smlouvy je vymezeno v kapitole 2.2 a detailní vymezení pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatele a Provozovatele NEN je uvedeno v kapitole 3).

Poskytovatel je při zpracování dokumentace postupů Poskytovatele při poskytování Služeb pro jejich zapracování do ServiceDesk NEN povinen respektovat následující základní rozdělení pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN.

Služba v rámci servisu Aplikace NEN	Oblast/proces dle ITILv3 zaimplementovaná v ServiceDesk NEN relevantní pro služby servisu Aplikace NEN	Vymezení základní odpovědnosti Provozovatele NEN	Vymezení základní odpovědnosti Poskytovatele
Služby servisu v případě poruch nebo zjištěné vady	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incident Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. úroveň podpory - příjem, evidence a řízení incidentů a jejich členění do kategorií. Komunikace s 2. úrovní podpory.</li> <li>2. úroveň podpory - řešení nestandardních stavů (incidentů) předaných z 1. úrovně podpory. Odstraňování incidentů na úrovni provozu IS NEN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. úroveň podpory – prověření a návrh řešení incidentu (tj. vady), poskytnutí opravného SW balíčku v definovaném SLA</li> <li>3. úroveň podpory - poskytnutí poradenství pro řešení SW vad Aplikace NEN v definovaném SLA.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.1.1.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problem Management</li> </ul>	Problémy na úrovni provozu NEN: <ul style="list-style-type: none"> <li>Provozní problémy</li> <li>Metodické problémy</li> <li>Organizační problémy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prověření, návrh řešení a řešení konfiguračních problémů</li> <li>Řešení SW problémů.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.1.1.</i></p>
Odstraňování překážek v efektivním využívání funkcionalit Aplikace NEN ze strany uživatelů a ladění/úpravy funkcionalit NEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Change Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizace změnových požadavků v rozsahu smluvního vztahu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analýza změnových požadavků</li> <li>Realizace změnových požadavků v rozsahu smluvního vztahu.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.2.1.</i></p>
Průřezové procesy pro všechny výše uvedené služby v rámci servisu Aplikace NEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Request Fulfilment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. úroveň podpory - přijetí a zodpovězení dotazů týkajících se používání, ovládání a funkcionalit IS NEN. Komunikace s 2. úrovní podpory</li> </ul>	-

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2. úroveň podpory - technická a metodická podpora.</li> </ul> <p><i>Podrobněji viz kapitola 2.2.1.1.</i></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa konfiguračních položek</li> <li>• Správa knihoven dokumentace a softwaru</li> <li>• Evidence licencí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Popis obsahu aktualizačních balíčků</li> <li>• Definice konfiguračních položek dodávaného SW</li> <li>• Poskytuje licenční poradenství k dodávanému SW.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.1.1 a 2.2.2.1.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Release Deployment Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizace provozního prostředí, implementace nových verzí, patchů a servicepacků</li> <li>• Ověření změnových balíčků z pohledu bezpečnosti a stability systému.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vývoj nových verzí SW</li> <li>• Sestavení změnových požadavků do SW balíků (releasů) a podpora Provozovateli NEN při jejich nasazení.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.1.1 a 2.2.2.1.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Level Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provádění kontroly dostupnosti všech klíčových komponent IS NEN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provádění kontroly dostupnosti dodávaných komponent Aplikace NEN v rámci diagnostických činností.</li> </ul> <p><i>Poskytované služby jsou podrobně popsány v kapitole 2.2.1.1 a 2.2.2.1.</i></p>

Výstupem budou následující dokumenty popisující všechny požadované informace:

Incident Management
Problem Management
Change Management
Request Fulfilment
Configuration Management
Release a Deployment Management
Service Level Management

### **Ostatní dokumenty nutné pro zahájení Služeb s plněním v průběhu celé účinnosti Smlouvy**

Poskytovatel dále zpracuje a předá správci NIPEZ ke schválení následující dokumentace procesů spojených s řízením vývoje a nasazování opravných a změnových balíčků Aplikace NEN:

- Správa zdrojového kódu;
- Správa vývojových nástrojů;
- Kontrola kvality kódu;
- Správa změn;
- Správa konfigurací;
- Správa nasazení, vč. instalačních příruček pro Provozovatele NEN.

### **Metriky služby (SLA)**

Služba bude provedena termínu stanoveném touto Smlouvou.

Akceptace postupových manuálů Správcem NIPEZ je podmínkou pro zahájení poskytování Služeb s průběžným a výkonovým plněním.

### **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí Služby zpracování dokumentace bude připraven Poskytovatelem *Protokol o akceptaci zpracovaných postupových manuálů.*, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase akceptace postupových manuálů a dalších dokumentů jak je uvedeno shora.

#### **2.1.3 Služby řízeného ukončení poskytování služeb**

### **Popis služby**

Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem a řádného převedení činností/služeb na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

V rámci řízeného ukončení provozu musí Poskytovatel:

- Připravit detailní plán řízeného ukončení zajišťovaných Služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt. Tento plán musí být zpracován tak, aby bylo možné převést zajišťování Služeb s minimálními provozními dopady na NEN. Scénář musí zahrnovat předání:
  - Veškeré dokumentační základny NEN v aktuálním znění;
  - Provozního know-how spočívajícího v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následné poskytování Služeb servisu a umožnit těmto pracovníkům stínovat činnosti Služeb servisu po dobu 1 měsíce;
  - Veškerých dat, která vznikla v souvislosti s poskytováním Služeb servisu a jsou ve správě Poskytovatele.  
Strukturovaná data musí Poskytovatel předat MMR (na adrese MMR, nebude-li dohodnuto jinak) v XML struktuře/formátu (syntaxi) stanovené ze strany MMR. Veškerá data a informace vzniklá v souvislosti s poskytováním Služeb servisu, včetně záznamových souborů (logů) (dále jen „data“) jsou ve výlučném vlastnictví MMR.  
Před nebo v okamžik ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem je Poskytovatel na výzvu MMR povinen předat MMR nebo jím určené třetí osobě veškerá data získaná za celou dobu účinnosti Smlouvy, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění či náhradu vynaložených nákladů ze strany MMR.
- Provést řízené ukončení Služeb dle Objednatelem schváleného detailního plánu řízeného ukončení poskytování služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

### **Metriky služby (SLA)**

Detailní plán řízeného ukončení poskytování služeb zajišťovaného Poskytovatelem a jeho převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt bude připraven do 30 dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této Služby, nestanoví-li Objednatel jinak. Do této lhůty není započítávaná doba akceptace výstupu Objednatelem. Lhůta však zahrnuje i dobu potřebnou na případné vypořádání připomínek Objednatele.

Harmonogram plánu řízeného ukončení služeb zajišťovaného Poskytovatelem a jeho převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt, nesmí být delší než 2 měsíce.

### **Vyhodnocení služby**

O provedení služby bude připraven Poskytovatelem *Protokol o řízeném ukončení poskytování služeb*, který bude obsahovat detailní plán, protokol o provedení jednotlivých úkonů dle plánu a potvrzení Objednatele o řádném provedení popisovaných Služeb.

## 2.2 Služby s plněním v průběhu celé účinnosti Smlouvy

## 2.2.1 Služby s průběžným plněním

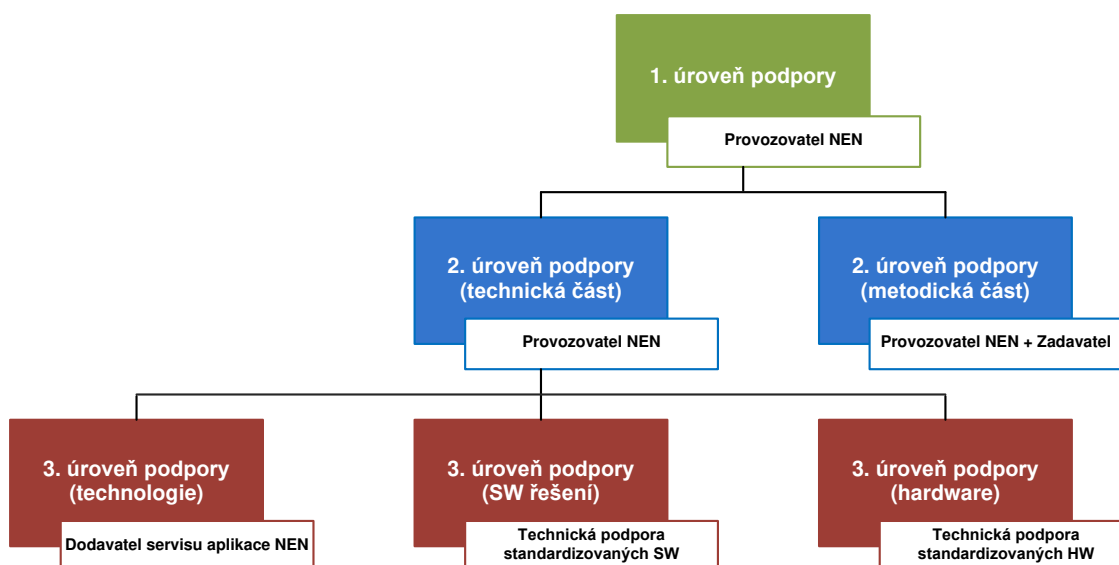
### 2.2.1.1 Služby servisu v případě zjištěných vad

#### **Popis služby**

Vadou je pro účely této Smlouvy myšlen jakýkoliv nedostatek Aplikace NEN způsobený chybným návrhem, nevhodným či nedokonalým provedením, který může ovlivnit funkční způsobilost Aplikace NEN s ohledem na požadavky platných právních předpisů či technické specifikace NEN. Jedná se o stav, který není změnou proti původnímu zadání/stavu.

Poskytovatel bude od zahájení Služeb servisu odstraňovat veškeré vady Aplikace NEN ve lhůtách dle kategorií vad (A, B, C), a to v rámci pevné a úplné ceny za Služby servisu dle odst. 17.1.1 této Smlouvy. Poskytovatel musí zajistit 3. úroveň podpory (L3) u Aplikace NEN spočívající v záruční i pozáruční opravě zjištěných vad Aplikace NEN, a to v rozsahu odpovědností definovaných následujícím schématem a jeho popisem.

Technická podpora a údržba celku NEN je zajištěna součinností vícero subjektů. Tyto subjekty jsou či budou smluvně vázány MMR jako Správci NIPEZ. MMR tak vždy smluvně zajistí potřebnou součinnost všech subjektů podílejících se na technické podpoře a údržbě NEN tak, aby byly dodrženy SLA parametry systému NEN jako celku.



Role subjektu při poskytování technické podpory NEN	Popis role subjektu v provozním modelu NEN
---	--



Provozovatel NEN	<p>Zajišťuje službu jednotného kontaktního místa celku NEN a přímou podporu uživatelů systému NEN (v rámci 1. úrovně podpory). Provozovatel NEN dále zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory, tj. odstraňování incidentů na úrovni provozu systému NEN (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic).</li> <li>○ Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí NEN.</li> <li>○ Komunikace s 3. úrovní podpory za účelem odstranění vad vyžadujících servisní zásah 3. úrovně podpory u SW a HW komponent (tj. i Aplikace NEN).</li> <li>○ Zpřístupnění provozního prostředí pro Poskytovatele při uplatnění záručního a pozáručního odstranění vad iniciovaného ze strany Správce NIPEZ.</li> <li>○ Aktualizaci provozního prostředí, řízení změn a release management.</li> <li>○ Podpoře při rozvoji NEN.</li> </ul> </li> <li>• Metodickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poskytnutí odpovědi na metodické dotazy uživatelů NEN předané z 1. úrovně podpory.</li> <li>○ Rozvoj znalostní báze (knowledge-base).</li> </ul> </li> </ul>
MMR jako Správce NIPEZ	<p>V součinnosti s provozovatelem NEN zajišťuje metodickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v odpovědích na dotazy vyžadující pokročilý výklad ZZVZ. Provádí posouzení žádostí o změnu funkcionality, schvaluje změnová řízení a podílí se na testování.</p>
Dodavatel 3. úrovně podpory Aplikace NEN (tj. Poskytovatel)	<p>Dodavatel 3. úrovně podpory Aplikace NEN (Poskytovatel) zajišťuje na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory a na základě vlastní diagnostické činnosti opravu zjištěných vad Aplikace NEN, a to samostatně či v součinnosti s poskytovateli 3. úrovně podpory standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen. Poskytovatel zajišťuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prověření a návrh řešení incidentu (tj. vady), poskytnutí opravného SW balíčku Aplikace NEN v definovaném SLA;</li> <li>• Poskytnutí poradenství pro řešení SW vad Aplikace NEN v definovaném SLA;</li> <li>• Prověření, návrh řešení a řešení konfiguračních problémů Aplikace NEN;</li> <li>• Řešení SW problémů Aplikace NEN.</li> </ul> <p>Dodavatel 3. úrovně podpory Aplikace NEN (Poskytovatel) zároveň koordinuje na základě rozboru a popisu příčin zjištěné vady činnost všech poskytovatelů 3. úrovně podpory tak, aby byl celek NEN funkční.</p>
Dodavatelé standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen	<p>Zajišťují na základě smluvního vztahu s MMR a dle podmínek příslušného produktu podporu technickou podporu standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen (tj. maintenance licencí, opravy zjištěných vad, poskytování patchů a hotfixů atp.).</p>

Poskytovatel bude v rámci Služeb servisu (tj. zajištění 3. úrovně podpory Aplikace NEN) zajišťovat následující činnosti:

- Diagnostiku Aplikace NEN s ohledem na identifikaci vad.
- Odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci NEN.

Služba bude poskytována nepřetržitě od okamžiku zahájení poskytování Služeb servisu (viz dále). Veškeré úkony Poskytovatele prováděné v souvislosti se Službami servisu budou zaznamenány v nástroji ServiceDesk NEN.

### Zajišťování diagnostiky Aplikace NEN s ohledem na identifikaci vad

Diagnostika systému, za účelem ověření jeho správné funkčnosti a vlastností, bude Poskytovatelem prováděna:

- Na pokyn Správce NIPEZ nebo Provozovatele NEN v případě, že provozní informace NEN indikují chybové stavy, možné nedostatky NEN nebo zhoršení jeho běžných výkonových charakteristik. Identifikované vady budou na Poskytovatele eskalovány prostřednictvím nástroje ServiceDesk NEN. Poskytovatel nebude provozovat vlastní dohledové/monitorovací nástroje nad infrastrukturou NEN;
- Na základě nestandardních nebo od normálu se odchylojících provozních ukazatelů (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroj IS NEN – viz dále);
- Poskytovatelem proaktivně na základě vlastní diagnostické činnosti – Poskytovatel může provádět v rámci diagnostických činností kontrolu dostupnosti dodávaných komponent Aplikace NEN (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroj IS NEN – viz dále).

Monitoring provozních, výkonnostních a bezpečnostních logů je v kompetenci Provozovatele NEN, který nejen reaktivně, ale i proaktivně eskaluje události na 3. úroveň podpory – tj. Poskytovatele. Co má být předmětem eskalace, může Poskytovatel definovat ve svých instalačních manuálech, které pro Aplikaci NEN vytvoří a podle kterých Provozovatel NEN závazně postupuje.

Pro diagnostiku chování Aplikace NEN může Poskytovatel využívat zejména následující zdroje informací, jež budou Poskytovateli předávány Provozovatelem NEN (viz sloupec „**Způsob přístupu**“):<sup>3</sup>

Zdroj	Stručná charakteristika	Způsob přístupu Poskytovatele ke zdroji informací
Auditní záznamy	Informace o chování uživatelů v systému	Skrze aplikační formuláře dostupné v rámci administrátorského přístupu (viz předaný přístup pro roli nejvyššího administrátora v rámci Aplikace NEN).
Záznamy elektronických úkonů	Informace o provedených elektronických úkonech	
Aplikační log	Informace o chování příslušné aplikační služby na straně serveru	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Klientské chybové hlášky	Informace o chování aplikace na straně klienta	Skrze hlášení od uživatelů předané skrze email nebo ServiceDesk NEN.

<sup>3</sup> Chybová hlášení technologických prvků (např. databáze) jsou zaznamenány ve výše uvedených ložích (tj. např. chybové hlášení vzniklé chybným voláním databáze) a tak k nim Poskytovatel získá přístup.

Systémový log	Informace o chování komponenty z pohledu operačního systému	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Crash dump log	Opis paměti procesu aplikačního serveru	Předání ve formě systémového dump souboru generovaného OS v rámci součinnosti Provozovatele NEN.
Specializované servisní nástroje Poskytovatele	Vlastní specializované servisní nástroje, které vytěží další informace o chování dané komponenty systému. V tuto chvíli není nasazen v souvislosti aplikace NEN žádný nativní servisní nástroj. Poskytovatel však může instalaci servisního nástroje požadovat.	-

Požadavek na využití výše uvedených zdrojů informací může Poskytovatel kdykoliv předat na Správce NIPEZ, který požadavek zajistí v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu.

Pro přímý přístup k aplikačním logům může Poskytovatel využít vzdálený přístup prostřednictvím webové konzole monitorovacího nástroje Microsoft System Center Operations Manager (MS SCOM). Tento přístup Poskytovatel získá na základě žádosti prostřednictvím Správce NIPEZ. Součástí žádosti Poskytovatele musí být i definice rozsahu informací, ke kterým chce Poskytovatel přistupovat.

Napojení Poskytovatele do monitorovacího nástroje IS NEN by mělo být realizováno skrze nativní konektor (agenta), jež bude kompatibilní s aplikací Poskytovatele. Příp. může Poskytovatel vytvořit pro monitorovací nástroj konektor vlastní. Definice metrik a způsobu sběru dat pak poskytuje Poskytovatel typicky prostřednictvím vlastního Management packu pro MS SCOM. Standardní parametry pro monitoring, jež si může Poskytovatel dle svých postupů a metodik nastavit, pak zahrnují zejména:

- Předávat pouze relevantní záznamy (filtrování a selekce);
- Proaktivní periodická kontrola dostupnosti jednotlivých komponent Aplikace NEN;
- Proaktivní periodická kontrola funkčnosti jednotlivých komponent Aplikace NEN;
- Kategorizace předávaných záznamů.

Poskytovatel může (ale nemusí) po Správci NIPEZ rovněž požadovat instalaci vlastního specializovaného servisního nástroje/rozhraní Poskytovatele do prostředí IS NEN, který v případě potřeby ladění a debugu Aplikace NEN sestaví tzv. Dump Log (dále jen „**servisní nástroj Poskytovatele**“), ke kterému Poskytovatel bude mít přístup.

Servisní nástroj Poskytovatele může mít podobu integrální komponenty dodávaného řešení Aplikace NEN nebo samostatné aplikace či addonu k Aplikaci NEN. V případě, že se bude jednat o nedílnou součást dodávaného řešení Aplikace NEN, bude v rámci testování na DEV prostředí (tj. před implementací do TEST, REF a PROD) servisní nástroj Poskytovatele

otestován z pohledu bezpečnosti a stability s danou verzí Aplikace NEN jako celku. V případě, že se bude jednat o samostatnou komponentu, bude i tato testována na DEV z pohledu bezpečnosti a stability, než bude zpřístupněna na dalších prostředích. Pokud bude Aplikace NEN (nebo její součást – v tomto případě servisní nástroj) nebo servisní nástroj v podobě samostatné aplikace vykazovat bezpečnostní problémy nebo narušovat stabilitu systému, bude dotčená instalace servisního nástroje spolu s odůvodňujícím komentářem Provozovatelem NEN ukončena.

Servisní nástroj Poskytovatele instaluje Provozovatel NEN na základě předané instalační dokumentace do prostředí/infrastruktury NEN. Poskytovatel NEN musí jako součást instalační dokumentace servisního nástroje dodat Správci NIPEZ:

- Instalační soubory příslušného servisního nástroje Poskytovatele ve formě instalačního balíčku pro danou platformu (Microsoft Windows, Linux, IBM AIX).
- Licenční ujednání, ze kterého vyplyne právo Provozovatele NEN instalovat tento servisní nástroj Poskytovatele do prostředí NEN.
- Instalační příručku, která bude popisovat instalační kroky pro úspěšnou instalaci do prostředí NEN.
- Parametry servisního nástroje Poskytovatele, pro konfiguraci DUMP logu tak, aby log obsahoval nezbytné údaje pro následnou analýzu ze strany Poskytovatele.

Instalaci servisního nástroje Poskytovatele zajistí Provozovatel NEN až po provedení funkčních a bezpečnostních testů a následně v rámci součinnosti bude Provozovatel NEN zajišťovat předávání výstupů z toho nástroje Poskytovateli.

## **Odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci NEN**

Odstraňování identifikovaných vad bude prováděno Poskytovatelem v součinnosti se subjekty, které zajišťují 3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW produktů (tj. servisní podporu těchto standardizovaných SW produktů) pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení celku NEN. Úkolem Poskytovatele je:

- **Prověřit a detailně charakterizovat vadu.** Poskytovatel je povinen identifikovat samostatně, příp. s podporou standardizovaných SW produktů využitých v NEN zdroj/příčinu vady a tuto skutečnost uvést v ServiceDesk NEN. Na Poskytovatele budou eskalovány všechny zjištěné vady zjištěné na celku NEN (s výjimkou vad jednoznačně identifikovaných ze strany provozovatele NEN na HW a síťové infrastruktuře, jež odstraní Provozovatel NEN v rámci své odpovědnosti).
- **Zpracovat a prezentovat Objednateli návrh na odstranění vad,** vč. nutné součinnosti dalších subjektů zajišťujících podporu NEN (např. podpory standardizovaných SW a HW produktů), a to formou adresných úkolů na tyto subjekty, souslednosti a termínů jejich realizace dle uzavřených SLA.
- **Odstranit vadu v Aplikaci NEN.** V případě vad, které jsou pokryty servisní podporou standardizovaných SW či HW produktů bude Poskytovatel servisu Aplikace NEN koordinovat činnost subjektů zajišťujících odstraňování vad v rámci 3. úrovně podpory těchto standardizovaných SW či HW produktů. Stejně tak bude Poskytovatel koordinovat servisní podporou standardizovaných SW či HW v případě, kdy je pro

odstranění vady v aplikaci NEN potřeba zajistit servisní podporu standardizovaných SW či HW.

- **Poskytovat informace o průběhu odstraňování vad** prostřednictvím nástroje ServiceDesk.
- **Prezentovat Objednateli souhrnné informace o odstranění vad** a průběžně upravovat/aktualizovat dokumentační základnu NEN s ohledem na dopady odstraněných vad do dokumentace NEN.

Postup řešení životního cyklu odstranění zjištěné vady je uveden v následující tabulce.

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení vady	Kdokoliv (Správce NIPEZ, Poskytovatel, Provozovatel NEN, uživatelé NEN)	Vada bude zaznamenána prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Osoba, která vadu identifikovala, popíše vadu způsobem, který co nejpřesněji umožní její opětovné nasimulování nebo její určení.
Přijetí vady	Poskytovatel	Poskytovatel na základě obeznámení se s popisem vady vadu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přijme;</li> <li>• Odmítne - v případě, že se nejedná o vadu NEN. Toto rozhodnutí musí Poskytovatel doložit;</li> <li>• Vrátí k doplnění - v případě, že na základě popisu vady nemůže vadu opětovně nasimulovat nebo identifikovat. Poskytovatel musí přesně uvést, jaké informace postrádá. Poskytovatel smí požadovat pouze doplnění informací, které mohou běžní uživatelé opatřit.</li> </ul>
Doplnění vady	Autor hlášení vady	Autor hlášení vady doplní hlášení o informace požadované Poskytovatelem.
Akceptace odmítnutí vady	Autor hlášení vady, Správce NIPEZ	Autor hlášení vady i Správce NIPEZ akceptují odmítnutí vady, tj. stvrdí, že se v nahlášeném případě nejedná o vadu NEN. Odmítnutí vady je akceptováno i v případě, že se k němu odpovědná osoba nevyjádří do 20 pracovních dnů. Autor hlášení vady i Správce NIPEZ mohou odmítnutí vady neakceptovat a předají vad zpět k řešení Poskytovateli.
Informování o způsobu řešení vady	Poskytovatel	U vad kategorie B a C sdělí Poskytovatel bližší informace o vadě, zejména jakým způsobem bude vada řešena, včetně určení závazného termínu, do kdy bude vada odstraněna s ohledem na SLA s režimem „best effort“ a maximální lhůtou k vyřešení 5 pracovních dnů od nahlášení.
Příprava opravného balíčku	Poskytovatel	Poskytovatel zajistí sestavení požadavků na odstranění vad do SW opravných balíčků (releasů).

		<p>Poskytovatel připraví opravný balíček <b>podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně NEN</b>, jehož nasazením bude identifikována vada odstraněna. Opravný balíček je následně Poskytovatelem předán Správci NIPEZ k jeho nasazení. U opravného balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Popis obsahu opravného balíčku;</li> <li>• Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace NEN;</li> <li>• Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace NEN.</li> </ul> <p>Opravné balíčky budou Poskytovatelem předávány Správci NEN v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele NEN, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení opravného balíčku na vývojové prostředí (DEV) a testovací prostředí (TEST) NEN	Provozovatel NEN	<p>Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu nasazuje na DEV prostředí schválené instalační opravné balíčky, které prostřednictvím Správce NIPEZ získá od Poskytovatele. Na tomto prostředí Provozovatel NEN provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí balíček na TEST prostředí, kde je z funkčního pohledu testuje Správce NIPEZ za součinnosti Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli NEN při nasazení opravných balíčků.</p>
Ověření vyřešení vady	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ provede v součinnosti s Poskytovatelem ověření odstranění vady. Dle komplexnosti opravy jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové atd.).</p> <p>Na základě ověření může Správce NIPEZ opravný balíček:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem NEN nasazen do PROD prostředí (viz dále).</li> <li>• Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce NIPEZ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.</li> </ul>
Nasazení opravného balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel NEN	Nasazení zajišťuje Provozovatel NEN v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném správcem NEN.
Úprava dokumentační základny NEN	Poskytovatel	Pokud má odstranění vady jakýkoliv dopad do dokumentační základny NEN, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu

		aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů, do kterých má odstranění vady dopad.
--	--	--

## Metriky služby (SLA)

Diagnostika Aplikace NEN prováděná na pokyn Objednatele musí být provedena nejpozději do 10 pracovních dnů od přijetí požadavku na její provedení.

Odstraňování identifikovaných vad (níže uvedené lhůty jsou počítány od přijetí hlášení o vadě):

- **Kategorie A** - vady neumožňující použití funkcionalit Aplikace NEN. Pro zabránění pochybností se pro účely této Smlouvy vadou kategorie A rozumí:
  - **Kompletní nefunkčnost Aplikace NEN**, tj. uživatel se nemůže připojit na veřejnou část Aplikace NEN (tj. část bez přihlášení uživatele) a/nebo uživatel se nemůže přihlásit do neveřejné části Aplikace NEN (tj. část po přihlášení uživatele);
  - **Nedostupnost profilu zadavatele** v NEN nebo informací, které na profilu musí být dle ZZVZ uveřejněny;
  - **Nelze elektronicky podat nabídku** (předběžnou nabídku, žádost o účast, žádost o zařazení do systému kvalifikace, předběžný zájem, žádost o účast nebo návrh v soutěži o návrh, aukční hodnoty).
  - **Nelze uveřejnit na profilu zadavatele NEN**
- Vadu lze vyřešit i nasazením dočasného řešení, které naplní některou z nižších kategorií vady B či C. Na toto dočasné řešení by se poté aplikovaly lhůty platné pro příslušnou kategorii vady.
  - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
  - Informování o způsobu řešení vady - 4 hod.
  - Vyřešení vady – 8 hod.
- **Kategorie B** – vady, které nejsou vadou kategorie A a které omezují použití funkcionalit Aplikace NEN, nicméně uživatel může příslušný úkon provést jiným náhradním/dočasným řešením (např. workaround atd.).
  - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
  - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod. v pracovních hodinách dle této Smlouvy.
  - Vyřešení vady - Objednatel požaduje vyřešení vady v režimu *best effort*, jak je definován touto Smlouvou, nejpozději však do 3 pracovních dnů od jejího nahlášení.
- **Kategorie C** - ostatní vady než vady kategorie A a B.
  - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
  - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod. v pracovních hodinách dle této Smlouvy.
  - Vyřešení vady - Objednatel požaduje vyřešení vady v režimu *best effort*, jak je definován touto Smlouvou, nejpozději však do 5 pracovních dnů od jejího nahlášení.
- Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí úspěšné ověření opravného balíčku na testovacím prostředí (tj. že nasazením opravného balíčku je vada odstraněna a nasazení opravného balíčku nevyvolalo vadu jinou). Poskytovateli se

Lhůta staví okamžikem předání opravného balíčku Objednateli k nasazení do prostředí NEN (prostřednictvím služeb Provozovatele NEN). Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je opravný balíček nasazován Provozovatelem NEN a odstranění vady je ověřováno Objednatelům či Objednatelům určenou 3. stranou. Pokud není vada opravným balíčkem řádně odstraněna, běží lhůta Poskytovateli dál.

## **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí Služeb servisu bude připraven ze strany Poskytovatele *Protokol o poskytování služeb servisu* za období uplynulého měsíce obsahující požadované počty a výčet provedených Servisních služeb, počty a výčet provedených komunikací s 1. a 2. úrovní podpory a MMR apod.

### 2.2.2 Služby s výkonovým plněním

#### 2.2.2.1 Služby odstraňování překážek

Funkcionality NEN jsou využívány velmi širokým okruhem zadavatelů zahrnujícím všechny kategorie zadavatelů dle ustanovení § 4 ZZVZ. Konkrétní nastavení či řešení funkcionalit Aplikace NEN může některým zadavatelům či kategoriím zadavatelů s ohledem na jejich specifické podmínky způsobovat překážky v efektivním využívání všech funkcionalit Aplikace NEN při podpoře zadávacích agend příslušného zadavatele. Specifické podmínky konkrétních zadavatelů mohou spočívat zejména v požadavcích na integrační vazby NEN na interní systémy konkrétního zadavatele, v požadavcích na specifické hromadné operace (např. zadavatel zahajuje v jeden okamžik velký počet zadávacích řízení, přičemž jednotlivá zadávací řízení se mezi sebou liší jen hodnotou jednoho či více vymezených parametrů atp.) a v dalších obdobných požadavcích. Bez úpravy funkcionalit Aplikace NEN enormně narůstá zadavatelům s těmito specifickými požadavky množství manuální práce s riziky zvýšené chybovosti způsobené chybou lidského faktoru. Odstraňování takovýchto překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN je předmětem této služby.

Poskytovatel bude zajišťovat úpravy překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN formou změnových požadavků s tím, že proces realizace této služby bude realizován ve 2 krocích:

- **Příjem a analýza požadavku na odstranění překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN** - tento krok zahrnuje přijetí požadavku a jeho analýzu Poskytovatelem. Analýza umožní stanovit detailní rozbor dopadů do stávajícího řešení Aplikace NEN a kvalifikovaný odhad kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku.
- **Realizace odstranění překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN** - v návaznosti na schválení realizace změnového požadavku Objednatelům bude Poskytovatel požadavek realizovat. Až po ověření, které bude Objednatel řídit, bude změnový požadavek nasazen do produkčního provozu Provozovatelem NEN.

V rámci změnového požadavku může Správce NIPEZ rovněž požadovat po Poskytovateli provedení optimalizace vymezené funkcionality/služby Aplikace NEN tak, aby tato takto konkrétně vymezená funkcionalita/služba (či skupina funkcionalit/služeb) měla po úpravě

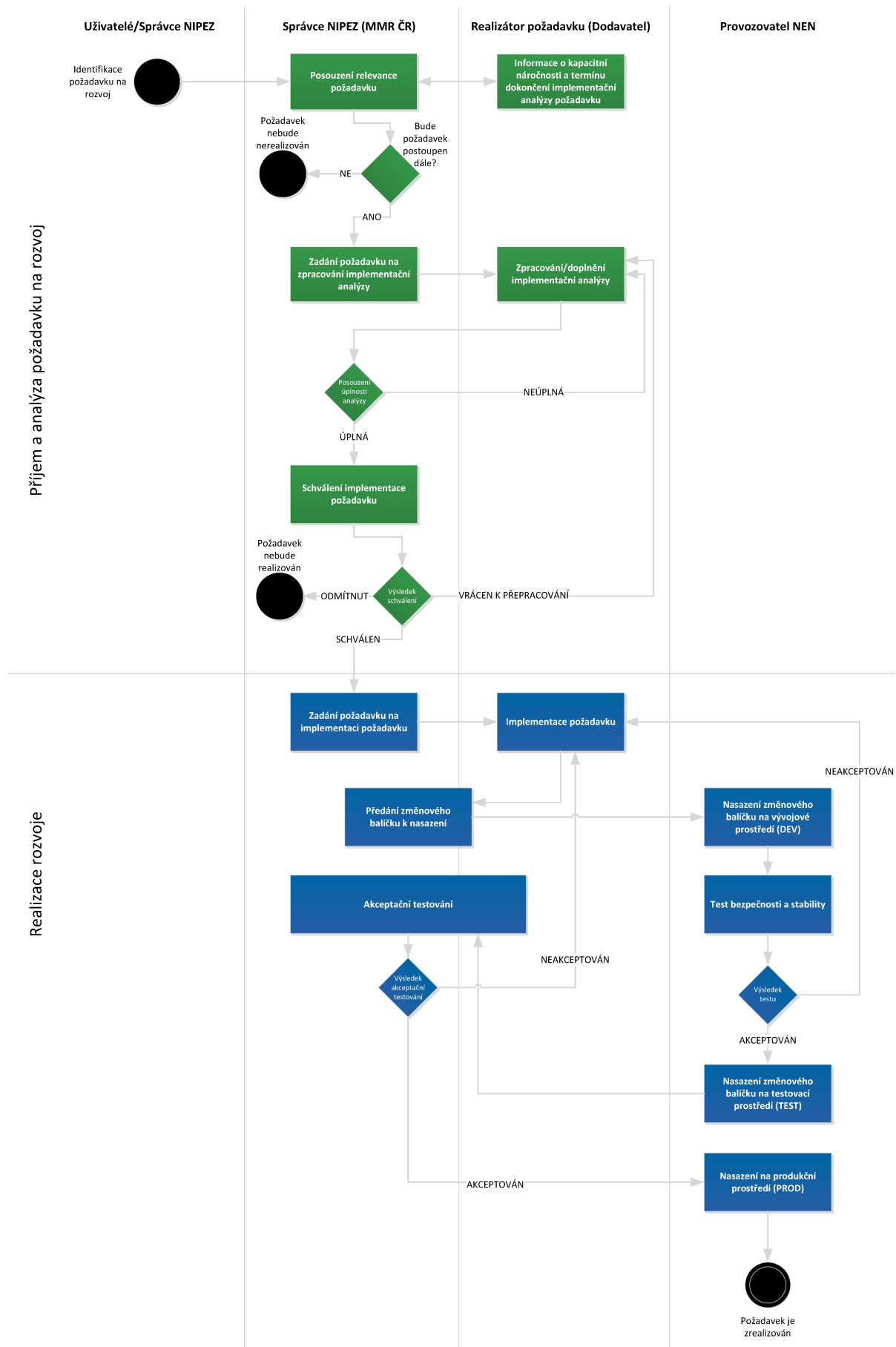


překážek maximálně přípustnou dobu odezvy uživatelské operace (např. načtení formuláře či ukládání formuláře) doby 2 sekundy. Dobou odezvy se myslí čas, který uživatel je nucen vyčkat, než systém dokončí požadovanou operaci a uživatel může pokračovat ve spuštění další návazné funkcionality. Poskytovatel v takovém případě zohlední v analýze požadavku všechny faktory, které dobu odezvy vymezené funkcionality/služby Aplikace NEN ovlivňují a zohlední tyto faktory v odhadu kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku. Maximální doba odezvy pak bude jedním z akceptačních kritérií změnového požadavku.

Služba bude poskytována po celou dobu trvání této Smlouvy, a to vše dle pravidel stanovených touto Smlouvou.

Pokud pro řádné zpracování změnového požadavku bude nutno zajistit součinnost poskytovatelů 3. úrovně podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen, Objednatel tuto součinnost zajistí v termínech dle podmínek produktu technické podpory, jež má MMR s SW a HW vendory uzavřeny.

Proces je zachycen v následujícím schématu a rozepsán dále v textu.



Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace požadavku na odstranění překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN	Uživatelé / Správce NIPEZ	Uživatel / Správce NIPEZ naformuluje svůj požadavek prostřednictvím nástroje ServiceDesk NEN. Uživatel v rámci formulace požadavku zadá alespoň následující údaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>Název</li> <li>Popis - jednoznačná specifikace požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti</li> </ul>
Posouzení relevance požadavku	Správce NIPEZ	Správce NIPEZ posoudí, zda je požadavek relevantní a případně doplní jeho znění tak, aby představovalo ucelené zadání. Správce NIPEZ v této fázi odmítá zejména požadavky, které jsou zcela v rozporu se strategií rozvoje NIPEZ a NEN, jsou v rozporu s právními předpisy, případně nejsou realizovatelné nebo se nevztahují k funkcionalitám Aplikace NEN. O odmítnutí požadavku je prostřednictvím ServiceDesk informován jeho iniciátor a životní cyklus požadavku tímto končí. Pokud je požadavek neúplný, smí ServiceDesk požádat autora požadavku prostřednictvím ServiceDesk o jeho doplnění. Správce NIPEZ si rovněž od Poskytovatele vyžádá informaci o kapacitní náročnosti Implementační analýzy požadavku. Správce NIPEZ požadavek zamítne rovněž v případě, že by náročnost Implementační analýzy byla neúměrná možným přínosům realizace požadavku. Pokud je požadavek posouzen kladně, pokračuje se dalším krokem.
Informace o kapacitní náročnosti a termínu dokončení Implementační analýzy požadavku	Poskytovatel	Poskytovatel na základě obeznámení se s požadavkem sdělí jaká je kapacitní náročnost provedení detailní Implementační analýzy požadavku a jaký je termín jejího možného dokončení.
Zadání požadavku na zpracování Implementační analýzy	Správce NIPEZ	Správce NIPEZ zadá požadavek na zpracování Implementační analýzy.
Zpracování/doplnění Implementační analýzy	Poskytovatel	Poskytovatel zpracuje/doplní Implementační analýzu (nad rámec dalších požadavků dle této Smlouvy) v následující struktuře pro vývojové práce: <ul style="list-style-type: none"> <li>Návrh řešení - detailní popis cílové podoby řešení, tj. specifikace nových upravených funkcí/zpracovaná formou podrobného popisu a návrhů/modelů obrazovek systému;</li> <li>Dopad na architekturu řešení - schéma dotčené části architektury, identifikace</li> </ul>

		<p>dotčených částí architektury a popis provedeného zásahu do příslušné části architektury;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapacitní náročnost činností;</li> <li>• Navržený realizační harmonogram - pro všechny fáze (vývoj, testování, dokumentace, předání k nasazení...);</li> <li>• Řízení implementace - návrh vhodného způsobu a mechanismů řízení implementace požadavku;</li> <li>• Akceptační mechanismus - návrh způsobu akceptačního testování a akceptačních kritérií.</li> </ul> <p>Poskytovatel zpracuje příslušné části Implementační analýzy s ohledem na komplexnost požadavku. V případě potřeby doplní Poskytovatel Implementační analýzu o další potřebné a relevantní informace.</p>
Posouzení úplnosti Implementační analýzy	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ posoudí, zda je implementační analýza úplná a dostatečná s ohledem na změnový požadavek.</p> <p>Pokud ano, pokračuje životní cyklus dalším krokem. Pokud ne, vrátí analýzu příslušnému Poskytovateli k doplnění.</p>
Schválení implementace požadavku	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ na základě výše detailní Implementační analýzy může aktualizovat ekonomické posouzení požadavku a následně zvolí další postup při zpracování požadavku. Implementaci požadavku může:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schválit – o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus pokračuje dalším krokem.</li> <li>• Odmítnout - o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus požadavku je ukončen.</li> <li>• Vrátit k přepracování - požadavek je s uvedenými výhradami vrácen zpracovateli analýzy k přepracování</li> </ul>
Zadání požadavku na implementaci požadavku	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ zadá požadavek na implementaci požadavku Poskytovateli.</p>
Implementace požadavku	Poskytovatel	<p>Poskytovatel provede implementaci požadavku v souladu se schválenou analýzou požadavku. Poskytovatel zajistí sestavení změnových požadavků do SW změnových balíčků (releasů). Poskytovatel připraví změnový balíček <b>podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně NEN</b>. Změnový balíček je následně Poskytovatelem předán Správci NIPEZ k jeho nasazení na prostředí DEV a TEST prostřednictvím Provozovatele NEN. U změnového balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Popis obsahu změnových balíčků;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace NEN;</li> <li>• Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace NEN.</li> </ul> <p>Poskytovatel je povinen průběžně informovat Správce NIPEZ o průběhu implementace a umožnit její dohled Správce NIPEZ, či jím určeným subjektem.</p> <p>Změnové balíčky Aplikace NEN budou Poskytovatelem servisu Aplikaci NEN předávány Správci NEN v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele NEN, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení změnového balíčku na vývojové prostředí (DEV) a testovací prostředí (TEST) NEN	Provozovatel NEN	<p>Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu NEN nasazuje na DEV prostředí správcem NIPEZ schválené instalační změnové balíčky, které prostřednictvím Správce NIPEZ získá od Poskytovatele. Na tomto prostředí Provozovatel NEN provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí balíček na TEST prostředí, kde je z funkčního pohledu testuje Správce NIPEZ za součinnosti Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli NEN při nasazení změnových balíčků.</p>
Akceptační testování	Správce NIPEZ, Poskytovatel	<p>Správce NIPEZ provede v součinnosti s Poskytovatelem akceptační testování. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové, atd.).</p> <p>Na základě akceptačního testování může Správce NIPEZ výstup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem NEN nasazen do PROD prostředí (viz dále).</li> <li>• Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce NIPEZ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.</li> </ul>
Nasazení změnového balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel NEN	Nasazení správcem NIPEZ schválených změnových balíčků zajišťuje Provozovatel NEN v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném správcem NIPEZ.
Úprava dokumentační základny NEN	Poskytovatel	Pokud má realizace změnového požadavku na základě úpravy překážek ve funkcionalitách Aplikace NEN jakýkoliv dopad do dokumentační

		základny NEN, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu NEN aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů, do kterých má realizace změnového požadavku dopad.
--	--	--

### **Metriky služby (SLA)**

Celý životní cyklus požadavku bude řízen prostřednictvím ServiceDesk NEN. Poskytovatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně tímto způsobem a to bezodkladně, pro realizaci jednotlivých úkonů Poskytovatele platí následující metriky:

- Poskytnutí informace o kapacitní náročnosti Implementační analýzy požadavku - do 5 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku
- Zpracování/doplnění Implementační analýzy - předání prostřednictvím ServiceDesk NEN v den jejího dokončení, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován.
- Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím ServiceDesk NEN a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení implementace, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován v harmonogramu realizace.

### **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí těchto částí služby bude připraven Poskytovatelem *Protokol o provedení implementační analýzy* nebo *Protokol o provedení implementace*, které budou obsahovat výstupy příslušné aktivity a stvrzení akceptace výstupu Objednatelem.

#### 2.2.2.2 Služby on-site podpory

On-site podporu nově nasazovaných verzí NEN bude Poskytovatel zajišťovat formou:

- Školení k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí NEN.
- On-site podpory v organizacích zadavatelů.

##### 2.2.2.2.1 Školení k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí NEN

### **Popis služby**

Poskytovatel zajistí provedení školení k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí NEN dle požadavků na datum, obsah školení a časovou dotaci stanovenou Objednatelem.

Objednatel dále stanovuje následující rámcové požadavky na školení s tím, že tyto požadavky budou upřesňovány při uzavírání dílčích prováděcích smluv ve vztahu k běhům školení Objednatelem:

- Školení bude realizováno v prostorech určených Objednatelem, a to buď v prostorech subjektu, který čerpá on-site podporu nově nasazovaných verzí NEN nebo v prostorech Poskytovatele či MMR;

- V případě praktických školení a workshopů, kdy každý z účastníků prochází funkcionalitu NEN na vlastním počítači, může MMR vyzvat Poskytovatele k zajištění 2 lektorů na příslušný běh školení s alespoň 10 účastníky, aby byl zajištěn individuální přístup k jednotlivým účastníkům školení a bylo zohledněno jejich tempo práce se systémem;
- Veškeré školící a další materiály předávané účastníkům školení nebo promítané v průběhu školení musí být označeny logy MMR, NIPEZ a NEN, a to dle příslušných vizuálních manuálů MMR a NIPEZ. Poskytovatel je rovněž oprávněn doplnit na výše uvedené materiály vlastní logo;
- Poskytovatel je povinen předat MMR kopii školících materiálů, a to na vyžádání;
- Z každého školení musí Poskytovatel pořídít prezenční listinu s podpisy účastníků školení;
- Objednatel zajistí, že místnost, kde bude školení probíhat, bude vybavena dataprojektorem, a příslušné pracovní stanice účastníků školení budou vybaveny softwarem nezbytným pro řádný běh NEN a že k pracovním stanicím bude zajištěn technik daného školeného subjektu pro případ nefunkčnosti HW či SW na pracovních stanicích (pro řešení obvyklých technických závad typu nefunguje internet, účastníkům se nedaří přihlášení z důvodů na straně uživatele, problémy s nastavením firewallu v daném místě atp.);
- Poskytovatel může provést fotodokumentaci provedeného školení, a to alespoň fotografií zachycujících rozložení místnosti, ve které školení probíhá, rozmístění požadovaných log a místnosti s účastníky školení (pokud budou účastníci školení s pořízením fotografie souhlasit).

V ceně za provedení školení jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. i náklady na přípravu školení, využitou výpočetní techniku pro účastníky školení atp.

Služba bude poskytována po celou dobu trvání této Smlouvy, a to vše dle pravidel stanovených touto Smlouvou.

### **Metriky služby (SLA)**

Poskytovatel předá Objednateli do 10 pracovních dnů od obdržení objednávky osnovu školení a případně další podklady (prezentaci).

### **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí Služby on-site podpory bude připraven Poskytovatelem Protokol o provedení Služeb on-site podpory. V případě Služby on-site podpory spočívající ve školení bude protokol obsahovat informace o datu, místu a délce uskutečněného školení a jeho přílohou bude prezenční listina s podpisy účastníků školení.

#### 2.2.2.2.2 On-site podpora v organizacích zadavatelů

### **Popis služby**

Poskytovatel zajistí poskytnutí on-site podpory zadavatelům k podpoře zavedení nově nasazovaných verzí NEN dle požadavků na rozsah, datum, obsah a časovou dotaci stanovenou Objednatel v prostorách určených příslušným zadavatelem, jemuž je on-site podpora poskytována.

Objednatel stanovuje následující rámcové požadavky na poskytnutí on-site podpory s tím, že tyto požadavky budou upřesňovány při uzavírání dílčích prováděcích smluv na jednotlivé on-site podpory Objednatelem:

- Před zahájením poskytování on-site podpory připraví Poskytovatel scénář příslušné poskytované podpory na místě, který podléhá schválení subjektu, jemuž je on-site podpora poskytována. Součástí scénáře musí být i popsání požadované součinnosti ze strany subjektu, jemuž je on-site podpora poskytována;
- Veškeré materiály zpracované v průběhu poskytování on-site podpory musí být označeny logy MMR, NIPEZ a NEN, a to dle příslušných vizuálních manuálů MMR a NIPEZ. Poskytovatel je rovněž oprávněn doplnit na výše uvedené materiály vlastní logo;
- Poskytovaná on-site podpora musí být v souladu s kompletní dokumentační základnou NEN a platnými právními předpisy;
- Poskytnutí on-site podpory může vyžadovat zapojení více pracovníků Poskytovatele v různých rolích (např. metodik zadávacích postupů, právník, komoditní specialista atp.);
- Z každé poskytnuté on-site podpory musí Poskytovatel pořídit záznam popisující rozsah poskytnuté on-site podpory a předané výstupy (viz předávací protokol níže).

V ceně za poskytnutí on-site podpory jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. i náklady na přípravu scénáře příslušné poskytované podpory na místě.

Služba bude poskytována po celou dobu trvání této Smlouvy, a to vše dle pravidel stanovených touto Smlouvou.

### **Metriky služby (SLA)**

Poskytovatel předá Objednateli do 10 pracovních dnů od obdržení objednávky scénář poskytnutí on-site podpory v organizaci Objednatele.

### **Vyhodnocení služby**

O poskytnutí Služby on-site podpory bude připraven Poskytovatelem Protokol o provedení Služeb on-site podpory. V případě Služby on-site podpory spočívající v poskytnutí on-site podpory bude protokol obsahovat informace o věcném rozsahu, datu, místě a délce poskytnuté on-site podpory.



### 3 Rozdělení pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN při realizaci servisu Aplikace NEN

Poskytovatel bude při plnění předmětu Smlouvy postupovat v úzké součinnosti s Provozovatelem NEN, který poskytuje služby provozu NEN dle katalogu služeb S1-S12, a to na smlouvy o provozu. Informace k tomuto zadávacímu řízení, vč. smlouvy o provozu obsahující katalog provozních služeb S1 – S12 s Provozovatelem NEN jsou uveřejněny zde:

[https://ezak.mmr.cz/contract\\_display\\_774.html](https://ezak.mmr.cz/contract_display_774.html)

V této kapitole je uveden detailní popis pravomocí a odpovědností mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN, tj. odpovědnostní rozhraní mezi službami S1 – S12 Provozovatele NEN a Službami servisu. Služby obou dodavatelů se nepřekrývají, ale navazují na sebe v rámci životního cyklu jednotlivých požadavků.

Správce NIPEZ má nastaven systém řízení služeb IT dle mezinárodně uznávané metodiky ITILv3 tak, aby byly pokryty všechny relevantní služby/procesy související se správou a provozem IS NEN. Správce NIPEZ má spektrum služeb nezbytných pro správu a provoz IS NEN zajištěnu formou více smluvních vztahů, přičemž jednotlivé služby na sebe logicky navazují a v komplexu tvoří celek nezbytný pro funkční systém řízení služeb IT.

<b>Služby zajišťované v rámci provozu NEN dle smlouvy o provozu</b>	<b>Související služby zajišťované v rámci Služeb servisu</b>	<b>Související služby zajišťované vendory SW a HW v rámci technické podpory standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen</b>
Služba 1 - Služby datových center	-	-
Služba 2 - Služby součinnosti při umístění technického a systémového prostředí NEN do provozních prostor datových center	-	-
Služba 3 - Zapojení Provozovatele NEN do pilotního provozu NEN	-	-
Služba 4 - Provedení přípravy na předání systému NEN	-	-
Služba 5 - Převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od MMR (správce NEN)	-	-
Služba 6 - Spuštění systému NEN a jeho uvedení do běžného provozu	-	-
Služba 7 - Řízení a správa provozního prostředí	Služby servisu v případě poruch nebo zjištěné vad. Služba odstraňování překážek (v efektivním využívání funkcionalit)	-

	Aplikace NEN ze strany uživatelů a ladění/úpravy funkcionalit NEN).	
Služba 8 - Řízení lidských zdrojů	-	-
Služba 9 - Poskytování technické podpory a údržby (1. a 2. úroveň podpory IS NEN)	Služby servisu v případě poruch nebo zjištěné vady (3. úroveň podpory Aplikace NEN). Služby on-site podpory (nově nasazovaných verzí Aplikace NEN, a to zejména formou on-site podpory a formou školení).	3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen.
Služba 10 - Podpůrné provozní činnosti	Služby servisu v případě poruch nebo zjištěné vad. Služba odstraňování překážek (v efektivním využívání funkcionalit Aplikace NEN ze strany uživatelů a ladění/úpravy funkcionalit NEN).	-
Služba 11 - Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU	Služby servisu v případě poruch nebo zjištěné vad. Služba odstraňování překážek (v efektivním využívání funkcionalit Aplikace NEN ze strany uživatelů a ladění/úpravy funkcionalit NEN).	-
Služba 12 - Zajištění služby řízeného ukončení běžného provozu a předání systému NEN	-	-

Pozn.: Znakem "-" je označena skutečnost, že mezi službami jednotlivých dodavatelů není poskytována jednotlivými dodavateli žádná součinnost (tj. služby jednotlivých dodavatelů na sebe vzájemně nenasazují).

Součinnosti mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN zajistí Správce NIPEZ, a to v rámci a s garancí SLA parametrů uvedených v této Smlouvě a ve smlouvě o provozu. Součinnost mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN na úrovni jednotlivých relevantních služeb je popsána v následující tabulce (popis se týká jen těch služeb Provozovatele NEN a Poskytovatele, u kterých na sebe služby vzájemně navazují či je u nich nutno zajistit součinnost obou dodavatelů):

Služba z katalogu služeb Provozovatele NEN	Cinnosti Provozovatele NEN na odpovědnostním rozhraní	Cinnosti Poskytovatele na odpovědnostním rozhraní	Vymezení součinnosti mezi Poskytovateli
Služba 7 - Řízení a správa provozního prostředí	<p>Monitoring provozního prostředí - kontrola provozních, bezpečnostních a dalších logů zaznamenávaných systémem NEN, monitoring a provádění kontroly stavů všech součástí provozního prostředí pomocí HW a SW výrobcem a SI NEN/technickou podporou NEN daných a doporučených utilit (v odůvodněných případech také pomocí vlastních utilit), o vyhodnocování těchto stavů a identifikaci příčin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW, provedení jejich analýzy z hlediska vlivu na stabilitu a bezpečnost prostředí NEN a příprava změnových požadavků na instalaci a implementaci potřebných opravných balíčků.</li> <li>• Instalace a provedení změn dle Objednatelem schválených návrhů opatření.</li> <li>• Implementace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace.</li> <li>• Implementace nových verzí systému NEN dodaných a schválených Objednatelem pro produkční prostředí NEN.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravidelná (na měsíční bázi) aktualizace projektové/technické, provozní a bezpečnostní dokumentace systému NEN v návaznosti na změny provozního prostředí, funkcí, služeb a provozních postupů.</li> <li>• Aktualizace konfigurační databáze v rámci Configuration managementu. Aktualizace databáze bude Provozovatel provádět ihned při provedení změny konfigurace prostředí či komponenty NEN tak, aby byla k dispozici vždy aktuální a úplná konfigurační databáze.</li> </ul>	<p>Poskytovatel zajišťuje v rámci služby servisu Aplikace NEN (tj. zajištění 3. úrovně podpory Aplikace NEN) činnosti diagnostiky Aplikace NEN s ohledem na identifikaci vad a odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci NEN. Poskytovatel je oprávněn požadovat instalaci vlastního servisního nástroje do prostředí NEN.</p> <p>Poskytovatel v rámci Služeb servisu vytváří dle postupů uvedených v dokumentační základně opravné a změnové balíčky k Aplikaci NEN, které předává Správci NIPEZ k jejich nasazení na produkční prostředí NEN.</p> <p>Pokud má odstranění vady či překážky v Aplikaci NEN jakýkoliv dopad do dokumentační základny NEN, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu NEN aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů, do kterých má provedená úprava v Aplikaci NEN dopad.</p>	<p>Provozovatel NEN eskaluje na Poskytovatele požadavky vyžadující 3. Úroveň podpory Aplikace NEN. Poskytovatel odpovídá za diagnostiku a odstranění vad. Provozovatel NEN zajistí instalaci servisního nástroje Poskytovatele. Provozovatel NEN předává Poskytovateli informace z logů, jež jsou v rámci IS NEN vytvářeny. Provozovatel NEN zajišťuje provoz ServiceDesku NEN</p> <p>Poskytovatel předává opravné a změnové balíčky Správci NIPEZ, který je dále předává Provozovateli NEN k jejich nasazení. Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu NEN nasazuje na DEV prostředí schválené instalační opravné a změnové balíčky. Na tomto prostředí Provozovatel NEN provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí balíček na TEST prostředí, kde je z funkčního pohledu testuje Správce NIPEZ za součinnosti Poskytovatele. Schválené balíčky následně Provozovatel NEN nasadí na prostředí REF a PROD. Pokud jsou balíčky v rozporu s pravidly popsány v dokumentační základně NEN nebo jsou zjištěny neshody ve funkcionalitách, vrátí Provozovatel NEN Poskytovateli balíček k přepracování.</p> <p>Poskytovatel aktualizuje dokumentační základnu NEN s ohledem na provedené úpravy v Aplikaci NEN. Provozovatel NEN aktualizuje dokumentační základnu NEN s ohledem na všechny ostatní skutečnosti.</p>
Služba 9 - Poskytování technické podpory a údržby	Provozovatel NEN zajišťuje službu jednotného kontaktního místa celku NEN a přímou podporu uživatelů	Poskytovatel zajišťuje 3. úroveň podpory Aplikace NEN na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory a na	Provozovatel NEN eskaluje prostřednictvím aplikace ServiceDesk NEN na Poskytovatele požadavky na

	<p> systému NEN (v rámci 1. úrovně podpory).  Provozovatel NEN dále zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory, tj. odstraňování incidentů na úrovni provozu systému NEN (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic).</li> <li>○ Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí NEN.</li> <li>○ Komunikace s 3. úrovní podpory za účelem odstranění vad vyžadujících servisní zásah 3. úrovně podpory u SW a HW komponent (tj. i Aplikace NEN).</li> <li>○ Zpřístupnění provozního prostředí pro uplatnění záručního a pozáručního odstranění vad iniciovaného ze strany Správce NIPEZ.</li> <li>○ Aktualizaci provozního prostředí, řízení změn a release management.</li> <li>○ Podpoře při rozvoji NEN.</li> </ul> </li> <li>• Metodickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poskytnutí odpovědi na metodické dotazy uživatelů NEN předané z 1. úrovně podpory.</li> <li>○ Rozvoj znalostní báze (know ledge-base).</li> </ul> </li> </ul>	<p>základě vlastní diagnostické činnosti opravu zjištěných vad Aplikace NEN, a to samostatně či v součinnosti s poskytovateli 3. úrovně podpory standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je NEN založen.  Poskytovatel 3. úrovně podpory Aplikace NEN zároveň koordinuje na základě rozboru a popisu příčin zjištěné vady činnost všech poskytovatelů 3. úrovně podpory tak, aby byl celek NEN funkční.</p>	<p>3. úroveň podpory Aplikace NEN.  Poskytovatel předané požadavky vyhodnotí a v případě oprávněného požadavku vytvoří opravný či změnový balíček, který předá Správci NIPEZ k jeho nasazení (viz výše).</p>
<p>Služba 10 - Podpůrné provozní činnosti</p>	<p>Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ (od 1.10.2016 dle ustanovení § 213 odst. 4 ZZVZ)</p>	<p>Dojde-li odstraněním vady či překážky v Aplikaci NEN ke změně funkčních vlastností či prostředí elektronického nástroje oproti funkčním vlastnostem či prostředí elektronického nástroje, na základě kterých byl certifikát shody vydán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Připraví/aktualizuje Poskytovatel dokumentaci funkčních vlastností Aplikace NEN pro změnu rozsahu certifikátu shody;</li> <li>• Připraví Poskytovatel návrh nápravného opatření dle § 12 odst. 4 vyhlášky č. 260/2016 Sb., pokud by provedená úprava Aplikace NEN mohla mít za následek neprokázaní shody</li> </ul>	<p>Certifikaci NEN zajišťuje Provozovatel NEN.  Poskytovatel zajistí aktualizaci či vytvoření té části dokumentace pro certifikační audit, jež se týká funkčních vlastností Aplikace NEN. Za aktualizaci/přípravu zbytku dokumentace pro certifikační audit odpovídá Provozovatel NEN.</p>

		s požadavky stanovenými právními předpisy ve stanoveném rozsahu.	
	<p>Správa vybraných entit v systému - Provozovatel NEN musí zajistit přes administrátorské rozhraní správu následujících entit v systému (správu entit se rozumí jejich přidání, úprava, odebrání, import, nebo export):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klasifikací a číselníků;</li> <li>• Šablon pro generování dokumentů;</li> <li>• Metodické nápovědy.</li> </ul>	Poskytovatel aktualizuje administrátorské rozhraní pro správu entit v Aplikaci NEN, a to na základě eskalovaných požadavků.	Provozovatel NEN využívá aktuálně platné administrátorské rozhraní pro správu entit v Aplikaci NEN pro zajištění služby správy vybraných entit v systému. Poskytovatel entity v systému nespravuje, ale při změně upravuje administrátorské rozhraní pro správu entit v Aplikaci NEN.
	<p>Rízení dokumentace - Provozovatel NEN musí zajistit správu projektové knihovny a dokumentační základny prostředí NEN, zajistit a koordinovat pravidelné aktualizace jednotlivých dokumentů, bezpečné uložení a zálohování úložiště dokumentů a zajištění možnosti zpřístupnění této dokumentace Objednatelem určeným osobám a subjektům. Provozovatel NEN musí zajistit kontrolu aktuálnosti knihovny minimálně 1x měsíčně.</p>	Pokud má odstranění vady či překážky v Aplikaci NEN jakýkoliv dopad do dokumentační základny NEN, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu NEN aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů, do kterých má provedená úprava v Aplikaci NEN dopad.	Poskytovatel aktualizuje dokumentační základnu NEN s ohledem na provedené úpravy v Aplikaci NEN. Provozovatel NEN aktualizuje dokumentační základnu NEN s ohledem na všechny ostatní skutečnosti.
	<p>Správa bezpečnosti informací a řízení IT služeb - Provozovatel NEN bude dle pokynů Objednatele vykonávat činnosti a role v rámci systému řízení bezpečnosti informací<sup>4</sup> a systému řízení ICT služeb<sup>5</sup>, jejichž zavedení pro prostředí a systém NEN je v gesci Objednatele. V součinnosti s technickou podporou NEN bude Provozovatel zajišťovat také pravidelnou aktualizaci, tj. zejména následující činnosti pro oblast „Analýzy rizik“:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Průběžná identifikace provozních rizik a bezpečnostních rizik s vazbou do provozních činností: <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifikace aktiv v rámci NEN a jejich vlastníků;</li> <li>- identifikace hrozeb pro tato aktiva;</li> <li>- identifikace zranitelnosti, které by mohli být hrozbami využity;</li> <li>- identifikace dopadů na provoz NEN v souvislosti se ztrátou důvěrnosti, integrity a dostupnosti aktiv.</li> </ul> </li> <li>• Analýza a vyhodnocování rizik.</li> </ul>	Poskytovatel zajišťuje 3. úroveň podpory Aplikace NEN na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory, pokud je úprava Aplikace NEN nezbytná s ohledem na správu bezpečnosti informací a řízení IT služeb.	Poskytovatel předává opravné a změnové balíčky Správci NIPEZ, který je dále předává Provozovateli NEN k jejich nasazení. Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu NEN tyto balíčky postupně nasazuje do prostředí DEV, TEST, PROD a REF tak, jak je uvedeno výše.

<sup>4</sup> Systémem řízení informační bezpečnosti se rozumí dokumentovaný systém managementu v souladu s ustanoveními a požadavky normy ČSN ISO/IEC 27001:2006 a navazujících norem řady ISO 27000.

<sup>5</sup> Systémem řízení IT služeb se rozumí dokumentovaný systém managementu v souladu s ustanoveními a požadavky normy ČSN ISO/IEC 20000-1 a 2.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Návrh opatření pro zvládnání rizik a jejich předložení Objednateli k odsouhlasení.</li> </ul>		
	Rízení kontinuity činností - Provozovatel NEN musí dodržovat zásady, pravidla a postupy stanovené systémem řízení kontinuity činností (BCM), který bude v prostředí NEN ustanoven Objednatelem.	Poskytovatel zajišťuje 3. úroveň podpory Aplikace NEN na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory, pokud je úprava Aplikace NEN nezbytná s ohledem na řízení kontinuity činností.	Poskytovatel předává opravné a změnové balíčky Správci NIPEZ, který je dále předává Provozovateli NEN k jejich nasazení. Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu NEN tyto balíčky postupně nasazuje do prostředí DEV, TEST, PROD a REF tak, jak je uvedeno výše.
	Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN - Provozovatel NEN je povinen zajišťovat činnosti a služby spojené s provozem systému NEN v souladu s pravidly a SLA sjednanými se Objednatelem. V případech, kdy sám nebo na podnět Objednatele identifikuje, že tyto pravidla nebo SLA neodpovídají nejlepší oborové praxi, musí zahájit proces optimalizace kvality poskytovaných služeb.	Poskytovatel zajišťuje 3. úroveň podpory Aplikace NEN na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory, pokud je úprava Aplikace NEN nezbytná s ohledem na průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN.	Poskytovatel předává opravné a změnové balíčky Správci NIPEZ, který je dále předává Provozovateli NEN k jejich nasazení. Provozovatel NEN v souladu se smlouvou o provozu NEN tyto balíčky postupně nasazuje do prostředí DEV, TEST, PROD a REF tak, jak je uvedeno výše.
Služba 11 - Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU	<p>Zajištění dodržování následujících povinností vyplývajících z aktuální <i>Příručky pro žadatele a příjemce finanční podpory ze Strukturálních fondů Evropské unie</i> (dále jen „<b>SF EU</b>“) v rámci Integrovaného operačního programu (dále jen „<b>IOP</b>“):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dodržovat pravidla IOP v souladu s dokumentem „<i>Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření</i>“. Dle těchto požadavků musí být obrazovky NEN, dodané HW Objednatele i vstup do místnosti, kde se tento HW nachází, označeny na viditelném místě logolinkem. Platné logolinky (IOP+EU+MMR) a tzv. logomanuál, jejichž využívání Objednatel požaduje, jsou k dispozici na adrese: <a href="http://www.strukturalni-fondy.cz/getdoc/4ceedb81-503f-46b8-9390-99b0fa9b0c05/Pravidla-publicity">http://www.strukturalni-fondy.cz/getdoc/4ceedb81-503f-46b8-9390-99b0fa9b0c05/Pravidla-publicity</a>.</li> <li>Dodaný HW se nesmí používat za jiným účelem, než je provoz aplikace vytvořené v rámci projektu NIPEZ, reg. č. CZ.1.06/1.1.00/07.06384 (tj. zejména NEN).</li> </ul>	Poskytovatel může Aplikaci NEN jako investiční majetek MMR zhodnocovat, nesmí ho znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití NEN musí zůstat stejný, musí být zachována povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu NEN. Při změnách uživatelského rozhraní Aplikace NEN Poskytovatel musí dodržovat pravidla publicity IOP.	Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity IOP u uživatelského rozhraní Aplikace NEN. Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU u zbylých částí IS NEN je v odpovědnosti Provozovatele NEN.

Ostatních služeb Provozovatele NEN dle katalogu služeb S1 – S12 ve smyslu smlouvy o provozu se součinnost mezi Poskytovatelem a Provozovatelem NEN netýká, a Objednatel stanoví, že Poskytovatel nebude do plnění těchto zbylých služeb jakkoliv zapojen (tj. předávat

vstupy do těchto služeb, přebírat výstupy těchto služeb či zajišťovat jinou součinnost pro plnění těchto služeb).

**Příloha č. 2**  
**Realizační tým Poskytovatele**

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
Projektový manažer	<p>Jméno a příjmení: ██████████</p> <p>Telefon: ██████████</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Řízení a koordinace celého projektu vycházející z relevantní dokumentační základny Aplikace NEN.</li> <li>- Plánování, sledování, vyhodnocování plnění poskytovaných Služeb.</li> <li>- Komunikace a kooperace s Objednatelem.</li> <li>- Řízení kvality Aplikace NEN v kontextu mezinárodně uznávaných norem (ISO).</li> </ul>
Architekt	<p>Jméno a příjmení: ██████████</p> <p>Telefon: ██████████</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garance za vývoj a optimalizaci řešení Aplikace NEN.</li> <li>- Návrh koncepčního řešení celé architektury Aplikace NEN, včetně zpracování a aktualizace <i>roadmap</i>.</li> <li>- Komunikace řešení a směrem k Objednateli.</li> <li>- Návrh řešení s ohledem na <i>best practice</i> a technologický vývoj v oblasti ICT.</li> </ul>
Právník	<p>Jméno a příjmení: ██████████</p> <p>Telefon: ██████████</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Průběžné sledování a kontrola legislativního prostředí ve vztahu k Aplikaci NEN.</li> <li>- Manuální testování a ověřování shody legislativy s Aplikací NEN.</li> <li>- Analýza legislativy (včetně <i>de lege ferenda</i>) a zpracování podkladů pro budoucí rozvoj Aplikace NEN.</li> <li>- Podpora pro legislativně-metodické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li> <li>- Analýza a revize technické specifikace Aplikace NEN ve vztahu k legislativě.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Procesní analytik</p>	<p>Jméno a příjmení: ██████████</p> <p>Telefon: ██████████</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikace a analýza procesních modelů a návrh jejich optimalizace s ohledem na <i>best practice</i>.</li> <li>- Analýza návrhů optimalizací a změn Aplikace NEN vycházející z podnětů od Objednatele a uživatelů.</li> <li>- Analýza a revize technické specifikace Aplikace NEN ve vztahu k procesnímu modelu Aplikace NEN.</li> <li>- Podpora pro technické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li> <li>- Specifikace a návrh řešení integračních úkolů (integrace dat s Aplikací NEN).</li> </ul>
<p style="text-align: center;">IT analytik</p>	<p>Jméno a příjmení: ██████████</p> <p>Telefon: ██████████</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analýza a revize technické specifikace Aplikace NEN ve vztahu ke změnovým požadavkům Objednatele.</li> <li>- Technická realizace změnových požadavků od Objednatele.</li> <li>- Definování datových struktur.</li> <li>- Tvorba relevantní technické dokumentace, včetně datových struktur a vydefinovaných rozhraní.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podpora pro technické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li> </ul>
Vývojař <sup>6</sup>	<p>Jméno a příjmení: [REDACTED]</p> <p>Telefon: [REDACTED]</p> <p>E-mail: [REDACTED]</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vývoj IT řešení nad technologiemi HTML5, ASP.NET, MS Silverlight, JavaScript, SQL.</li> <li>- Vedení relevantní dokumentace.</li> <li>- Podpora pro technické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li> <li>- Ověřování funkčnosti stávajícího řešení Aplikace NEN.</li> </ul>
Vývojař	<p>Jméno a příjmení: [REDACTED]</p> <p>Telefon: [REDACTED]</p> <p>E-mail: [REDACTED]</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vývoj IT řešení nad technologiemi HTML5, ASP.NET, MS Silverlight, JavaScript, SQL.</li> <li>- Vedení relevantní dokumentace.</li> <li>- Podpora pro technické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li> <li>- Ověřování funkčnosti stávajícího řešení Aplikace NEN.</li> </ul>
Vývojař	<p>Jméno a příjmení: [REDACTED]</p> <p>Telefon: [REDACTED]</p> <p>E-mail: [REDACTED]</p> <p>Popis funkce člena týmu na plnění Smlouvy s vymezením úkolů k plnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vývoj IT řešení nad technologiemi HTML5, ASP.NET, MS Silverlight, JavaScript, SQL.</li> <li>- Vedení relevantní dokumentace.</li> </ul>

<sup>6</sup> Tuto roli dodavatel zopakuje tolikrát, kolik osob použil k prokázání splnění příslušné části technické kvalifikace.

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Podpora pro technické řešení námětů/připomínek uživatelů ze ServiceDesk NEN.</li><li>- Ověřování funkčnosti stávajícího řešení Aplikace NEN.</li></ul>
--	--

**Příloha č. 3**  
**Oprávněné osoby**

**Za Objednatele:**

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Jan Ségl
Adresa	Na Příkopě 3, 110 00, Praha
E-mail	
Telefon	
Fax	-

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Stanislav Bogdanov
Adresa	Na Příkopě 3, 110 00, Praha
E-mail	
Telefon	
Fax	-

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Bc. Jiří Nekvasil
Adresa	Na Příkopě 3, 110 00, Praha
E-mail	
Telefon	
Fax	-

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Fax	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Fax	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Fax	-

**Příloha č. 4**  
**Seznam Poddodavatelů**

1)  
Název: -  
Sídlo: -  
Právní forma: -  
Identifikační číslo: -  
Rozsah plnění Smlouvy: -

2)  
Název: -  
Sídlo: -  
Právní forma: -  
Identifikační číslo: -  
Rozsah plnění Smlouvy: -

3)  
Název: -  
Sídlo: -  
Právní forma: -  
Identifikační číslo: -  
Rozsah plnění Smlouvy: -

atd. -

Společnost TESCO SW a.s. tímto prohlašuje, že veřejná zakázka s názvem „Servis aplikace NEN“ pro zadavatele Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj nebude realizována za pomoci poddodavatelů.