



## SERVISNÍ SMLOUVA

### „Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech“

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení §1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

#### Město Vodňany

sídlo: nám. Svobody 18, Vodňany I, 389 01 Vodňany  
IČO: 00251984  
DIČ: CZ00251984  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]  
zástupce ve věcech smluvních: Milan Němeček, starosta

(dále jen „Objednatel“)

a

#### GORDIC spol. s r.o.

sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddílu C, vložka 9313  
IČ: 47903783  
DIČ: CZ47903783  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu (CZK): [REDACTED]  
jednatel: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel

(dále jen „Zhotovitel“)

dále označovány společně jako „Strany“ a/nebo „Smluvní strany“

takto:



## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Závazkový vztah založený podle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a Zákonem 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), a v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
- Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku na dodávku a implementaci komponent pro elektronizaci procesů včetně posílení infrastruktury a bezpečnosti prostředí s názvem: **„Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech“** včetně poskytnutí licencí, (dodávka rozšíření hardware – část 2 veřejné zakázky, není součástí plnění této části zakázky dle této smlouvy) a dalších souvisejících služeb (dále též „smlouva“).
- 1.2 Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného regionálního operačního programu (dále také „IROP“) a Prováděcím dokumentem IROP, v souladu s výzvou k předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět této smlouvy včetně jejich veškerých příloh a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah uvedených dokumentů je jim znám.
- 1.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.
- Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
- Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 1.4 Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v dotčeném oboru, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno, a že je podle příslušných právních předpisů postačující k provedení díla podle této smlouvy.
- 1.5 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Zhotovitele (Účastníka) ze dne 12. 6. 2019 podaná do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem **„Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech“**.
- 1.6 Zhotovitel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.
- 1.7 Zhotovitel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
- 1.8 Zhotovitel je povinen na písemné vyžádání Objednatele opatřit předmět smlouvy a každý update, legislativní update, upgrade a legislativní upgrade předmětu smlouvy čestným prohlášením o tom, že předmět Smlouvy, případně provedený update či upgrade, je ve shodě s platnými právními předpisy ČR.
- 1.9 Zhotovitel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 1 mil. Kč, kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Objednateli.
- 1.10 Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.11 Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

## 2 ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Zhotovitelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Zhotovitelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu



její úhrady Objednatelům a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

- 2.2 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodaného plnění dle části 1 veřejné zakázky „**Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech**“, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.

Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č 1 Technická specifikace.

### 3 DEFINICE POJMŮ

Informační systém - je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

Podporované programové vybavení (dále též „SW“) - je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

Podporované technické vybavení (dále též „HW“) - je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou pokud byly součástí dodávky dle smlouvy o dílo

Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) - představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatel v souvislosti s jejich vývojem.

Servisní podpora - je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Místo instalace - je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

Servisní pracoviště Zhotovitele - provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

Nahlášení požadavku na servisní podporu - je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatel sdělí servisnímu pracovišti Zhotovitele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatel, a kterým proto žádá servisní pracoviště Zhotovitele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Odezva - je první reakce servisního pracoviště Zhotovitele na požadavek Objednatel na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

Zprovoznění technického vybavení - je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

Servisní zásah - je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).



## 4 URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:
- 4.1.1 Zhotovitel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
  - 4.1.2 V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Zhotovitele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Zhotovitelem nové verze k distribuci.
  - 4.1.3 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Zhotovitele.
  - 4.1.4 Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybavení.
  - 4.1.5 Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
  - 4.1.6 Udržitelost HW a SW třetích stran, dodaných Zhotovitelem v rámci veřejné zakázky.
  - 4.1.7 Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Zhotovitelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
  - 4.1.8 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Zhotovitele do prostředí Objednatele.
  - 4.1.9 Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele (HelpDesk).
  - 4.1.10 Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
  - 4.1.11 Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
  - 4.1.12 Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
  - 4.1.13 Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
  - 4.1.14 Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
  - 4.1.15 HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
- 4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.  
Tímto se Zhotovitel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 4.3 Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu. Po dobu zkušebního provozu je poskytována zdarma.  
Po ukončení zkušebního provozu a předání díla rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplat, na základě této smlouvy. Servisní období je po celou dobu udržitelosti projektu, přičemž doba udržitelosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.
- 4.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v **odst. 4.3**.



- 4.5 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

## 5 CENA

- 5.1 Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena na:
- Cena za roční technickou podporu bez DPH 200 388,00 Kč
  - DPH 42 081,48 Kč
  - Cena za roční technickou podporu včetně DPH 242 469,48 Kč
  - Cena za 5 let technické podpory bez DPH 1 001 940,00 Kč
  - DPH 210 407,40 Kč
  - Cena za 5 let technické podpory včetně DPH 1 212 347,40 Kč
- 5.2 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
- 5.3 Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
- 5.4 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.5 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také
- 5.5.1 číslo a datum vystavení faktury,
  - 5.5.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
  - 5.5.3 název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného regionálního operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „**Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech**“, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0006293**, je spolufinancován z Integrovaného regionálního operačního programu,
  - 5.5.4 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - 5.5.5 označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
  - 5.5.6 lhůtu splatnosti faktury,
  - 5.5.7 název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Zhotovitele,
  - 5.5.8 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.6 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury.
- Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 5.7 Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.



## 6 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje, že pracovníci Zhotovitele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Zhotovitele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Zhotovitelem vznikne škoda, nese náklady Zhotovitel.

Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Zhotovitele s interními předpisy, které musí Zhotovitel dodržovat.

- 6.2 Zhotovitel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.

- 6.3 Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Zhotovitele.

- 6.4 V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Zhotovitel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Zhotovitele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.

Zhotovitel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.

- 6.5 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.

- 6.6 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Zhotoviteli čineny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména

- 6.6.1 bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,

- 6.6.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

- 6.6.3 zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

- 6.7 Zhotovitel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než podle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Zhotovitele.

## 7 NÁHRADNÍ DÍLY

- 7.1 Náhradní díly, které jsou Zhotovitelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Zhotovitele.



Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Zhotoviteli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Zhotoviteli, uhradí Objednatel Zhotoviteli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Zhotovitele.

Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.

- 7.2 Náhradní díly, které jsou Zhotovitelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí Zhotoviteli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Zhotovitele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.
- 7.3 Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
- 7.4 S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

## 8 DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).
- 8.2 Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 8.3 Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
- 8.4 Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 8.5 Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 8.6 Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 8.7 Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 8.8 Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 8.9 Zhotovitel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
  - 8.9.1 je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
  - 8.9.2 je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 8.10 Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Zhotoviteli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Zhotovitel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 8.11 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 8.12 Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou



oprávnění se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

- 8.13 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- 8.13.1 mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
  - 8.13.2 byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - 8.13.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
  - 8.13.4 příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
  - 8.13.5 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
  - 8.13.6 smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.14 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 8.15 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.16 Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

## 9 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.
- Tuto smluvní pokutu zaplatí Zhotovitel Objednateli.
- 9.2 V případě, že Zhotovitel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ.
- To se netýká případu, kdy Zhotovitel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.
- 9.3 Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření podle **odst. 11.4** je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud Zhotovitel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu ke zjednání nápravy Objednatel určí.
- 9.4 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle **odst. 9.1** výše.
- 9.5 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 9.6 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Zhotovitel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 9.7 Zhotovitel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).





Zhotovitel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v **odst. 6.4** termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění podle této smlouvy. Zhotovitel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

- 9.8 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

## 10 UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

- 10.1.1 neposkytnutí servisní podpory Zhotovitelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,
- 10.1.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem o více jak 5 dnů,
- 10.1.3 bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Zhotovitelem,
- 10.1.4 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Zhotoviteli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
- 10.1.5 opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

- 10.2 Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.

Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

- 10.3 Tato smlouva je uzavírána na dobu udržitelnosti, tj. 60 měsíců. V případě, že ani jedna ze stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na ukončení této smlouvy, smlouva se automaticky obnovuje na dalších 12 měsíců. Následně se vždy po uplynutí doby 12 měsíců závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu, pokud opět jedna ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na jejím ukončení.

## 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě.

- 11.2 Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslované, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

- 11.3 Zhotovitel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2024. Po tuto dobu je Zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

- 11.4 Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů podle Pravidel pro provádění



informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.

- 11.5 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Zhotovitel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.
- 11.6 Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.7 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 11.8 Smlouva byla schválena Radou města Vodňany dne 10. 7. 2019 usnesením číslo 472
- 11.9 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
- Příloha č. 1
- a) Technická specifikace objednatele
- b) Technická specifikace zhotovitele

Příloha č. 2 Cenová kalkulace – část 1

Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

## 12 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nabývá účinnosti až po splnění odkládací podmínky, kterou je vydání kladného Rozhodnutí o poskytnutí dotace z Integrovaného regionálního operačního programu. Pokud Objednatel neobdrží dotaci z IROP, nenabude servisní smlouva účinnosti.
- 12.2 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv a současně po splnění odkládací podmínky dle čl. 12.1 této smlouvy. Uveřejnění smlouvy v registru smluv provede objednatel.

Datum 24. 7. 2019

**Za Objednatele**

Podpis .....

Jméno Milan Němeček

Pozice Starosta města Vodňany

Datum 24. 7. 2019

**Za Zhotovitele**

Podpis .....

Jméno Ing. Jaromír Řezáč

Pozice jednatel a generální ředitel

vz. Ing. Vladimír Přech



## Příloha 1 – Technická specifikace

### a) Technická specifikace objednatele

#### **Portál občana**

Pro online přehled o pohledávkách a poplatcích bude portál občana napojen online na ekonomický systém města pro zobrazení přehledu pohledávek. Uživatelé budou mít možnost nahlížet na stav svých pohledávek a jejich podrobných informací. U pohledávek bude zobrazena historie proběhlých plateb i informace o splatnosti neuhrazených předpisů, včetně údajů k provedení platby. Platbu bude možné zadat i sejmutím QR kódu v mobilní aplikaci internetového bankovníctví.

Portál občana se skládá z následujících částí:

- Rozhraní určené pro občana. Přes něj občan pracuje, do něj přistupuje a řeší v něm své životní situace. Portál občana je součástí webové prezentace města.
- Rozhraní určené pro Administraci. Je určené pro správu a nastavení. Tato část je určená pro administrátory a povolené pracovníky.

Základní funkce:

- Registrace občana (přes portál nebo úředníkem, v budoucnu autentizace a identifikace via NBIA)
- Nabídka formulářů (stažení, zpracování a odeslání)
- Aktualizace osobních údajů

Funkce z hlediska prezenční části určené pro občana:

- Fulltextové vyhledávání v rámci portálu
- Náhled na přehled životních situací
- Náhled na detailní popis všech životních situací.
- Náhled na často kladené otázky (FAQ) týkající se životních situací.
- U vybraných životních situací možnost jejich vyřízení elektronickou formou (s i bez nutnosti osobní návštěvy úřadu).
- Nabídka vhodných formulářů k životním situacím

Funkce z hlediska části administrace (navíc):

- Možnost spravovat (i přidávat nové) FAQ
- Správa identity občanů včetně jejich ověření v systému Základních registrů České republiky
- Součástí je i možnost vytváření identit pracovníkem v případě, že se občan dostavil osobně

Funkční požadavky:

- Aplikace bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro uživatele. Uživatelské rozhraní bude disponovat jednoduchým, intuitivním ovládáním. Uživatel bude moci pracovat bez potřeby speciálního zaškolení.
- K portálu občana se bude možné přihlásit i z mobilu.



- Aplikace bude splňovat pravidla přístupného webu pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb.

#### Integrace:

- Spisová služba (odeslání formuláře)
- ISZR (ověření při registraci a doplnění údajů)
- Formuláře (při zpracování životních situací)
  - Jednoduché elektronické podání občana, kde občan vyplní nebo může dát přílohou formulář a odešle přes ePodatelnu do spisové služby úřadu. Podmínkou provozu je ePodatelna úřadu.
  - POb bude obsahovat formuláře s vazbou na agendy AIS pro elektronické podání pro všechny odbory včetně možnosti výběru formulářů prostřednictvím postupného výběru požadavku občana ve stromové struktuře podle jeho upřesnění.

#### Ztotožnění a registrace občana

V současné době portál není AIS podle zákona č. 111/2009 Sb. a také není funkční komponenta NBIA, proto je jako přípustná možnost plánováno získávání dat z propojeného datového fondu přes stávající AIS.

Registrace představuje způsob, jak klient získá přihlašovací údaje pro práci v prostředí nebo jakým způsobem bude ztotožněn.

Portál občana je přístupný i neregistrovaným (anonymním) uživatelům. Tito uživatelé budou moci například prohlížet životní situace, provádět objednávky na úřad. Pro účely využívání v projektu je potřeba provést registraci a aktivaci účtu uživatele. Aktivací se rozumí ověření identity občana. Registrace klienta má za cíl zavést identitu osoby do systému, následně ověřit tuto identitu a tím účet osoby zaktivovat pro využití. Registrovat se může:

- fyzická osoba,
- právnická osoba
- ☐ spolek
- OSVČ

Způsoby identifikace a autentizace jsou následující:

- Registrace přímo na webovém portále města
- Identifikace a autentizace pomocí ISDS
- Identifikace a autentizace pomocí NBIA (budoucí možnost, označena šedě)
- Osobní registrace na kontaktním místě

Rozhraní NBIA nebo ISDS apod. neposkytují možnost registrace, tu si provádí klient s poskytovatelem identity, ale jen a pouze identifikaci a autentizaci. Obvyklý registrační proces je zatím nutný, ale v okamžiku spuštění NBIA bude upozaděn.



Při každém uskutečněném podání, tedy i registraci, dojde k automatické validaci údajů v ISZR.

Podmínky registrace:

- Registraci je nutné doplnit záznamem v agendovém informačním systému, aby bylo možno párovat platby při operacích vyžadujících platby.
- Propojení na notifikaci není povinné, ale vhodné, přestože zprávu o aktivaci účtu dostane uživatel přímo na místě nebo jako zprávu v portále města.
- Uživatel bude upozorněn, že s registrací souvisí jeho souhlas se zpracováním osobních údajů. Bez tohoto souhlasu není možné registraci provést.

### **Portál občana a formuláře**

Portál občana je rozhraní určené pro občana na vyřizování životních situací a podání vůči městu. Přes něj občan pracuje, do něj přistupuje a řeší v něm své životní situace. Portál občana je součástí webové prezentace města.

Jedná se o následující formuláře:

- ☐ Psi
- Komunální odpad
- Zábory veřejného prostranství
- Žádost o povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrch
- Žádost o zápis změny vlastníka nebo provozovatele silničního vozidla
- Žádost o vydání nového dokladu k vozidlu
- Ohlášení odcizení, ztráty, poškození, zničení nebo nálezu OP nebo CP
- Žádost o byt
- Žádost o informaci dle zákona č.106/1999
- Správní formuláře

Poskytované formuláře budou vždy předem vyplněny daty, která má již veřejná správa k dispozici tak, aby občan nemusel znova dokládat jednou již doložená data.

Auditní stopa pomáhá schopnosti organizace s vysokou mírou důvěryhodnosti prokazovat pravost informací o všech svých dokumentech. Auditní stopa je souhrnný přehled profilových informací o všech doručených i vlastních dokumentech organizace, zafixovaných v čase.

### **Notifikace stavu**

Uživatel samoobslužného místa bude vždy vyrozuměn o jednotlivých úkonech v daném podání, a to ve třech skupinách zpráv:

- Notifikace o přijetí
  - Podání bylo přijato a je formálně v pořádku



- ☐ Notifikace o stavu
  - Podání bylo vyřízeno
  - Podání bylo zamítnuto
  - Podání vyžaduje doplnění
- Notifikace splatnosti pohledávky
  - Blížící se splatnost předpisu pohledávky

Tyto notifikace lze zasílat mailem, SMS avízem. V případě možnosti lze využít i bránu bezpečné komunikace pro doplnění nutných informací. Automaticky jsou také do spisu přidány údaje o provedené notifikaci. Upřednostňovaná forma není stanovena.

### **Portál úředníka**

Funkcionalita portálu úředníka:

Portál úředníka bude řešen webovou aplikací a bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro pracovníky města.

Uživatelské rozhraní bude navrženo tak, aby vzhledem k náročnosti řešení poskytovalo intuitivní a jednoduché ovládání, dále bude poskytovat jednotný prostor pro řízení vybraných administrativních, IT a hospodářských služeb. Identifikace, autentizace a autorizace úředníka bude vycházet z účtu v Active Directory.

Aplikace bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro pracovníky města a případně zřizované organizace.

Po přihlášení se uživateli nabídne úvodní obrazovka, na které si bude moci uživatel zobrazit připravené dashboardy – pohledy.

Aplikace bude poskytovat jednotný prostor pro řízení vybraných administrativních, IT a hospodářských služeb. Díky architektuře řešení bude celý produkt postaven na stejné platformě portálové technologie a tím i stejné ergonomii ovládání.

V rámci vnitřní sítě bude k dispozici Windows autentizace, analogicky bude možné se přihlásit do portálu i externě pomocí autentizace k doméně vyplněním přihlašovacího jména a hesla.

Systém bude obsluhovat základní režijní agendy jako rezervace zdrojů, telefonní seznam, dovolené, výpůjčky vozů, sdílení směrnic, sledování úkolů, odkazy apod.

Sdílení směrnic a dalších interních dokumentů bude řešeno vložím textové informace formou článku a příložením elektronických dokumentů v běžných dokumentových formátech typu .docx .xlsx .pdf atp. Takto organizované dokumenty bude možné zařazovat do jednotlivých kategorií a následně třídit a vyhledávat podle kategorií. Bude možné vyhledávat v textových informacích jednotlivých článků přes veškeré kategorie. Pro řízení přístupu budou použity role pro čtení, vkládání a administraci článků.

Systém musí umožňovat evidenci interních úkolů, sledování jejich stavu a emailovou avizaci při změně stavu úkolu. Pro řízení oprávnění k jednotlivým funkcím nad úkoly musí být definovány role pro



zadavatele a schvalovatele úkolů a jejich řešitele. Proces zpracování úkolů musí umožnit vrácení úkolu k přepracování.

Pro sledování informací z jiných zdrojů bude systém umožňovat sledování pomocí RSS čtečky případně možnost vložení náhledu jiné webové stránky (formou iframe).

V rámci aplikace bude možné definovat odkazy na externí webové zdroje a tyto připravené seznamy umísťovat na uživatelské dashboardy.

Agenda pro rezervaci zdrojů bude evidovat zdroje, jejich rezervace a skutečné využívání minimálně pro kategorie místnosti, výpočetní technika a vozidla. Při rezervaci bude požadavek předán na příslušného schvalovatele přiděleného pro daný zdroj. Schvalovatel potvrdí, nebo zamítne požadavek. Zadání a schválení nebo zamítnutí požadavku na rezervaci bude doprovázet emailové avízo úkonu.

Portál bude obsahovat online propojení na stávající ekonomický systém organizace pro řešení online pohledu na čerpání a plnění rozpočtu. V pohledu bude možné pro daného úředníka nastavit zobrazení pouze odpovídající části rozpočtu. Dále je vyžadován jednoduchý prohledávatelný přehled evidovaného majetku se základními evidenčními údaji majetku. Tyto úlohy zpřístupní ekonomické informace odpovědným osobám a zajistí jejich rychlejší informovanost při rozhodování v jejich běžné pracovní činnosti.

Pro jednotlivé agendy bude systém disponovat správou tzv. modulů pro řízení přístupu uživatelů k jednotlivým agendám a částem portálu.

Přístupy do portálu i jednotlivé činnosti budou logovány.

Funkce systému:

- Systém musí umožnit přihlášení uživatele s využitím SSO Single Sign On do úvodní obrazovky (webové rozhraní), ve které si uživatel vybere oblast služby pro svůj požadavek.
- Úvodní obrazovka musí umožnit přístup do znalostní databáze, kde by si uživatel mohl najít odpověď na svůj dotaz nebo problém (vyřešené požadavky, vypracované návody a postupy, interní příručky apod.).
- Řešení musí umožnit úpravu vstupní obrazovky tak, aby z ní bylo možné volat i další systémy/aplikace.
- Ke článkům musí být možné přiložit elektronický dokument (.docx, .xlsx, .pdf apod.).
- Systém musí mít možnost definovat workflow pro řízení úkolů.
- E-mailové notifikace budou doručovány prostřednictvím poštovního systému města pod jednotnou emailovou adresou tak, aby bylo zřejmé, že email byl odeslán z portálu úředníka
- Veškeré rozhraní (GUI) musí být v českém jazyce
- Systém bude disponovat jednotným rozhraním pro všechny uživatelské a administrátorské operace. Toto rozhraní bude dostupné prostřednictvím webového prohlížeče.
- Podpora manažerského zobrazení agendy „Portál úředníka“ prostřednictvím funkcionality „Dashboard“ s možností customizace těchto pohledů podle rolí.

## **Elektronické dokumenty**



### Spisovna elektronických dokumentů

Určena pro správu centrálních i odborových spisoven. Spisovna elektronických dokumentů v sobě zahrnuje veškeré nutné činnosti pro ošetření životního cyklu elektronického dokumentu.

Funkce	Popis
Spisovna elektronických dokumentů	Spisovna elektronických dokumentů umožňuje přijímat vyřízené dokumenty a uzavřené spisy do spisovny. Takto uložené dokumenty již nevstupují do „běžného života“. V modulu je možné vytvářet a spravovat větší úložné celky (balíky), sledovat a kontrolovat kapacitu úložných míst, evidovat zápůjčky, připravovat skartační návrhy a skartační protokoly. K základním evidenčním údajům se přidávají informace o lokaci (místě uložení) a případných výpůjčkách. Modul spolupracuje s ostatními moduly subsystému Spisové služby, viz definované rozhraní. Elektronická spisovna je integrálním rozšířením modulu. Výhodou je jednotné uživatelské prostředí pro správu a uložení analogových i digitálních dokumentů. Spisovna musí také umožňovat na pozadí uživatelských modulů konvertovat dokumenty do "archivního" formátu PDF/A-1b i PDF/A-2b (podle nařízení eIDAS).
Skenovací linka	Umožňuje uživateli zcela automatickou, rychlou a efektivní digitalizaci analogového dokumentu do digitální podoby a následnou další práci s dokumenty již výhradně v elektronické podobě. Součástí dodávky bude i vhodné zařízení pro zajištění elektronizace listinných dokumentů, tj. skener.
<b>Funkce</b>	
Archiv dokumentů	Funkce doplňuje hromadnou aktivní péči o uložené digitální dokumenty (kontrola formátů, validity a udržení autenticity a čitelnosti) i o metadata analogových dokumentů. Kontrola úplnosti metadat je prováděna podle Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a zaručuje správné vytvoření SIP balíčků pro předání digitálnímu archivu. Modul umožňuje opravu nalezených chyb v metadatech (např. chybějící typ dokumentu, spisový znak...), podání žádosti o změnu datových formátů podepsání souborů elektronickým podpisem a časovým razítkem a jejich ověření, atd.
Konverze formátů	Úplné převedení dokumentu obsaženého buď v datové zprávě ZFO nebo mailu EML do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů. Na pozadí této konverze je nutné doplnit systémovou značku, tj. interní digitální podpis a časové razítko AIS.
Elektronické skartační řízení	Funkce umožňuje původci kompletní zajištění poslední etapy životního cyklu digitálních dokumentů i metadat k analogovým dokumentům. Vytvoření skartačních návrhů, hromadné vytvoření SIP balíčků pro předání dokumentů do příslušného digitálního archivu (např. NDA – Národní digitální archiv) a následné provedení skartačního řízení. Během procesu skartačního řízení modul zajišťuje komunikaci s digitálním archivem v souladu s požadavky Národního standardu, včetně příjmu a automatického zpracování odpovědní dávky. Dokumenty, které úspěšně prošly skartačním řízením, v případě archiválií včetně potvrzeného příjmu digitálním archivem, umožňuje modul řízeným procesem smazat z databáze Spisové služby. Tento nepostradatelný „závěrečný“ modul celé Spisové služby uzavírá proces tzv. předarchivní péče o dokumenty v souladu s národní legislativou i mezinárodními standardy. Předává tím pomyslnou štafetu správy dokumentů trvalé hodnoty od původce na příslušný archiv.
Diagnostika datových	Detekci datového formátu mimo identifikace koncovky souboru.. Dokumenty budou validovány na správnost formátu např. podle





formátů	metodiky PRONOM ( <a href="http://www.nationalarchives.gov.uk/PRONOM/Default.aspx">http://www.nationalarchives.gov.uk/PRONOM/Default.aspx</a> ), či obdobné služby.
Dokumentový konverzní server	Zajišťuje bezobslužnou centralizovanou konverzi (změnu datového formátu) dokumentů do formátů vhodných k dlouhodobému uložení. Dokumenty určené ke konverzi formátu jsou z klientské aplikace přes komunikační službu vloženy do vstupní složky. DKS pravidelně kontroluje tuto složku, vyzvedne uložené dokumenty a provede jejich konverzi (např. do PDF/A-1b i PDF/A-2b podle nařízení eIDAS). V případě, že je vstupním souborem JPG, TIF, TIFF, PDF, atd., je možné využít pomoci technologie OCR (ABBYY FineReader) jejich textovou vrstvu a podle ní následně uložené dokumenty vyhledat.
<b>Rozhraní</b>	
Příjem dokumentů	Doplnění příjmu dokumentů na webové rozhraní portálu města.
Příjem archiválií	Příjem archiválií do Národního digitálního archívu.

#### Auditní stopa dokumentů

Organizace musí být schopna s vysokou mírou důvěryhodnosti prokazovat pravost informací o všech svých dokumentech. Transakční protokol je souhrnný přehled profilových informací o všech doručených i vlastních dokumentech organizace, zafixovaných v čase. Výstupem je vygenerovaná sestava, která obsahuje informace o příslušných dokumentech jako – Čj., Věc, Název souboru, čas podání/odeslání, hash souboru atp. Protokol je vygenerován ve výstupním datovém formátu PDF/A a opatřen elektronickým podpisem a časovým razítkem.

Protokol je možné v souladu s požadavky Národního standardu automaticky zaevidovat do Spisové služby jako nový dokument s příslušným skartačním znakem a lhůtou. V případě nejasností o pravosti jakéhokoliv dokumentu získává původce tímto způsobem unikátní a právně průkazný podklad pro garanci autenticity svých dokumentů.

Protokol je možné v souladu s požadavky Národního standardu automaticky zaevidovat do spisové služby jako nový dokument s příslušným skartačním znakem a lhůtou. V případě nejasností o pravosti jakéhokoliv dokumentu získává původce tímto způsobem unikátní a právně průkazný podklad pro garanci autenticity svých dokumentů.

#### Dokumentový administrativní audit a podepisování dokumentů

##### *Dokumentový audit*

Statistické vyhodnocování toků dokumentů v rámci úřadu, které bude sloužit jako podklad pro procesní optimalizaci a měření výkonu.

Umožní vyhodnotit data z reálného provozu organizace. Jedná se především o možnost statistického vyhodnocení skutečných toků dokumentů přes jednotlivé osoby a organizační jednotky. Výběrem požadovaných dokumentů, např. podle Typu dokumentu, Klíčových slov či filtrováním podle externího subjektu, který dokument zaslal, zjistíte skutečné toky v organizaci, včetně doby vyřizování na jednotlivých „uzlech“. Provoz je nutno rozklíčovat až na průchod dokumentu přes konkrétní osoby i odhalování anomálií, odchylek v toku od obvyklého či požadovaného pohybu. Tímto postupem je možné dojít až k zobrazení detailu dokumentu, který byl např. vyřizován anomálním způsobem.

##### *Podepisování a razítkování*



Maximální možné zjednodušení a zefektivnění práce s digitálními dokumenty. Řeší problematiku oblasti migrace formátů, konverze, elektronického podepisování, opatření dokumentů časovým razítkem a kontroly formátů. Nástroj musí umožňovat hromadné podepisování a vyhledávání.

#### *Elektronická podpisová kniha*

Modul elektronizuje obvyklé pracovní postupy při předkládání listinných dokumentů ke schválení a podpisu a respektuje tak již zažitá zvyklosti uživatelů. Osoba zodpovědná za předložení dokumentů ke schválení a podpisu provádí tedy tuto činnost ve svém obvyklém pracovním prostředí. Vedoucí pracovník naopak podepisuje a schvaluje dokumenty v jednoduchém prostředí webového modulu, který mu nabízí jen funkčnosti, kterou bude pro schvalovací činnost potřebovat. Není tedy zatěžován rozsáhlým uživatelským rozhraním, se kterým jinak pracuje běžný uživatel spisové služby. Podpisová kniha musí být dostupná i na mobilním zařízení.

### **Přestupky**

Přestupkové řízení řeší agendu přestupků podle správního řádu (Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) a řídí se přestupkovým zákonem, který bude upraven k 1. 7. 2017. K případu je možné výběrem z registru externích subjektů připojit budoucí účastníky řízení a ostatní osoby (obviněný, poškozený, navrhovatel, svědci, aj.). Nezbytností je volba přesné identifikace přestupku. Modul dále umožňuje pořizovat obsílky (předvolání, předvedení), události v případě (rozhodnutí, postoupení, zastavení řízení, atd.), pořádkové pokuty nebo obecné dokumenty. Ze šablon vytváří dokumenty ve formátu RVE, do kterých se vygenerují osobní údaje účastníků, údaje o místě a času konání přestupkového řízení, údaje o výši pokuty a nákladů řízení apod. U rozhodnutí o pokutě nebo nákladech řízení se eviduje platba, která se samostatně sleduje v přehledech plateb, kde se může tato platba dále rozdělit na jednotlivé splátky. Všechny dokumenty, které během přestupkového řízení vznikají lze vkládat do spisu, jestliže je aplikace propojena s naší spisovou službou.

Budou využity následující registry:

- Registr osob – registr osob slouží k evidenci Právnických osob a jejich organizačních složek, podnikajících Fyzických osob, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizací s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu.
- Registr obyvatel – v Registru obyvatel jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách. Jedná se o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území České republiky udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. Zdrojem dat jsou současné relevantní evidence. Registr sdílí potřebná data s ostatními základními registry.

### **eIDAS a bezpečnost**

#### Pečetění dokumentu

Jedná se o skupinu služeb pro poskytování elektronických podpisů a elektronických pečetí. Tyto služby slouží k projevu vůle podepisující nebo pečetící osoby:

- Poskytování a validace elektronického podpisu.



- Poskytování a validace elektronické pečeti.
- Poskytování a validace elektronické časové značky.

Dále se jedná o služby elektronického doporučeného doručování a zejména funkce elektronický dokumentů včetně zajištění právní prokazatelnosti a dlouhodobé čitelnosti uloženého elektronického dokumentu v rámci spisové služby.

Díky této službě je na elektronický dokument, který je podepsaný kvalifikovaným elektronickým podpisem, nahlíženo stejně jako na dokument v listinné podobě podepsaný vlastnoručním podpisem. Pokud je elektronický dokument opatřen kvalifikovanou elektronickou pečetí, je tím zaručena integrita dat a správnosti původu elektronického dokumentu. Pokud je elektronický dokument opatřen kvalifikovaným elektronickým časovým razítkem, je zaručena správnost data a času, kdy byl elektronický dokument vytvořen nebo přijat v rámci informačních systémů. Pro elektronický dokument, který je doručen službou elektronického doporučeného doručování, je zaručena integrita dat, odeslání a přijetí těchto dat identifikovaným odesílatelem a příjemcem, správnost data a času odeslání a přijetí.

Spisová služba tak získá možnost přijetí elektronických dokumentů splňujících některý ze standardů (XAdES, CAdES, PAdES, ASiC).

#### Bezpečná komunikace

Bezpečná komunikace umožňující výměnu zpráv a citlivých dokumentů, typicky např. záměry RM před tím, než jsou určeny ke zveřejnění nebo dokumenty s osobními daty, které je nutné odeslat mimo organizaci.

Hlavní myšlenkou je zajištění možnosti bezpečně komunikovat citlivá data a také je bezpečně uložit, aby nedocházelo k únikům dat. V případě úniku komunikace je jasné, kdo je viník, protože je jako jediný se schopen dostat k obsahu zpráv.

Bezpečná komunikace bude sloužit k následujícím účelům:

- Bezpečná komunikace pro sdílení dat
- Bezpečné úložiště získaných elektronických dokumentů mezi organizacemi

Elektronické prostředky musí zaručovat následující vlastnosti:

- Zprávu může přečíst pouze zvolený příjemce
- Zprávu nelze získat nedovolenými prostředky

Zpráva je uložena tak, že její získání není možné ani při fyzickém přístupu k úložišti.

Klíčovou funkcí je to, že se šifrování provádí již na klientovi a jsou šifrována i metadata. Nelze tedy dohledat, kdo s kým komunikoval ani z pohledu administrátora systému. Zpráva je tedy nepřístupná bez klíče, který drží uživatel.

Elektronické prostředky musí zaručovat následující vlastnosti:

- Zprávu může přečíst pouze zvolený příjemce
- Zprávu nelze získat nedovolenými prostředky
- Zpráva je uložena tak, že její získání není možné ani při fyzickém přístupu k úložišti
- Nepovolená osoba i při zkopírování obsahu serveru není schopna identifikovat odesílatele



- Tvorba klíčů je v režii aplikace a vytváří se na klientovi, aby nebylo možné získat ze serveru privátní klíč
- Není nutná další autorita pro získávání klíčů
- Není nutná instalace dalších doplňků – tenký klient

### **Investiční mapa**

Cílem je poskytnout občanovi náhled, kde jsou investovány prostředky města v mapovém podkladu. Toto opatření zvýší transparentnosti nakládání s veřejnými prostředky.

Aplikace bude realizována formou webová interaktivní prezentace, která bude vhodně začleněna do současných webových stránek a bude dostupná bez nutnosti autentizace z veřejného internetu.

Je vyžadováno jednoduché intuitivní ovládání a prezentace formou interaktivní mapy se zobrazením umístění a podrobností o aktuálních realizovaných, nebo připravovaných investicích. Zobrazení podrobností je vyžadováno z pohledu rozpočtu a čerpání finančních prostředků na jednotlivé investice. Investice bude možné členit do jednotlivých oblastí s ohledem na druh financování investiční akce.

Zdrojem informací o financování investic je současný ekonomický systém. Webová aplikace Investiční mapa bude online propojená na tento zdroj dat. Nebude nutné provádět administrátorské zásahy typu export/import dat pro zajištění aktuálního stavu informací ve webové aplikaci.

### **Evidenční majetku města včetně PO**

Požadované řešení bude zajišťovat kompletní evidenci majetku města, včetně jeho příspěvkových organizací pro efektivní kontrolu a nakládání s majetkem.

Cílem je vytvoření přehledu veškerého evidovaného majetku města a zřizovaných příspěvkových organizací s využitím základních evidenčních údajů majetku a účetních dat pro podporu řízení organizace a kontrolu majetku. Základními evidenčními údaji jsou např. inventurní číslo a název, datum pořízení majetku, ale i lokace tedy umístění daného majetku v konkrétní organizaci a v jejím organizačním členění. Účetními daty jsou minimálně pořizovací cena a účetní zařazení majetku podle druhu majetku.

Funkcionalita řešení musí umožňovat minimálně jednoduchý přehled veškerého majetku s možností vyhledávání přes základní evidenční údaje evidovaného majetku. Mimo vyhledávání bude umožňovat i obvyklé výstupní reporty typu přehled a sumář dat. Optimální variantou je začlenění přehledu do plánovaného portálu úředníka.

Zdrojovými daty evidovaného majetku města je současný ekonomický systém, kde je vedena podrobná analytická evidence a účetní evidenci s přímým výstupem do účetnictví.

Zdrojová data evidence majetku jsou u jednotlivých příspěvkových organizací evidována v různých ekonomických programech, nebo pouze formou excelových tabulek. Je možná i varianta dodání či náhrada zdrojových ekonomických aplikací pro evidenci majetku na příspěvkových organizacích.

Jedná se o tyto příspěvkové organizace:

- Základní škola a Gymnázium



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- Centrum sociální péče
- Městské muzeum a galerie
- Městská knihovna
- Městské kulturní středisko
- Městské hospodářství
- Mateřská škola
- Střední odborné učiliště služeb

V rámci řešení je vyžadována konsolidace dat z několika zdrojů pro potřeby celkového přehledu evidovaného majetku.

Po dobu udržitelnosti projektu je vyžadována aktualizace přehledu evidence majetku ze zdrojových dat minimálně ve čtvrtletním cyklu. V případě evidence majetku města z důvodu většího pohybu majetku častěji (ideálně online napojení). Kvůli roztržitosti zdrojových dat příspěvkových organizací postačuje čtvrtletní cyklus aktualizací i s ohledem na zpracování čtvrtletních účetních uzávěrek.



b) Technická specifikace zhotovitele

**Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v technické specifikaci objednatele.**

Řešení bude realizováno dodávkou, implementací a integrací komponent Informačního systému GINIS® edice Standard ve vhodné konfiguraci tak, aby plnilo požadované funkce.

Jednotlivé komponenty jsou přímou součástí, nebo rozšířením stávající implementace informačního systému objednatele a budou na stávající systém plně integrovány.

Bezpečná komunikace bude realizována poddodávkou Kasper Business Solutions s.r.o. (IČ 26979861).

**Portál občana**

Nabízené řešení portálu občana obsahuje dodávku, implementaci a integraci GINIS RAP Portál občana ve vhodné konfiguraci a splňuje uvedené požadavky.

Pro online přehled o pohledávkách a poplatcích bude portál občana napojen online na ekonomický systém města pro zobrazení přehledu pohledávek. Uživatelé budou mít možnost nahlížet na stav svých pohledávek a jejich podrobných informací. U pohledávek bude zobrazena historie proběhlých plateb i informace o splatnosti neuhrazených předpisů, včetně údajů k provedení platby. Platbu bude možné zadat i sejmutím QR kódu v mobilní aplikaci internetového bankovníctví.

Portál občana se skládá z následujících částí:

- Rozhraní určené pro občana. Přes něj občan pracuje, do něj přistupuje a řeší v něm své životní situace. Portál občana je součástí webové prezentace města.
- Rozhraní určené pro Administraci. Je určené pro správu a nastavení. Tato část je určená pro administrátory a povolené pracovníky.

Základní funkce:

- Registrace občana (přes portál nebo úředníkem, v budoucnu autentizace a identifikace via NBIA)
- Nabídka formulářů (stažení, zpracování a odeslání)
- Aktualizace osobních údajů

Funkce z hlediska prezenční části určené pro občana:

- Fulltextové vyhledávání v rámci portálu
- Náhled na přehled životních situací
- Náhled na detailní popis všech životních situací.
- Náhled na často kladené otázky (FAQ) týkající se životních situací.
- U vybraných životních situací možnost jejich vyřízení elektronickou formou (s i bez nutnosti osobní návštěvy úřadu).



- Nabídka vhodných formulářů k životním situacím

Funkce z hlediska části administrace (navíc):

- Možnost spravovat (i přidávat nové) FAQ
- Správa identity občanů včetně jejich ověření v systému Základních registrů České republiky
- Součástí je i možnost vytváření identit pracovníkem v případě, že se občan dostavil osobně

Funkční požadavky:

- Aplikace bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro uživatele. Uživatelské rozhraní bude disponovat jednoduchým, intuitivním ovládáním. Uživatel bude moci pracovat bez potřeby speciálního zaškolení.
- K portálu občana se bude možné přihlásit i z mobilu.
- Aplikace bude splňovat pravidla přístupného webu pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb.

Integrace:

- Spisová služba (odeslání formuláře)
- ISZR (ověření při registraci a doplnění údajů)
- Formuláře (při zpracování životních situací)
  - Jednoduché elektronické podání občana, kde občan vyplní nebo může dát přílohou formulář a odešle přes ePodatelnu do spisové služby úřadu. Podmínkou provozu je ePodatelna úřadu.
  - POb bude obsahovat formuláře s vazbou na agendy AIS pro elektronické podání pro všechny odbory včetně možnosti výběru formulářů prostřednictvím postupného výběru požadavku občana ve stromové struktuře podle jeho upřesnění.

#### Ztotožnění a registrace občana

V současné době portál není AIS podle zákona č. 111/2009 Sb. a také není funkční komponenta NBIA, proto je jako přípustná možnost plánováno získávání dat z propojeného datového fondu přes stávající AIS.

Registrace představuje způsob, jak klient získá přihlašovací údaje pro práci v prostředí nebo jakým způsobem bude ztotožněn.

Portál občana je přístupný i neregistrovaným (anonymním) uživatelům. Tito uživatelé budou moci například prohlížet životní situace, provádět objednávky na úřad. Pro účely využívání v projektu je potřeba provést registraci a aktivaci účtu uživatele. Aktivací se rozumí ověření identity občana. Registrace klienta má za cíl zavést identitu osoby do systému, následně ověřit tuto identitu a tím účet osoby zaktivovat pro využití. Registrovat se může:

- fyzická osoba,
- právnická osoba
- ☐ spolek



➤ OSVČ

Způsoby identifikace a autentizace jsou následující:

- Registrace přímo na webovém portále města
- Identifikace a autentizace pomocí ISDS
- Identifikace a autentizace pomocí NBIA (budoucí možnost, označena šedě)
- Osobní registrace na kontaktním místě

Rozhraní NBIA nebo ISDS apod. neposkytují možnost registrace, tu si provádí klient s poskytovatelem identity, ale jen a pouze identifikaci a autentizaci. Obvyklý registrační proces je zatím nutný, ale v okamžiku spuštění NBIA bude upozaděn.

Při každém uskutečněném podání, tedy i registrace, dojde k automatické validaci údajů v ISZR.

Podmínky registrace:

- Registraci je nutné doplnit záznamem v agendovém informačním systému, aby bylo možno párovat platby při operacích vyžadujících platby.
- Propojení na notifikaci není povinné, ale vhodné, přestože zprávu o aktivaci účtu dostane uživatel přímo na místě nebo jako zprávu v portále města.
- Uživatel bude upozorněn, že s registrací souvisí jeho souhlas se zpracováním osobních údajů. Bez tohoto souhlasu není možné registraci provést.

### **Portál občana a formuláře**

Při implementaci GINIS RAP Portál občana budou dodány a naimplementovány níže uvedené formuláře pro řešení životních situací.

Portál občana je rozhraní určené pro občana na vyřizování životních situací a podání vůči městu. Přes něj občan pracuje, do něj přistupuje a řeší v něm své životní situace. Portál občana je součástí webové prezentace města.

Jedná se o následující formuláře:

- ☐ Psi
- Komunální odpad
- Zábory veřejného prostranství
- Žádost o povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrch
- Žádost o zápis změny vlastníka nebo provozovatele silničního vozidla
- Žádost o vydání nového dokladu k vozidlu
- Ohlášení odcizení, ztráty, poškození, zničení nebo nálezů OP nebo CP
- Žádost o byt





- Žádost o informaci dle zákona č.106/1999
- Správní formuláře

Poskytované formuláře budou vždy předem vyplněny daty, která má již veřejná správa k dispozici tak, aby občan nemusel znova dokládat jednou již doložená data.

Auditní stopa pomáhá schopnosti organizace s vysokou mírou důvěryhodnosti prokazovat pravost informací o všech svých dokumentech. Auditní stopa je souhrnný přehled profilových informací o všech doručených i vlastních dokumentech organizace, zafixovaných v čase.

### **Notifikace stavu**

Uživatel samoobslužného místa bude vždy vyrozuměn o jednotlivých úkonech v daném podání, a to ve třech skupinách zpráv:

- Notifikace o přijetí
  - Podání bylo přijato a je formálně v pořádku
- ☐ Notifikace o stavu
  - Podání bylo vyřízeno
  - Podání bylo zamítnuto
  - Podání vyžaduje doplnění
- Notifikace splatnosti pohledávky
  - Blížící se splatnost předpisu pohledávky

Tyto notifikace lze zasílat mailem, SMS avízem. V případě možnosti lze využít i bránu bezpečné komunikace pro doplnění nutných informací. Automaticky jsou také do spisu přidány údaje o provedené notifikaci. Upřednostňovaná forma není stanovena.

### **Portál úředníka**

Nabízené řešení portálu úředníka bude realizováno portálovou webovou aplikací na Microsoft IIS a technologii .NET. Řešení bude integrováno na stávající implementaci Informačního systému GINIS®.

Funkcionalita portálu úředníka:

Portál úředníka bude řešen webovou aplikací a bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro pracovníky města.

Uživatelské rozhraní bude navrženo tak, aby vzhledem k náročnosti řešení poskytovalo intuitivní a jednoduché ovládání, dále bude poskytovat jednotný prostor pro řízení vybraných administrativních, IT a hospodářských služeb. Identifikace, autentizace a autorizace úředníka bude vycházet z účtu v Active Directory.

Aplikace bude poskytovat jednotné webové uživatelské rozhraní pro pracovníky města a případně zřizované organizace.



Po přihlášení se uživatelí nabídne úvodní obrazovka, na které si bude moci uživatel zobrazit připravené dashboardy – pohledy.

Aplikace bude poskytovat jednotný prostor pro řízení vybraných administrativních, IT a hospodářských služeb. Díky architektuře řešení bude celý produkt postaven na stejné platformě portálové technologie a tím i stejné ergonomii ovládání.

V rámci vnitřní sítě bude k dispozici Windows autentizace, analogicky bude možné se přihlásit do portálu i externě pomocí autentizace k doméně vyplněním přihlašovacího jména a hesla.

Systém bude obsluhovat základní režijní agendy jako rezervace zdrojů, telefonní seznam, dovolené, výpůjčky vozů, sdílení směrnic, sledování úkolů, odkazy apod.

Sdílení směrnic a dalších interních dokumentů bude řešeno vložением textové informace formou článku a přiložením elektronických dokumentů v běžných dokumentových formátech typu .docx .xlsx .pdf atp. Takto organizované dokumenty bude možné zařazovat do jednotlivých kategorií a následně třídít a vyhledávat podle kategorií. Bude možné vyhledávat v textových informacích jednotlivých článků přes veškeré kategorie. Pro řízení přístupu budou použity role pro čtení, vkládání a administraci článků.

Systém musí umožňovat evidenci interních úkolů, sledování jejich stavu a emailovou avizaci při změně stavu úkolu. Pro řízení oprávnění k jednotlivým funkcím nad úkoly musí být definovány role pro zadavatele a schvalovatele úkolů a jejich řešitele. Proces zpracování úkolů musí umožnit vrácení úkolu k přepracování.

Pro sledování informací z jiných zdrojů bude systém umožňovat sledování pomocí RSS čtečky případně možnost vložení náhledu jiné webové stránky (formou iframe).

V rámci aplikace bude možné definovat odkazy na externí webové zdroje a tyto připravené seznamy umísťovat na uživatelské dashboardy.

Agenda pro rezervaci zdrojů bude evidovat zdroje, jejich rezervace a skutečné využívání minimálně pro kategorie místnosti, výpočetní technika a vozidla. Při rezervaci bude požadavek předán na příslušného schvalovatele přiděleného pro daný zdroj. Schvalovatel potvrdí, nebo zamítne požadavek. Zadání a schválení nebo zamítnutí požadavku na rezervaci bude doprovázet emailové avízo úkonu.

Portál bude obsahovat online propojení na stávající ekonomický systém organizace pro řešení online pohledu na čerpání a plnění rozpočtu. V pohledu bude možné pro daného úředníka nastavit zobrazení pouze odpovídající části rozpočtu. Dále je vyžadován jednoduchý prohledávatelný přehled evidovaného majetku se základními evidenčními údaji majetku. Tyto úlohy zpřístupní ekonomické informace odpovědným osobám a zajistí jejich rychlejší informovanost při rozhodování v jejich běžné pracovní činnosti.

Pro jednotlivé agendy bude systém disponovat správou tzv. modulů pro řízení přístupu uživatelů k jednotlivým agendám a částem portálu.

Přístupy do portálu i jednotlivé činnosti budou logovány.

Funkce systému:

- Systém musí umožnit přihlášení uživatele s využitím SSO Single Sign On do úvodní obrazovky (webové rozhraní), ve které si uživatel vybere oblast služby pro svůj požadavek.



- Úvodní obrazovka musí umožnit přístup do znalostní databáze, kde by si uživatel mohl najít odpověď na svůj dotaz nebo problém (vyřešené požadavky, vypracované návody a postupy, interní příručky apod.).
- Řešení musí umožnit úpravu vstupní obrazovky tak, aby z ní bylo možné volat i další systémy/aplikace.
- Ke článkům musí být možné přiložit elektronický dokument (.docx, .xlsx, .pdf apod.).
- Systém musí mít možnost definovat workflow pro řízení úkolů.
- E-mailové notifikace budou doručovány prostřednictvím poštovního systému města pod jednotnou emailovou adresou tak, aby bylo zřejmé, že email byl odeslán z portálu úředníka
- Veškeré rozhraní (GUI) musí být v českém jazyce
- Systém bude disponovat jednotným rozhraním pro všechny uživatelské a administrátorské operace. Toto rozhraní bude dostupné prostřednictvím webového prohlížeče.
- Podpora manažerského zobrazení agendy „Portál úředníka“ prostřednictvím funkcionality „Dashboard“ s možností customizace těchto pohledů podle rolí.

### **Elektronické dokumenty**

Řešení bude realizováno dodávkou a implementací komponent Informačního systému GINIS® edice Standard ve vhodné konfiguraci tak, aby plnilo požadované funkce.

Jedná se zejména o tato rozšíření a moduly:

- ESR Elektronické skartační řízení
- MAS Integrace skenovací linky
- DKS Dokumentový konverzní server včetně rozšíření EML, ZFO konvertoru
- DDF Diagnostika datových formátů jako rozšíření DKS
- SUD Správa uložených dokumentů
- PPO Transakční protokol
- DAA Dokumentový administrativní audit
- PAR Podepisování a razítkování
- EPK Elektronická podpisová kniha
- AIB Aplikační internetová brána

### **Spisovna elektronických dokumentů**

Určena pro správu centrálních i odborových spisoven. Spisovna elektronických dokumentů v sobě zahrnuje veškeré nutné činnosti pro ošetření životního cyklu elektronického dokumentu.

<b>Funkce</b>	<b>Popis</b>
Spisovna elektronických dokumentů	Spisovna elektronických dokumentů umožňuje přijímat vyřízené dokumenty a uzavřené spisy do spisovny. Takto uložené dokumenty již



	<p>nevstupují do „běžného života“. V modulu je možné vytvářet a spravovat větší úložné celky (balíky), sledovat a kontrolovat kapacitu úložných míst, evidovat zápůjčky, připravovat skartační návrhy a skartační protokoly. K základním evidenčním údajům se přidávají informace o lokaci (místě uložení) a případných výpůjčkách. Modul spolupracuje s ostatními moduly subsystému Spisové služby, viz definované rozhraní. Elektronická spisovna je integrálním rozšířením modulu. Výhodou je jednotné uživatelské prostředí pro správu a uložení analogových i digitálních dokumentů. Spisovna musí také umožňovat na pozadí uživatelských modulů konvertovat dokumenty do "archivního" formátu PDF/A-1b i PDF/A-2b (podle nařízení eIDAS).</p>
Skenovací linka	<p>Umožňuje uživateli zcela automatickou, rychlou a efektivní digitalizaci analogového dokumentu do digitální podoby a následnou další práci s dokumenty již výhradně v elektronické podobě.</p> <p>Součástí dodávky bude i vhodné zařízení pro zajištění elektronizace listinných dokumentů, tj. skener.</p>
<b>Funkce</b>	
Archiv dokumentů	<p>Funkce doplňuje hromadnou aktivní péči o uložené digitální dokumenty (kontrola formátů, validity a udržení autenticity a čitelnosti) i o metadata analogových dokumentů. Kontrola úplnosti metadat je prováděna podle Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a zaručuje správné vytvoření SIP balíčků pro předání digitálnímu archivu. Modul umožňuje opravu nalezených chyb v metadatach (např. chybějící typ dokumentu, spisový znak...), podání žádosti o změnu datových formátů podepsání souborů elektronickým podpisem a časovým razítkem a jejich ověření, atd.</p>
Konverze formátů	<p>Úplné převedení dokumentu obsaženého buď v datové zprávě ZFO nebo mailu EML do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů. Na pozadí této konverze je nutné doplnit systémovou značku, tj. interní digitální podpis a časové razítko AIS.</p>
Elektronické skartační řízení	<p>Funkce umožňuje původci kompletní zajištění poslední etapy životního cyklu digitálních dokumentů i metadat k analogovým dokumentům. Vytvoření skartačních návrhů, hromadné vytvoření SIP balíčků pro předání dokumentů do příslušného digitálního archivu (např. NDA – Národní digitální archiv) a následné provedení skartačního řízení. Během procesu skartačního řízení modul zajišťuje komunikaci s digitálním archivem v souladu s požadavky Národního standardu, včetně příjmu a automatického zpracování odpovědní dávky. Dokumenty, které úspěšně prošly skartačním řízením, v případě archiválií včetně potvrzeného příjmu digitálním archivem, umožňuje modul řízeným procesem smazat z databáze Spisové služby. Tento nepostradatelný „závěrečný“ modul celé Spisové služby uzavírá proces tzv. předarchivní péče o dokumenty v souladu s národní legislativou i mezinárodními standardy. Předává tím pomyslnou štafetu správy dokumentů trvalé hodnoty od původce na příslušný archiv.</p>
Diagnostika datových formátů	<p>Detekci datového formátu mimo identifikace koncovky souboru.. Dokumenty budou validovány na správnost formátu např. podle metodiky PRONOM (<a href="http://www.nationalarchives.gov.uk/PRONOM/Default.aspx">http://www.nationalarchives.gov.uk/PRONOM/Default.aspx</a>), či obdobné služby.</p>
Dokumentový konverzní server	<p>Zajišťuje bezobslužnou centralizovanou konverzi (změnu datového formátu) dokumentů do formátů vhodných k dlouhodobému uložení. Dokumenty určené ke konverzi formátu jsou z klientské aplikace přes komunikační službu vloženy do vstupní složky. DKS pravidelně</p>



	kontroluje tuto složku, vyzvedne uložené dokumenty a provede jejich konverzi (např. do PDF/A-1b i PDF/A-2b podle nařízení eIDAS). V případě, že je vstupním souborem JPG, TIF, TIFF, PDF, atd., je možné vytěžit pomocí technologie OCR (ABBYY FineReader) jejich textovou vrstvu a podle ní následně uložené dokumenty vyhledat.
<b>Rozhraní</b>	
Příjem dokumentů	Doplnění příjmu dokumentů na webové rozhraní portálu města.
Příjem archiválií	Příjem archiválií do Národního digitálního archívu.

### Auditní stopa dokumentů

Organizace musí být schopna s vysokou mírou důvěryhodnosti prokazovat pravost informací o všech svých dokumentech. Transakční protokol je souhrnný přehled profilových informací o všech doručených i vlastních dokumentech organizace, zafixovaných v čase. Výstupem je vygenerovaná sestava, která obsahuje informace o příslušných dokumentech jako – Čj., Věc, Název souboru, čas podání/odeslání, hash souboru atp. Protokol je vygenerován ve výstupním datovém formátu PDF/A a opatřen elektronickým podpisem a časovým razítkem.

Protokol je možné v souladu s požadavky Národního standardu automaticky zaevidovat do Spisové služby jako nový dokument s příslušným skartačním znakem a lhůtou. V případě nejasností o pravosti jakéhokoliv dokumentu získává původce tímto způsobem unikátní a právně průkazný podklad pro garanci autenticity svých dokumentů.

Protokol je možné v souladu s požadavky Národního standardu automaticky zaevidovat do spisové služby jako nový dokument s příslušným skartačním znakem a lhůtou. V případě nejasností o pravosti jakéhokoliv dokumentu získává původce tímto způsobem unikátní a právně průkazný podklad pro garanci autenticity svých dokumentů.

### Dokumentový administrativní audit a podepisování dokumentů

#### *Dokumentový audit*

Statistické vyhodnocování toků dokumentů v rámci úřadu, které bude sloužit jako podklad pro procesní optimalizaci a měření výkonu.

Umožní vyhodnotit data z reálného provozu organizace. Jedná se především o možnost statistického vyhodnocení skutečných toků dokumentů přes jednotlivé osoby a organizační jednotky. Výběrem požadovaných dokumentů, např. podle Typu dokumentu, Klíčových slov či filtrováním podle externího subjektu, který dokument zaslal, zjistíte skutečné toky v organizaci, včetně doby vyřizování na jednotlivých „uzlech“. Provoz je nutno rozklíčovat až na průchod dokumentu přes konkrétní osoby i odhalování anomálií, odchylek v toku od obvyklého či požadovaného pohybu. Tímto postupem je možné dojít až k zobrazení detailu dokumentu, který byl např. vyřizován anomálním způsobem.

#### *Podepisování a razítkování*

Maximální možné zjednodušení a zefektivnění práce s digitálními dokumenty. Řeší problematiku oblasti migrace formátů, konverze, elektronického podepisování, opatření dokumentů časovým razítkem a kontroly formátů. Nástroj musí umožňovat hromadné podepisování a vyhledávání.

#### *Elektronická podpisová kniha*



Modul elektronizuje obvyklé pracovní postupy při předkládání listinných dokumentů ke schválení a podpisu a respektuje tak již zažitě zvyklosti uživatelů. Osoba zodpovědná za předložení dokumentů ke schválení a podpisu provádí tedy tuto činnost ve svém obvyklém pracovním prostředí. Vedoucí pracovník naopak podepisuje a schvaluje dokumenty v jednoduchém prostředí webového modulu, který mu nabízí jen funkčnosti, kterou bude pro schvalovací činnost potřebovat. Není tedy zatěžován rozsáhlým uživatelským rozhraním, se kterým jinak pracuje běžný uživatel spisové služby. Podpisová kniha musí být dostupná i na mobilním zařízení.

### **Přestupky**

Řešení bude realizováno podle požadavků objednatele, především pak dojde k integraci a propojení na stávající Informační systém GINIS® Spisová služba.

Přestupkové řízení řeší agendu přestupků podle správního řádu (Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) a řídí se přestupkovým zákonem, který bude upraven k 1. 7. 2017. K případu je možné výběrem z registru externích subjektů připojit budoucí účastníky řízení a ostatní osoby (obviněný, poškozený, navrhovatel, svědci, aj.). Nezbytností je volba přesné identifikace přestupku. Modul dále umožňuje pořizovat obsílky (předvolání, předvedení), události v případě (rozhodnutí, postoupení, zastavení řízení, atd.), pořádkové pokuty nebo obecné dokumenty. Ze šablon vytváří dokumenty ve formátu RVE, do kterých se vygenerují osobní údaje účastníků, údaje o místě a času konání přestupkového řízení, údaje o výši pokuty a nákladů řízení apod. U rozhodnutí o pokutě nebo nákladech řízení se eviduje platba, která se samostatně sleduje v přehledech plateb, kde se může tato platba dále rozdělit na jednotlivé splátky. Všechny dokumenty, které během přestupkového řízení vznikají lze vkládat do spisu, jestliže je aplikace propojena s naší spisovou službou.

Budou využity následující registry:

- Registr osob – registr osob slouží k evidenci Právnických osob a jejich organizačních složek, podnikajících Fyzických osob, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizací s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu.
- Registr obyvatel – v Registru obyvatel jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách. Jedná se o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území České republiky udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. Zdrojem dat jsou současné relevantní evidence. Registr sdílí potřebná data s ostatními základními registry.

### **eIDAS a bezpečnost**

#### Pečetění dokumentu

Řešení bude realizováno dodávkou a implementací rozšíření jádra Informačního systému GINIS® edice Standard pro zabezpečení funkcí pečetění dokumentů v systému spisové služby.



Jedná se o skupinu služeb pro poskytování elektronických podpisů a elektronických pečeti. Tyto služby slouží k projevu vůle podepisující nebo pečeti osoby:

- Poskytování a validace elektronického podpisu.
- Poskytování a validace elektronické pečeti.
- Poskytování a validace elektronické časové značky.

Dále se jedná o služby elektronického doporučeného doručování a zejména funkce elektronický dokumentů včetně zajištění právní prokazatelnosti a dlouhodobé čitelnosti uloženého elektronického dokumentu v rámci spisové služby.

Díky této službě je na elektronický dokument, který je podepsaný kvalifikovaným elektronickým podpisem, nahlíženo stejně jako na dokument v listinné podobě podepsaný vlastnoručním podpisem. Pokud je elektronický dokument opatřen kvalifikovanou elektronickou pečetí, je tím zaručena integrita dat a správnosti původu elektronického dokumentu. Pokud je elektronický dokument opatřen kvalifikovaným elektronickým časovým razítkem, je zaručena správnost data a času, kdy byl elektronický dokument vytvořen nebo přijat v rámci informačních systémů. Pro elektronický dokument, který je doručen službou elektronického doporučeného doručování, je zaručena integrita dat, odeslání a přijetí těchto dat identifikovaným odesílatelem a příjemcem, správnost data a času odeslání a přijetí.

Spisová služba tak získá možnost přijetí elektronických dokumentů splňujících některý ze standardů (XAdES, CAdES, PAdES, ASiC).

#### Bezpečná komunikace

Bezpečná komunikace bude realizována poddodávkou Kasper Business Solutions s.r.o.

Bezpečná komunikace umožňující výměnu zpráv a citlivých dokumentů, typicky např. záměry RM před tím, než jsou určeny ke zveřejnění nebo dokumenty s osobními daty, které je nutné odeslat mimo organizaci.

Hlavní myšlenkou je zajištění možnosti bezpečně komunikovat citlivá data a také je bezpečně uložit, aby nedocházelo k únikům dat. V případě úniku komunikace je jasné, kdo je viník, protože je jako jediný se schopen dostat k obsahu zpráv.

Bezpečná komunikace bude sloužit k následujícím účelům:

- Bezpečná komunikace pro sdílení dat
- Bezpečné úložiště získaných elektronických dokumentů mezi organizacemi

Elektronické prostředky musí zaručovat následující vlastnosti:

- Zprávu může přečíst pouze zvolený příjemce
- Zprávu nelze získat nedovolenými prostředky

Zpráva je uložena tak, že její získání není možné ani při fyzickém přístupu k úložišti.

Klíčovou funkcí je to, že se šifrování provádí již na klientovi a jsou šifrována i metadata. Nelze tedy dohledat, kdo s kým komunikoval ani z pohledu administrátora systému. Zpráva je tedy nepřístupná bez klíče, který drží uživatel.

Elektronické prostředky musí zaručovat následující vlastnosti:



- Zprávu může přečíst pouze zvolený příjemce
- Zprávu nelze získat nedovolenými prostředky
- Zpráva je uložena tak, že její získání není možné ani při fyzickém přístupu k úložišti
- Nepovolená osoba i při zkopírování obsahu serveru není schopna identifikovat odesílatele
- Tvorba klíčů je v režii aplikace a vytváří se na klientovi, aby nebylo možné získat ze serveru privátní klíč
- Není nutná další autorita pro získávání klíčů
- Není nutná instalace dalších doplňků – tenký klient

### **Investiční mapa**

Řešení bude realizováno dodávkou a implementací webové aplikace Interaktivní mapa IS GINIS® edice Standard ve vhodné konfiguraci tak, aby plnilo požadované funkce.

Cílem je poskytnout občanovi náhled, kde jsou investovány prostředky města v mapovém podkladu. Toto opatření zvýší transparentnosti nakládání s veřejnými prostředky.

Aplikace bude realizována formou webová interaktivní prezentace, která bude vhodně začleněna do současných webových stránek a bude dostupná bez nutnosti autentizace z veřejného internetu.

Je vyžadováno jednoduché intuitivní ovládání a prezentace formou interaktivní mapy se zobrazením umístění a podrobností o aktuálních realizovaných, nebo připravovaných investicích. Zobrazení podrobností je vyžadováno z pohledu rozpočtu a čerpání finančních prostředků na jednotlivé investice. Investice bude možné členit do jednotlivých oblastí s ohledem na druh financování investiční akce.

Zdrojem informací o financování investic je současný ekonomický systém. Webová aplikace Investiční mapa bude online propojená na tento zdroj dat. Nebude nutné provádět administrátorské zásahy typu export/import dat pro zajištění aktuálního stavu informací ve webové aplikaci.

### **Evidence majetku města včetně PO**

V rámci nabízeného řešení bude vytvořen celkový přehled evidovaného majetku objednatele včetně majetku uvedených příspěvkových organizací. Bude zpracován jako prohledatelný seznam se základními údaji majetku. Pro zpracování dat evidence majetku z příspěvkových organizací musí zajistit objednatel export dat ze stávajících systémů ve strukturovaném formátu typu excel apod. obsahující požadovaná data. Přehled bude integrován v aplikaci portálu úředníka.

Požadované řešení bude zajišťovat kompletní evidenci majetku města, včetně jeho příspěvkových organizací pro efektivní kontrolu a nakládání s majetkem.

Cílem je vytvoření přehledu veškerého evidovaného majetku města a zřizovaných příspěvkových organizací s využitím základních evidenčních údajů majetku a účetních dat pro podporu řízení organizace a kontrolu majetku. Základními evidenčními údaji jsou např. inventární číslo a název,





datum pořízení majetku, ale i lokace tedy umístění daného majetku v konkrétní organizaci a v jejím organizačním členění. Účetními daty jsou minimálně pořizovací cena a účetní zařazení majetku podle druhu majetku.

Funkcionalita řešení musí umožňovat minimálně jednoduchý přehled veškerého majetku s možností vyhledávání přes základní evidenční údaje evidovaného majetku. Mimo vyhledávání bude umožňovat i obvyklé výstupní reporty typu přehled a sumář dat. Optimální variantou je začlenění přehledu do plánovaného portálu úředníka.

Zdrojovými daty evidovaného majetku města je současný ekonomický systém, kde je vedena podrobná analytická evidence a účetní evidenci s přímým výstupem do účetnictví.

Zdrojová data evidence majetku jsou u jednotlivých příspěvkových organizací evidována v různých ekonomických programech, nebo pouze formou excelových tabulek. Je možná i varianta dodání či náhrada zdrojových ekonomických aplikací pro evidenci majetku na příspěvkových organizacích.

Jedná se o tyto příspěvkové organizace:

- Základní škola a Gymnázium
- Centrum sociální péče
- Městské muzeum a galerie
- Městská knihovna
- Městské kulturní středisko
- Městské hospodářství
- Mateřská škola
- Střední odborné učiliště služeb

V rámci řešení je vyžadována konsolidace dat z několika zdrojů pro potřeby celkového přehledu evidovaného majetku.

Po dobu udržitelnosti projektu je vyžadována aktualizace přehledu evidence majetku ze zdrojových dat minimálně ve čtvrtletním cyklu. V případě evidence majetku města z důvodu většího pohybu majetku častěji (ideálně online napojení). Kvůli rozptýlenosti zdrojových dat příspěvkových organizací postačuje čtvrtletní cyklus aktualizací i s ohledem na zpracování čtvrtletních účetních uzávěrek.



Příloha 2 Cenová kalkulace technická podpora

Prvek	Cena TP na 5 let	DPH	Cena TP na 5 let s DPH
Portál občana	**69 531,00 Kč	**14 601,51 Kč	**84 132,51 Kč
Portál občana a formuláře	**15 170,40 Kč	**3 185,78 Kč	**18 356,18 Kč
Portál úředníka	**133 644,00 Kč	**28 065,24 Kč	**161 709,24 Kč
Elektronické dokumenty	**466 670,40 Kč	**98 000,78 Kč	**564 671,18 Kč
Evidenční přestupků	**27 843,36 Kč	**5 847,11 Kč	**33 690,47 Kč
eIDAS a bezpečnost	**68 370,00 Kč	**14 357,70 Kč	**82 727,70 Kč
Investiční mapa města	**4 334,40 Kč	**910,22 Kč	**5 244,62 Kč
Evidenční majetku města včetně PO	**76 104,84 Kč	**15 982,02 Kč	**92 086,86 Kč
Implementace	**140 271,60 Kč	**29 457,04 Kč	**169 728,64 Kč
<b>Součet</b>	<b>1 001 940,00 Kč</b>	<b>210 407,40 Kč</b>	<b>1 212 347,40 Kč</b>

Veškeré položky označené \*\* jsou považovány za obchodní tajemství Zhotovitele.



## PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU SERVISNÍ PODPORY

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla veřejné zakázky – část 1 dodávka softwaru a po celou dobu udržitelnosti projektu.

### 1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

- 1.1 Průběžné provádění inovace předmětu plnění části 1 veřejné zakázky „**Zvýšení kvality, dostupnosti a transparentnosti veřejné správy ve Vodňanech**“ (dále také jako EDÚ), jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- 1.2 Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.
- 1.3 Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.
- 1.4 Poskytování update a upgrade EDÚ, resp. AIS, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Zhotovitele.
- 1.5 Provádění obecných změn EDÚ v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- 1.6 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Zhotovitele.
- 1.7 Distribuce nových verzí EDÚ, resp. AIS uživatelům elektronicky; Zhotovitel zajistí takovou funkcionalitu EDÚ, resp. AIS, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro Objednatele.
- 1.8 Distribuce inovovaného EDÚ, resp. AIS za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- 1.9 Aktualizace provozní dokumentace.
- 1.10 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.11 Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.



## 2 SERVIS

### 2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

#### 2.1.1 Kategorie vady „vysoká“

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

#### 2.1.2 Kategorie vady „střední“

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

#### 2.1.3 Kategorie vady „nízká“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci se Zhotovitelem.

2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.

2.4 Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.

2.5 Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.

2.6 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).

2.7 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatel objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.

2.8 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení



## PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zhotovitel doplní v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a nabídkou Zhotovitele specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů stran – doplní Zhotovitel.

### 1 VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

- 1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 1.2 Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.
- 1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - 1.3.1 na telefonním čísle (HotLine): 377 377 250 v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod
  - 1.3.2 systémem servisní podpory (HelpDesk): <http://www.datalogis.cz/serviceportal/> v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 1.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 1.7 Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 1.8 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 1.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
- 1.10 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.



## 2 KONTAKTNÍ ÚDAJE

### 2.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
RNDr. Ivan Kugler	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
RNDr. Ivan Kugler	Oprávněná osoba ve vrcholovém řídicím orgánu projektu	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■ ■ ■	Vedoucí projektu (projektový manažer)	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■■■■ ■■■■	Specialista na dodávku agendového informačního systému - ekonomika	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■■■■ ■■■■	Specialista na dodávku agendového informačního systému – správní agendy	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■

### 2.2 Kontaktní údaje Objednatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
Milan Němeček	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■ ■ ■ ■■■■	Oprávněná osoba ve vrcholovém řídicím orgánu projektu	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■■■■ ■■■■ ■■■■■■■■■■	Vedoucí projektu (projektový manažer)	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■
■■■■ ■■■■	Technický pracovník	■ ■ ■	■ ■ ■	■■■■■■■■■■

Zástupci za stranu Objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.