



Smlouva o poskytnutí služby

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

čl. 1

Smluvní strany

Česká republika – Česká školní inspekce

sídlo: Fráni Šrámka 37, 150 21 Praha 5
zastoupená: Mgr. Tomášem Zatloukalem, MBA, ústředním školním
inspektorem
IČ: 00638994
bankovní spojení: ČNB, Praha 1, číslo účtu: xxxxxxxx/xxxx
kontaktní osoba: xx. xxxxx xxxxxxxxxxxx
+420 xxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

jako „objednatel“

a

itelligence, a.s.

sídlo: Hlinky 505/118, 603 00 Brno – Pisárky
zastoupený: Martinem Koníčkem, MBA, předsedou představenstva
IČ: 26718537
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4328
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: xx xxxxxxxxxxxx/xxxx
kontaktní osoba: xxx. xxx xxxxxx
+420 xxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

jako „zhotovitel“

čl. 2

Úvodní ustanovení

(1) Tato smlouva byla uzavřena s vybraným dodavatelem na základě zadávacího řízení veřejné zakázky „Zajištění provozu a uživatelské podpory systému InspIS pro realizaci výběrového zjišťování a další činnosti 2019“ zadané objednatel jako zadavatelem (dále „zakázka“).

(2) Účelem této smlouvy je zajištění správy, provozu a uživatelské podpory (na zadavatelem poskytnuté platformě) elektronického systému České školní inspekce InspIS SET (včetně aplikace InspIS SETmobile a souvisejících integrovaných modulů InspIS) určeného jak pro interní potřebu České školní inspekce (dále „ČŠI“), tak pro masivní využití školami, školskými zařízeními, pedagogickými pracovníky, studenty, žáky, jejich zákonnými

zástupci i širokou veřejností, a to včetně potřebných upgradů, po dobu přípravy, realizace a vyhodnocení výběrového zjišťování výsledků žáků a studentů.

čl. 3

Předmět plnění

(1) Předmětem plnění je poskytnutí dále uvedených služeb a jejich součástí za shora uvedeným účelem v období do nabytí účinnosti smlouvy uzavřené na základě veřejné zakázky Provoz, úpravy a rozšíření informačního systému InspIS (evidenční číslo zakázky ve Věstníku veřejných zakázek Z2019-024440, nebo jiné veřejné zakázky s obdobným předmětem plnění, nejdéle však do **31. března 2020**. Služby se týkají zajištění správy, provozu a uživatelské podpory systému InspIS SET (včetně aplikace InspIS SETmobile) a souvisejících integrovaných modulů InspIS uvedených v příloze této výzvy (dále „systémy“). Jedná se o tato dílčí plnění – provázané služby (dále jen „služby“):

- a) Služba 1 – zajištění správy, provozu a upgrade systému včetně všech jeho integrovaných komponent a modulů, úprava konfigurace systému. K této části plnění bude ze strany zadavatele poskytnuto odpovídající HW a SW vybavení ve vlastním datovém centru.
- b) Služba 2 – zajištění uživatelské a administrátorské podpory systémů, včetně služby řešení incidentů prostřednictvím elektronického helpdesku (v systému InspIS HELPDESK) a zajištění služeb podpory pomocí call-centra s bezplatným voláním. Součástí služby je také realizace procesů v modulu Certifikovaného testování InspIS SET, pro které systém neposkytuje uživatelské rozhraní, a to v případě, že vyřešení požadavku není možné realizovat jinak a takový zásah je požadován zadavatelem. Jedná se o procesy spojené se změnou registrace škol a žáků k výběrovému zjišťování, generováním testů a další související procesy, které je nutné realizovat mimo obvyklé workflow pro tyto činnosti.
- c) Služba 3 - provádění úprav konfigurace systému InspIS SET a InspIS DATA a všech jeho komponent, v rozsahu max. 30 člověkodní, za různým účelem dle zadání zadavatele, mimo jiné vedoucí nebo spočívající také v optimalizaci jejich databází, a to i rozdělením přetěžovaných databázových komponent bez omezení funkčnosti aplikačního vybavení.

(2) Požadované služby se týkají systémů/modulů:

- a) InspIS SET včetně aplikace pro tři (iOS, Android, Windows) mobilní platformy (InspIS SETmobile) s moduly
 - certifikované testování (zjišťování výsledků žáků ze strany ČŠI),
 - školní testování (uzavřené prostředí pro školy),
 - domácí testování (pro uživatele z řad široké veřejnosti)
- b) integrované informační systémy/moduly
 - InspIS DATA – modul pro multikriteriální hodnocení vzdělávací soustavy, resortní sběr dat, plánování činnosti ČŠI včetně lidských zdrojů,
 - InspIS HELPDESK – centrální nástroj pro řešení incidentů vztahujících se ke všem systémům ČŠI – určený pro externí i interní uživatele,
 - InspIS INTEGRATION – modul pro automatickou výměnu dat mezi informačními systémy InspIS (zejména modulů SET a DATA) a informačními systémy škol, popř. jinými obecnými systémy

(3) Součástí plnění je též úprava či doplnění veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní a programové) a zdrojových kódů.

- (4) Součástí plnění je dále poskytnutí neomezené licence ke všem v rámci plnění služeb upraveným softwarovým utilitám a aplikacím včetně veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní a programové) a zdrojových kódů.
- (5) Součástí plnění je pravidelný reporting poskytovaných služeb.
- (6) Poskytování plnění a jeho praktické provedení nesmí vyžadovat nasazení SW systémů nebo aplikací třetích osob, pokud provoz takových systémů nebo aplikací v režimu a kapacitách požadovaných pro dodávané systémy vyžaduje vynakládání finančních prostředků na služby s tímto provozem spojené (zejména licenční poplatky, upgrade, podpora ze strany výrobce, popř. také správa). Výjimkou jsou ty systémy a aplikace, které již jsou ze strany objednatele provozovány.
- (7) Realizace služeb a informační infrastruktura, kterou zhotovitel vytvoří a bude provozovat, musí splňovat požadavky zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále „GDPR“) a souvisejících vnitřních předpisů objednatele, včetně jejich případných změn.
- (8) Bližší popis, parametry a podmínky poskytovaných služeb jsou uvedeny v příloze této smlouvy.

čl. 4

Obecná pravidla zpracování výstupů plnění

- (1) Zhotovitel dbá, aby realizace služby v praxi umožnila maximálně hospodárné, efektivní a účelné využití zdrojů objednatele a minimální zatěžování uživatelů.
- (2) Jakékoli výstupy plnění, které mají charakter autorského díla, jsou dílem na objednávku a zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli licenci užívat tyto výstupy (dílo na objednávku).

čl. 5

Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele.

čl. 6

Termín a způsob plnění, předávací a akceptační podmínky výsledků poskytovaných služeb

- (1) Termín zahájení plnění je **do jednoho dne od nabytí účinnosti této smlouvy**. Termín ukončení plnění je do dne předcházejícího nabytí účinnosti smlouvy uzavřené na základě veřejné zakázky Provoz, úpravy a rozšíření informačního systému InspIS (evidenční číslo zakázky ve Věstníku veřejných zakázek Z2019-024440, nebo jiné veřejné zakázky s obdobným předmětem plnění, nejdéle však do **31. března 2020**.

(2) Termín ukončení části plnění podle čl. 3 odst. 1 písmene c) je vždy uveden v samostatné objednávce dané části plnění.

(3) Pro akceptaci služby 1 a 2 dle bodu 1 a 2 přílohy této smlouvy:

- a) K akceptaci dojde až po ověření, zda zhotovitelem poskytnuté plnění odpovídá podmínkám, na kterých se smluvní strany dohodly, a zda odpovídá sjednaným výsledkům, k čemuž slouží akceptační procedura.
- b) Zhotovitel se zavazuje vypracovat vždy do pátého dne následujícího měsíce dokumentaci k měsíčnímu plnění, v níž bude uvedena dostupnost v daném měsíci, report helpdesku (počet incidentů, z toho vyřízené, nevyřízené, podněty na úpravy), popis úprav systémů, včetně úprav nebo doplnění veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní, programové) a zdrojových kódů, popis nevyřešených vad a nedostatků.
- c) Nevznese-li objednatel výhrady nebo připomínky ke zprávě podle písm. b) do pěti pracovních dnů od jejího doručení, považují smluvní strany uplynutím této lhůty služby 1 a 2 v předmětném období za realizované za podmínek uvedených ve zprávě a plnění služeb 1 a 2 za uplynulé období považují za řádně akceptované.
- d) Pokud zpráva podle písm. b) neodpovídá zjištěním objednatele o průběhu provozu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace výstupu, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od výzvy kterékoli smluvní strany. Plnění služeb 1 a 2 za uplynulé období se v takovém případě považuje za řádně akceptované až podpisem zprávy (resp. upravené zprávy) ze strany zhotovitele.
- e) Podmínkou akceptace je předání kompletních záloh databází jednotlivých systémů k termínu akceptace ze strany dodavatele objednateli dohodnutou formou (určený prostor v rámci datového centra objednatele). Objednatel obdrží uvedené zálohy jako fullbackup všech databází.

(4) Pro akceptaci služby 3:

- a) K akceptaci dojde až po ověření, zda zhotovitelem poskytnuté plnění odpovídá podmínkám, na kterých se smluvní strany dohodly, a zda odpovídá sjednaným výsledkům, k čemuž slouží akceptační procedura.
- b) Akceptační procedura probíhá pro každé plnění sjednané v rámci služby 3 na základě objednávky objednatele.
- c) Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu specifikace akceptačních testů (scénářů, příkladů a dat na akceptační test) zajistí zhotovitel za součinnosti objednatele.
- d) Zhotovitel vyzve objednatele k účasti na akceptační proceduře nejméně pět dní před jejím zahájením, zároveň předá objednateli projednanou specifikaci akceptačních testů. Akceptační procedura proběhne v pracovní den. Objednatel je povinen se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl zhotovitelem k účasti řádně vyzván, je zhotovitel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti; takto provedené akceptační testy se považují za provedené v přítomnosti objednatele. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů. Součástí akceptace je též předání veškeré dokumentace (uživatelské a provozní) v rozsahu a členění odpovídajícím dokumentaci původní.

- e) Jestliže jednotlivý dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb splní akceptační kritéria akceptačních testů a této smlouvy, tento dílčí výsledek se považuje smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů.
- f) Pokud kterýkoli dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb (včetně požadavků na dokumentaci) nesplňuje stanovená akceptační kritéria, je objednatel povinen své připomínky písemně sdělit zhotoviteli, a to nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne ukončení příslušného akceptačního testu. Nevznese-li objednatel své připomínky v této lhůtě, považuje se předmětný dílčí výsledek uplynutím této lhůty za akceptovaný. Výše uvedeným způsobem nemůže vzniknout fikce akceptace služby, která by byla v rozporu s touto smlouvou.
- g) Zhotovitel je povinen připomínky dohodnutým způsobem a v dohodnutém termínu (3 pracovní dny, není-li dohodnuto jinak) zapracovat a bez zbytečného prodlení předložit příslušný dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb k akceptaci dle písm. b) tohoto odstavce, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto odstavce. Proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud příslušný dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb nesplní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. Zhotoviteli se neprodlužuje lhůta k předání a akceptaci dílčího plnění o zapracování připomínek. Neprodlužuje se lhůta plnění.
- h) Podmínkou akceptace je předání veškerých zdrojových kódů k akceptovanému plnění zhotovitelem objednateli.
- i) Smluvní strany se zavazují po akceptaci výstupu dle jednoho z písmen výše uvedených potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného akceptačního protokolu.
- (5) Akceptace plnění nemá vliv na povinnost zhotovitele následně provést aktualizaci již akceptovaných dílčích plnění, pokud taková potřeba vyplývá z dalších výstupů plnění.

čl. 7

Cena plnění

(1) Cena plnění:

Popis	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena včetně DPH
Služba 1 (dle bodu 1 přílohy této smlouvy)	111.500/měsíc	23.415/měsíc	134.915/měsíc
Služba 2 (dle bodu 2 přílohy této smlouvy)	106.471/měsíc	22.358,9/měsíc	128.829,9/měsíc
Služba 3	12.000/člověkodenně	2.520/člověkodenně	14.520/člověkodenně
Celková cena *	1.863.999,90	391.440,00	2.255.439,90

* Celková cena je stanovena jako součet cen:

- Za měsíční cenu za službu 1 vynásobenou celkovou dobou plnění, tj. 6 a 27/30 měsíce
- Za měsíční cenu za službu 2 vynásobenou celkovou dobou plnění, tj. 6 a 27/30 měsíce
- Za službu 3 a cenu 30 člověkodenně celkem

(2) Tyto ceny jsou konečné a nejvyšší přípustné. Zahrnují cenu veškerých plnění a nákladů vymezených v této smlouvě a konkretizovaných v průběhu plnění této smlouvy. Cena obsahuje rovněž veškerá plnění a náklady, včetně všech nákladů souvisejících se zajištěním služby (poplatky, vedlejší náklady – např. předpokládaná rizika, kurzové vlivy, obecný vývoj cen, zvýšené náklady vyplývající z obchodních podmínek, jakož i náklady na všechny licence a služby spojené s provozem SW nezbytným pro užití předmětu plnění této smlouvy

objednatel, nebo za služby nebo části SW spojené s požadovanou integrací dalších systémů výrobcům těchto systémů, včetně všech nákladů, o kterých se dozví z výzvy nebo z prezentace systémů – prohlídky místa plnění apod.).

- (3) Zhotovitel bude účtovat cenu včetně DPH v zákonné výši ke dni vystavení faktury.
- (4) Smluvní strany výslovně sjednávají, že nejde o tzv. cenu podle rozpočtu bez záruky jeho úplnosti či rozpočtu nezávazného ve smyslu § 2622 občanského zákoníku a na její výši nemá vliv vynaložení či výše jakýchkoli nákladů či poplatků, k jejichž úhradě je zhotovitel na základě této smlouvy či obecně závazných právních předpisů povinen.

čl. 8

Platební podmínky

- (1) Objednatel provede úhradu plnění na základě faktur – daňových dokladů vystavených zhotovitelem. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu za měsíční plnění služby 1 a 2 dle bodu 1 a 2 přílohy této smlouvy na základě zprávy dle čl. 6 odst. 3 této smlouvy a fakturu za dokončení části plnění služby 3 vždy dle související objednávky a na základě akceptačního protokolu dle čl. 6 odst. 4 písm. i) této smlouvy.
- (2) Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, včetně doplnění dalších náležitostí faktury dle § 435 občanského zákoníku.
- (3) V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- (4) Faktury budou splatné **30 dnů** od data jejich doručení objednateli v závislosti na přidělení prostředků ze státního rozpočtu. Faktura bude objednateli doručena na adresu: Česká školní inspekce, Fráni Šrámka 37, 150 21 Praha 5, nebo zaslána elektronicky prostřednictvím e-mailu: posta@csicr.cz, nebo do jeho datové schránky (ID DS: g7zais9). Za zaplacení se považuje datum odepsání finanční částky za služby z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
- (5) Úhrada ceny bude provedena a účtována v CZK.
- (6) Objednatel nebude poskytovat zálohy.

čl. 9

Povinnosti smluvních stran

- (1) Zhotovitel je povinen zejména
- a) poskytovat dílčí plnění zakázky řádně a včas bez faktických a právních vad,
 - b) oznamovat objednateli bez zbytečného odkladu všechny okolnosti bránící v plnění ve sjednané kvalitě a termínech,
 - c) průběžně konzultovat s objednatelem realizaci všech plnění a projednávat s ním veškeré jeho připomínky, podněty a náměty týkající se daného dílčího plnění; o obsahu těchto konzultací pořídí zhotovitel písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran,
 - d) aktivně spolupracovat a poskytovat součinnost objednateli a případně třetím osobám určeným objednatelem,

- e) provést veškeré potřebné kroky, které jsou nezbytné k převedení veškerých autorských majetkových práv k předmětu plnění jako celku i jeho všem jednotlivým dílčím komponentám či plněním, která mají charakter autorského díla na objednatele ve formě licence (čl. 11 této smlouvy)
 - f) po ukončení poskytování služby do pěti dní vrátit objednateli na základě jeho výzvy všechny substráty předané podle odst. 2 písmene b) a zničit jejich veškeré kopie v jeho držení.
- (2) Objednatel je povinen zejména
- a) uhradit cenu za plnění způsobem, který byl mezi smluvními stranami ujednán v této smlouvě,
 - b) předat zhotoviteli po podpisu smlouvy zdrojové kódy k systémům, jejichž provoz, podpora a další s nimi související služby jsou předmětem plnění,
 - c) poskytovat zhotoviteli informace, podklady a další součinnost nezbytnou k řádné realizaci plnění podle této smlouvy.

čl. 10

Právo užití služby

Zhotovitel zajistí nastavení služby tak, aby přístup ke službě byl v souladu s právními předpisy pro všechny uživatele v rozsahu potřebném pro užití služby podle této smlouvy bez potřeby dalších smluvních ujednání, a to po zajištění provozu zhotovitelem i po předání služby jako celku objednateli.

čl. 11

Právo užití služby jako autorského díla

- (1) Veškeré výstupy plnění dle této smlouvy, které budou mít charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel tímto potvrzuje, že veškeré výstupy vytvořené zhotovitelem, případně poddodavatelem nebo jejich pracovníky, v rámci plnění této smlouvy, zahrnující zejména počítačové programy nebo moduly, včetně systémů využitých k vytvoření, implementaci a integraci informačních systémů s jinými systémy a veškeré další výstupy a dokumentace pro využití výsledků služby, které mají charakter autorského díla (dále „Autorské dílo“), jsou vytvořené specificky pro objednatele na jeho objednávku dle § 61 zákona č. 121/2000 Sb. Zhotovitel zároveň potvrzuje a bere na vědomí veškeré právní důsledky s tím spojené.
- (2) Zhotovitel poskytuje objednateli převoditelné, časově a územně neomezené právo k užití Autorského díla, a to všemi způsoby dle zákona č. 121/2000 Sb., které jsou ke dni nabytí účinnosti této smlouvy známy (licence dle § 2358 a násl. občanského zákoníku).
- (3) Zhotovitel poskytuje objednateli souhlas s udělením podlicence třetím osobám, a to všemi nebo určitými způsoby užití i místně a časově neomezeně podle libovolné úvahy objednatele a bez souhlasu zhotovitele. Zhotovitel nepožaduje sdělení informací dle § 2364 odst. 2 občanského zákoníku.
- (4) Zhotovitel poskytuje objednateli oprávnění, aby v jakékoli souvislosti s dílem uváděl pouze svůj název, a to i ve tvaru © Česká školní inspekce.
- (5) Programová (vývojová) dokumentace (tj. především architektura, dokumentace kódu, dokumentace algoritmů, popis API) dodaná zhotovitelem bude objednateli dodána v množství

a rozsahu potřebném pro využití plnění, včetně podkladových materiálů vytvořených při realizaci plnění, využitelných pro případnou následnou modifikaci a inovaci služby. Dílo bude předáno ve formátu umožňujícím jeho spuštění v některém z obecně dostupných počítačových programů či prostředí. Objednateli je uděleno převoditelné, časově a místně neomezené právo k užití dodané dokumentace všemi způsoby užití, a to jako součást licence podle odstavce 2.

(6) Zhotovitel se zavazuje, že po dobu účinnosti a platnosti této smlouvy bude poskytovat objednateli údržbu práva užití standardních software, které jsou součástí nebo byly použity na poskytnutí služby a vytvoření Autorského díla.

(7) Zhotovitel poskytuje objednateli převoditelné, časově a místně neomezené právo k užití upgrade Autorského díla a upgradovanému Autorskému dílu dodanému zhotovitelem objednateli v rámci plnění této smlouvy nebo po ukončení plnění této smlouvy, a to jako součást licence podle odstavce 2. Objednatel je oprávněn provádět další změny Autorského díla.

(8) Právo užití Autorského díla, dokumentace, upgrade Autorského díla a upgradovaného Autorského díla nabývá objednatel okamžikem jejich vytvoření (vytvoření dílčích komponent či jednotlivých dílčích plnění).

(9) Objednatel není povinen převedená licenční práva využít.

(10) Zhotovitel je povinen zdržet se užití autorského díla.

(11) Zhotovitel zajistí, aby nebyla další autorská práva, případně práva průmyslového vlastnictví překážkou užití Autorského díla objednatel ani třetími osobami.

(12) Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli účinnou pomoc v případě, kdy jakákoli třetí osoba, včetně pracovníků zhotovitele, uplatní nárok proti objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy nebo jeho části.

(13) Zhotovitel se zavazuje, že vypořádá vlastním jménem a na vlastní účet veškeré nároky třetích osob, které by byly vzneseny v souvislosti s postupem podlicence podle této smlouvy a uhradí případnou škodu, která by tím vznikla objednateli.

(14) Smluvní strany si ujednaly, že pro účely závazků z tohoto licenčního ujednání (licenční smlouva) je v postavení nabyvatele vedle objednatele i Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

čl. 12

Přechod vlastnictví

(1) Objednatel nabývá do vlastnictví všechny předané vytvořené hmotné substráty předmětu plnění této smlouvy (vyjma zdrojových kódů třetích osob tj. dodavatelů integrovaných aplikací, a všech platformních systémů, tj. operačních systémů, aplikačních serverů, databázových platforem apod.), včetně dokumentace ve vztahu k předmětu plnění, okamžikem podpisu akceptačního protokolu daného dílčího plnění.

(2) Zhotovitel se zavazuje předat objednateli všechny hmotné substráty, zdrojové kódy, které jsou potřebné pro údržbu, úpravu, aktualizaci a modernizaci služby, a dokumentaci (včetně kompletní programové dokumentace – tj. především architektura, dokumentace kódu, dokumentace algoritmů, popis API) související s daným dílčím plněním služby vždy současně s předložením akceptačního protokolu daného dílčího plnění.

čl. 13

Smluvní pokuty a odpovědnost za škodu

(1) Objednatel je oprávněn po zhotoviteli vyžadovat zaplacení a zhotovitel je pak povinen zaplatit smluvní pokuty za nedodržení smluvních povinností, v následující výši, pokud je nedodržení zaviněné zhotovitelem:

- a) Nedodržení termínu zahájení plnění služby 1 dle bodu 1 přílohy této smlouvy, ve výši 20 000,- Kč za každý započatý den prodlení, a to za každé takové porušení (pro každý jednotlivý modul systémů). Výše součtu smluvních pokut podle tohoto písmene nepřesáhne 200 000,- Kč měsíčně.
- b) Nedodržení termínu zahájení plnění služby 2 dle bodu 2 přílohy této smlouvy, ve výši 20 000,- Kč za každý započatý den prodlení, posuzováno samostatně pro podporu poskytovanou prostřednictvím InspIS HELPDESK a podporu poskytovanou prostřednictvím call-centra s bezplatným voláním. Výše součtu smluvních pokut podle tohoto písmene nepřesáhne 200 000,- Kč měsíčně.
- c) Nedodržení sjednaného termínu ukončení části plnění v rámci služby 3 dle bodu čl. 3 odst. 1 písm. c), ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení. Výše součtu smluvních pokut podle tohoto písmene nepřesáhne 200 000,- Kč měsíčně.
- d) Nedodržení kvality služby v požadavku na dostupnost každého jednotlivého systému InspIS dle bodu 1.2 přílohy této smlouvy, ve výši 50 000,- Kč za každý den, kdy dostupnost poklesla pod 99 % a 3 000,- Kč za každé další procento v tomtéž dni. V případě, že dostupnost v daném dni poklesne pod 95 % ne však pod 75%, namísto výpočtu podle věty první je smluvní pokuta stanovena paušální částkou ve výši 70 000,- Kč za tento den. V případě, že dostupnost v daném dni poklesne pod 75%, namísto výpočtu podle věty první je smluvní pokuta stanovena paušální částkou ve výši 90 000,- Kč za tento den.
- e) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 150 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení pro vysokou prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 150 000,- Kč.
- f) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro střední prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 150 000,- Kč.
- g) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro nízkou prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 100 000,- Kč.
- h) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 2 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro konzultace, za každý takový případ, a to až do výše 30 000,- Kč.
- i) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro tzv. jiný požadavek (například požadavek aktualizace číselníků, odložení dat, vytvoření nebo aktualizace testovací instance systému, aplikace legislativních povinností vztahujících se na objednatele nebo zhotovitele, apod.), za každý takový případ, a to až do výše 200 000,- Kč.
- j) Porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. 18 této smlouvy ve výši 200 000,- Kč za každý takový případ.

(2) Ustanovení o smluvních pokutách podle této smlouvy nemají vliv na náhradu škody.

(3) Za škodu, která vznikne objednateli v důsledku porušení povinností zhotovitele vyplývajících z obecně závazných právních předpisů či z této smlouvy, odpovídá zhotovitel, a to bez ohledu na zavinění.

(4) Zhotovitel nahradí objednateli veškerou škodu, která mu vznikne v důsledku uplatnění autorskoprávního (či jiného obdobného) nároku třetí osobou vůči objednateli v souvislosti s užíváním služby. Podmínkou poskytnutí náhrady škody je, že:

- a) objednatel oznámí písemně zhotoviteli bez zbytečného odkladu nárok uplatněný vůči objednateli nebo jakoukoli žalobu podanou proti objednateli, a
- b) objednatel umožní zhotoviteli podílet se na soudním řízení a jakémkoli jednání za účelem rozhodnutí o nároku.

čl. 14

Záruční podmínky

(1) Zhotovitel se zavazuje poskytnout předmět plnění bez jakýchkoli faktických a právních vad, za podmínek sjednaných touto smlouvou, poskytuje záruku za jakost.

(2) Záruční doba na poskytnutou službu jako celek a každé její dílčí plnění činí 24 měsíců a začíná běžet dnem následujícím po dni akceptace tohoto plnění, resp. v případě plnění sestávajícího z dílčích plnění, dnem následujícím po dni akceptace každého dílčího plnění objednatelem. Doba záruky se prodlouží o dobu od uplatnění oprávněné reklamace do převzetí předmětu plnění po odstranění vady.

(3) Zhotovitel se zavazuje, že jím dodané plnění dle této smlouvy bude mít po dobu trvání záruční doby sjednané vlastnosti, dle obecně závazných právních předpisů a bude v souladu s nabídkou podanou zhotovitelem, bude odpovídat v požadavku na čas, rozsah, kvalitu. Po dobu trvání záruční doby je zhotovitel dále povinen na základě písemné reklamace vady odstranit na vlastní náklady. Zhotovitel objednateli oznámí bezodkladně po nahlášení reklamace vady způsob řešení a termín řešení, který odpovídá charakteru vady.

(4) Jestliže zhotovitel neodstraní reklamovanou vadu (za vadné plnění se považuje plnění, které neodpovídá požadavkům dle odstavce 3) ve lhůtě písemně dohodnuté s objednatelem, jinak nejpozději do 30 dní od doručení reklamace zhotoviteli, je objednatel oprávněn odstranit vadu na náklady zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli náklady na odstranění reklamované vady ve výši vyúčtované objednatelem, a to bezodkladně po doručení jejich vyúčtování.

(5) Namísto odstranění vady plnění je objednatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny plnění.

čl. 15

Ukončení smlouvy

(1) Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do třiceti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo pokud do třiceti dnů od této výzvy tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(2) Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší podstatným způsobem tuto smlouvu a **jedná se o opakované (tj. pro tyto účely třetí) porušení stejného charakteru**, je druhá strana

oprávněna písemně vyzvat ke splnění závazků. Pokud do pěti pracovních dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(3) Za podstatné porušení smlouvy bude vždy považováno prodlení s plněním dané smluvní povinnosti, resp. s plněním daného dílčího plnění, a změna poddodavatele zhotovitele bez předchozího písemného souhlasu objednatele dle čl. 19 odst. 3 této smlouvy.

(4) Jestliže není kterýkoli modul dostupný, nebo je jeho dostupnost nižší než 50 %, více než dva po sobě následující pracovní dny (mimo dohodnutou odstávku) je objednatel oprávněn písemně vyzvat zhotovitele k zajištění provozu. Pokud do jednoho pracovního dne od doručení této výzvy zhotovitel provoz nezajistí, může objednatel od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavoval výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(5) Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce tří měsíců, a to i bez uvedení důvodu. Výpověď je platná od doručení druhé smluvní straně. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a uplyne posledním dnem třetího měsíce výpovědní doby.

(6) Ustanovení této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou účinná i po ukončení účinnosti této smlouvy.

čl. 16

Zpřístupnění dokumentace

(1) Objednatel má právo, aby mu byly neprodleně zpřístupněny všechny kompletní podkladové materiály, dokumentace a zdrojové kódy ke službě a všem souvisejícím aplikačním částem technické infrastruktury užívané zhotovitelem pro poskytování služeb (dále „dokumentace“), a to v případě:

- a) zániku zhotovitele,
- b) ukončení účinnosti této smlouvy.

(2) Dnem poskytnutí podkladových materiálů a dokumentace dle předchozího odstavce zhotovitel též poskytuje objednateli licenci k užití dokumentace dle podmínek uvedených v této smlouvě.

čl. 17

Kontaktní osoby

(1) Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění této smlouvy, jsou u smluvních stran stanoveni níže uvedení zástupci.

Zástupce objednatele:

- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy včetně podpisu akceptačního protokolu)

Jméno a příjmení: xx. xxxxx xxxxxxxxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx, +420 xxx xxx xxx

E-mail.: xxxxx.xxxxxxxxxxx@xxxxx.xx

- b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)

Jméno a příjmení: xx. xxxxx xxxxxxxxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx, +420 xxx xxx xxx

E-mail: xxxxx.xxxxxxxxxxx@xxxxxx.xx

Statutární orgán objednatele může písemně pověřit k zastupování objednatele další osoby. Takové pověření je pro účely smlouvy účinné dnem doručení zhotoviteli (v listinné nebo elektronické podobě).

Zástupce zhotovitele:

- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a předávat objednateli všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy včetně podpisu akceptačního protokolu)

Jméno a příjmení: xxx. xxx xxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx

E-mail.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)

Jméno a příjmení: xxx. xxx xxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx

E-mail.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- (2) Případné změny zástupců obou smluvních stran oznámí smluvní strana písemně druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Do doby oznámení podle věty první jsou účinné i úkony dosavadní kontaktní osoby.

čl. 18

Mlčenlivost

(1) Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech údajích obchodního, právního, finančního, výrobního, technického, personálního a podobného charakteru, týkajících se smluvních stran nebo třetí osoby, která je přímo dotčena plněním této smlouvy, se kterými byly smluvní strany seznámeny v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy, nebo které získaly nebo měly k dispozici při plnění těchto závazků, včetně informací, které se týkají minulých, současných nebo budoucích výzkumných, vývojových nebo podnikatelských aktivit, produktů, know-how, služeb a technických poznatků u druhé smluvní strany a které nejsou veřejnosti běžně dostupné (dále „informace důvěrného charakteru“).

(2) Smluvní strany jsou rovněž povinny zachovávat mlčenlivost o všech údajích smluvních stran či třetích osob, majících charakter osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a GDPR. Zhotovitel je podle GDPR zpracovatelem osobních údajů a mimo jiné je povinen:

- a) vést seznam zaměstnanců (i za případného poddodavatele), kteří mají přístup k osobním

údajům a změny v přístupech, přičemž vytváření účtů takových zaměstnanců se děje po schválení objednatelem,

- b) evidovat zásahy na serverech určených pro provoz systémů v datovém centru objednatele a o takových zásazích objednatele bezodkladně informovat
- c) bezodkladně informovat objednatele, pokud se dozví o neoprávněném nakládání s osobními údaji v systémech, včetně tisku dokumentů neoprávněnou osobou nebo k jiným účelům, než vyplývá z této smlouvy,
- d) prokázat objednateli, zda a jakým způsobem plní povinnosti dle zákona č. 110/2019 Sb. a GDPR; dále bezodkladně nejpozději však do 7 dnů předkládat objednateli dokumenty a další důkazy plnění těchto povinností, které si objednatel vyžádá.

Objednatel je oprávněn provádět kontrolu zajištění bezpečnosti osobních údajů u zhotovitele.

(3) Za informace důvěrného charakteru jsou považovány rovněž takové skutečnosti, které by neoprávněným nakládáním mohly způsobit újmu zájmům smluvních stran nebo by mohly být pro tyto zájmy nevhodné.

(4) Smluvní strany jsou oprávněny využívat informace důvěrného charakteru pouze a výhradně pro účely plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy.

(5) Smluvní strany jsou povinny zabezpečit, aby povinnosti vyplývající z tohoto článku byly dodržovány všemi pracovníky a poddodavateli smluvní strany přijímající informace důvěrného charakteru týkající se druhé smluvní strany, pokud jsou těmito pracovníkům a poddodavateli tyto informace k dispozici v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy. Porušení povinností stanovené touto smlouvou poddodavatelem dané smluvní strany nebo jejím pracovníkem je považováno za porušení této smlouvy touto smluvní stranou.

(6) Na základě výše uvedeného se smluvní strany zavazují:

- a) neposkytnout informace důvěrného charakteru získané v písemné, elektronické, ústní či jiné formě (a to ani k nahlédnutí) jinému subjektu než je druhá smluvní strana bez předchozího výslovného písemného souhlasu smluvní strany, které se tyto informace bezprostředně týkají,
- b) informace důvěrného charakteru nezneužít nebo nepoužít v rozporu s oprávněnými zájmy druhé smluvní strany nebo ve prospěch jiných subjektů a přijmout dostatečná opatření, aby se předešlo nepovolanému užívání těchto informací jinými subjekty bez předchozího výslovného písemného souhlasu příslušné smluvní strany,
- c) poskytovat informace důvěrného charakteru výhradně svým pracovníkům, kteří se podílejí přímo na plnění závazků vyplývajících z plnění této smlouvy a pouze za účelem plnění závazků vyplývajících z této smlouvy,
- d) nekopírovat, ani jiným způsobem nereprodukovat informace důvěrného charakteru bez výslovného souhlasu smluvní strany, které se tyto informace týkají, s výjimkou užití pro interní potřebu při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.

(7) Povinnost považovat informace získané od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy za informace důvěrného charakteru se nevztahuje na:

- a) informace, které jedna ze stran získala před datem podepsání této smlouvy,
- b) informace, které jsou anebo se staly informacemi veřejně dostupnými jinak než tím, že jedna ze smluvních stran porušila povinnosti uvedené v této smlouvě.

čl. 19

Obecná ustanovení

(1) Práva a závazky smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem. I veškeré další záležitosti ze smlouvy vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadají pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. K soudnímu řešení případných sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

(2) Zhotovitel hodlá provádět následující plnění prostřednictvím poddodavatelů:

a) -----

b) -----

(3) Zhotovitel není oprávněn měnit své poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

čl. 20

Závěrečná ustanovení

(1) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy nebo jejích příloh neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novou úpravou, která bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.

(2) Změny této smlouvy mohou být učiněny pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, resp. osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany.

(3) Nedílnou součástí této smlouvy je příloha Specifikace předmětu plnění.

(4) Pokud se některá ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež mu podle této smlouvy bude náležet nebo bude moci náležet, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nebude možné považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.

(5) Tato smlouva nabývá platnosti podpisem druhé ze smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv. **Tato smlouva se uzavírá elektronicky.**

Příloha:

Specifikace předmětu plnění

Za zhotovitele

V Praze 04. 09. 2019

Martin Koníček, MBA
předseda představenstva

Za objednatele

V Praze 09. 09. 2019

Mgr. Tomáš Zatloukal, MBA
ústřední školní inspektor

Příloha Smlouvy Specifikace předmětu plnění

I. POPIS DÍLČÍCH SLUŽEB

1 Služba 1: Zajištění správy, provozu a upgrade systémů včetně všech jeho integrovaných komponent a modulů, úprava konfigurace systému

1.1 Zhotovitel je povinen zajistit:

- i. Základní provoz a správu systémů a modulů InspIS SET a dalších integrovaných komponent a modulů InspIS, včetně služeb s tím bezprostředně souvisejících, a to včetně služeb souvisejících se zajištěním integrací popsaných v části II. této přílohy. Každý z modulů systému InspIS bude provozován ve své ostré produkční verzi a moduly InspIS DATA a InspIS SET také v jedné totožné (verze aplikace) testovací verzi s plnou funkcí. Testovací verze jsou provozovány nad samostatnými databázemi, jejichž aktualizace probíhá na základě požadavku objednatele, ne však častěji než 1x za jeden měsíc.
- ii. Hosting systémů na objednatelem zajištěné a spravované HW a SW platformě určených (parametry viz níže) kapacitních parametrů (servery, datová úložiště, zálohovací periferie a další) včetně zajištěné konektivity (do sítě internet a do sítě ČŠI pro zajištění integrací z části II. této přílohy), přičemž udaná konfigurace může být objednatelem rozšiřována.
- iii. Bezpečnost systémů v míře dané jak určením a využitím systémů, tak také charakterem dat, která jsou v systémech zpracovávána (osobní nebo citlivé údaje, údaje neveřejného charakteru), a to nejméně z následujících pohledů:
 - a. komunikace a výměna dat mezi komponentami systému,
 - b. neautorizovaný přístup k funkci systému a svěřeným serverům,
 - c. havárie systému a jeho nedostupnost,
 - d. ztráta dat a jejich obnova,
 - e. přístup k administraci, monitoringu a řešení release management systému,
 - f. neautorizovaný přístup k integrovaným systémům ČŠI (část II. této přílohy),a to ve všech potenciálně dotčených oblastech resp. komponentách provozu systému.
- iv. Řešení zálohování dat alespoň v databázové vrstvě všech systémů.
- v. Neměnit a zachovat přístup k systémům poskytnuté základní HW a SW platformy (např. jednotlivé servery, databázové systémy, apod.) a to jak pro vzdálený dohled a kontrolu ze strany ČŠI, tak také pro automatické mechanismy zajišťující integraci provozovaných systémů s dalšími systémy ČŠI – to vše bez omezení požadované a garantované bezpečnosti.
- vi. Součástí služby je monitorovací nástroj nebo mechanismus umožňující objednateli dohled nad provozovanými službami (např. on-line monitoring nebo pravidelné zasílání reportů).

- vii. Součástí služby je zajištění a obnova certifikátů nutných pro autentifikaci a komunikaci systémů (HTTPS), dále pak zajištění umístění a bezplatného stahování aktuální verze aplikace InspIS SETmobile v aplikačních knihovnách určených pro užití platformy (iOS, Android a Windows).
- viii. Součástí služby je udržení plné funkčnosti a využitelnosti systémů formou upgrade současných verzí a komplexní implementace takových úprav a doplnění. Zahrnuje
 - a. Úpravy napříč všemi moduly a aplikacemi všech systémů v souvislosti se změnou vybavení na straně koncových uživatelů nebo změnou související legislativy. V případě změny vybavení na straně koncových uživatelů se jedná o úpravy systémů a jejich modulů (nebo jednotlivých aplikací) pro nové verze prohlížečů a operačních systémů tak, aby byly moduly systémů plně funkční na verzích, které jsou jejich výrobci uvolněny do ostrého provozu alespoň 4 měsíce. Takové úpravy je nutné vykonávat tak, aby nedošlo k úbytku funkcí jednotlivých systémů, modulů nebo jejich aplikací, zároveň tak, aby nebyl změněn způsob jejich využití.
 - b. Implementaci provedených úprav zahrnující nejen nasazení samotných nových verzí systémů nebo modulů a aplikací, ale také např. zajištění integrity dat při přechodu z předchozích verzí, aktualizace stávající uživatelské, administrátorské a provozní dokumentace, apod.
 - c. K provedení uvedených úprav bude zhotovitel objednatelem vždy písemně vyzván oprávněnou osobou ČŠI, zapracování změn je požadováno do 30 dnů, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- ix. Součástí služby jsou také úpravy číselníkové položek (jejich update a aktualizace) jednotlivých systémů na základě objednatelem předložených strukturovaných dat s popisem očekávaného cílového stavu (popis algoritmu provedení úprav).
- x. Součástí služby je provádění odkládání (a následné archivace) dat z databází jednotlivých systémů, odmazávání takových dat (např. v souvislosti se zajišťováním ochrany osobních údajů) na základě požadavku objednatele, a to do 5ti pracovních dní.

1.2 Požadované parametry provozu

Provozní parametry	Hodnota parametru
Režim provozu IS ¹	7 x 24
Počet současných přístupů	až 30 000
Odhadovaný celkový počet uživatelů systémů	nejméně 1 500 000
Dostupnost IS ²	99 %

¹ Doba, po kterou bude IS funkčně garantován.

² Dostupnost bude měřena za každý den samostatně a vyhodnocována měsíčně, a to samostatně pro každý modul systému InspIS.

V rámci provozu služby je možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran realizovat odstávku systému, která není započítávána do celkové požadované dostupnosti zajištění provozu služeb.

1.3 Požadavky na zálohování a archivaci dat

- i. Všechna data databází jednotlivých modulů InspIS budou průběžně 3x denně zálohována na objednatelem určené zařízení, a to v režimu 2x rozdílová záloha během dne a 1x fullbackup za celý ukončený den.
- ii. Proces zálohování nesmí ovlivnit funkčnost a výkon systémů v rámci definovaných provozních limitů.
- iii. V rámci těchto činností bude realizováno také „odkládání“ nebo výmaz objednatelem označených (a případných jiných souvisejících) historicky zastaralých dat tak (na úrovni databází systémů), aby tato data nezatěžovala provoz systémů (kontinuální optimalizace databáze) a zároveň aby byly naplněny skartační lhůty. Tato data budou určena objednatelem jakožto specifikace v logické vrstvě systémů (konkrétní obsah v rámci systému modelovaných agend, nikoliv jako detailní výčet databázových položek).
- iv. Realizováno bude také rozšiřování číselníků systémů, které není možno realizovat uživatelsky – ani pomocí role nejvyššího administrátora systému.

1.4 Další požadavky

- i. Zhotovitel je povinen dodržet a neměnit SW standardy poskytnuté hostingové platformy. OS serverů bude Microsoft Windows Server minimálně ve verzi 2012, přičemž o upgrade rozhoduje objednatel, který o tom v dostatečném předstihu nejméně 10 dní informuje zhotovitele. Zhotovitel je pak rámci služeb sjednaných touto smlouvou povinen provést všechny kroky k zajištění funkčnosti systémů včetně jejich případné migrace.
- ii. Platformou databázového řešení bude výhradně Microsoft SQL Server minimálně ve verzi 2012, přičemž o upgrade rozhoduje objednatel, který o tom v dostatečném předstihu nejméně 10 dní informuje zhotovitele. Zhotovitel je pak rámci služeb sjednaných touto smlouvou povinen provést všechny kroky k zajištění funkčnosti systémů včetně jejich případné migrace.
- iii. Umožnění zabezpečené konektivity pro integrované systémy, které nejsou součástí služby provozu a pro další v budoucnu integrované systémy.
- iv. Zhotovitel je povinen zachovat nebo dle požadavku objednatele změnit adresy jednotlivých systémů, přičemž přidělování veřejných adres a nastavení DNS záznamů provádí objednatel. Zhotovitel je povinen takové změny promítnout v konfiguraci provozovaných systémů, modulů a aplikací.
- v. Zhotovitel je povinen provádět nasazení nových verzí systémů a modulů a také provádět aktualizaci SW vybavení objednatelem poskytnuté hostující platformy (aktualizace OS serverů a serverových systémů), a to minimálně 1x měsíčně samostatně a v případě výzvy objednatele bezodkladně. V takovém případě vždy zhotovitel upozorní objednatele na takový záměr alespoň 48 hodin před jeho provedením, pokud je to možné. O provedení konkrétních aktualizací vždy rozhoduje objednatel.

- vi. Zhotovitel je povinen na základě konkrétních požadavků objednatele realizovat taková opatření, popř. také úpravy provozovaných systémů a jejich modulů, která vedou k řádnému naplnění povinností objednatele daných právními předpisy, a to zejména zákona č. 365/2000 Sb., zákona č. 181/2014 Sb., zákona č. 110/2019 Sb. a GDPR a souvisejících vnitřních předpisů objednatele, s nimiž byl zhotovitel seznámen, včetně jejich případných změn., Naplnění takových požadavků je součástí Služby 1, popř. Služby 2.
- vii. Dle informací ze zajišťovaného provozu a podpory (vlastní monitoring zhotovitelem) je zhotovitel povinen objednateli bez zbytečného odkladu hlásit a navrhopvat:
 - a. nutnost změn a rozšíření HW nebo SW konfigurace objednatelem poskytnuté hostující platformy, popř. parametrů internetového připojení především v souvislosti s nedostatečností výkonu, zejména pak pokud by tato nedostatečnost prokazatelně měla vést nebo již vedla k vážnému snížení kvality užívání provozovaných systémů nebo jejich jednotlivých modulů;
 - b. prokazatelnou nutnost rozšíření kapacity datových úložišť – takovou informaci musí zhotovitel poskytnout objednateli v dostatečném předstihu tak, aby objednatel dokázal včas alokovat adekvátní nárůst kapacity, přičemž dostatečným předstihem se rozumí doba alespoň 7 dní pro alokování kapacity do 20 % kapacity původní;
 - c. návrhy na rozšíření uživatelské nebo provozní dokumentace nebo na publikaci doplňujících informací na nástěnky systémů a jejich modulů; nebo jejich návodů, pokud by taková rozšíření měla snížit potřeby uživatelů na poskytování uživatelské podpory;
 - d. jiné náměty umožňující zkvalitnění poskytovaného plnění nad rámec definovaných parametrů provozu.

Objednatel si vyhrazuje právo provedení navrhovaných změn odmítnout.

- viii. Zhotovitel je povinen alespoň 1x měsíčně vyhodnotit účinnost opatření souvisejících se zajišťováním efektivního provozu (zejména výkon, využití úložišť, provádění záloh) databází systémů na databázovém serverovém systému (MS SQL Server), navrhnout a po schválení objednatelem do 10 dnů vykonat opatření, zejména pak indexaci databázových komponent, konfiguraci využití HW a SW zdrojů, optimalizaci transakčních logů, odmazání nepotřebných logovacích záznamů, apod.
- ix. Zhotovitel je povinen poskytnout veškerou nutnou součinnost pro případné změny HW a SW komponent infrastruktury, kterou zajišťuje objednatel, a to v termínech, které si písemně vyjedná s objednatelem.
- x. Zhotovitel je povinen poskytnout veškerou součinnost k nastavení automatických logovacích procesů na zařízení určená objednatelem a zejména pak vytvořit odpovídající datové vstupy pro tyto procesy. V této souvislosti je pak zhotovitel povinen maximálními možnými prostředky podpořit požadavky objednatelem na rozsah, obsah a formu těchto vstupů (informací přenášovaných v rámci takto nastavených automatizovaných logovacích procesů) a dostatečně při tom využít nástrojů, které má k dispozici nebo jimi disponuje objednatel.

1.5 Konfigurace hostingové HW a SW platformy poskytnuté objednatelem

Internetové připojení celé infrastruktury je 100 MB/s symetricky a dle potřeby může být objednatelem zvyšováno.

	CPU (GHz)	RAM (GB)	HDD (GB)	Poznámka	
Databázové SQL servery (všechny systémy)					
DB01 (aktivní uzel clusteru)	8 x 2.67	48	70+550+200	OS+Data+Logy (sdílené RAW disky)	
DB02 (pasivní uzel clusteru)	8 x 2.67	48			
InspIS SET aplikační servery					
Portal01	4 x 2.67	4	65	HDD sdílený (CIFS 1TB) cca 250GB na jednu CP	
Portal02	4 x 2.67	4	50		
Portal03	4 x 2.67	4	60		
InspIS SET aplikační servery pro příjem a výsledků					
Tester01	6 x 2.67	4	50		
Tester02	6 x 2.67	4	50	HDD sdílený (CIFS 50GB)	
Tester03	6 x 2.67	4	50		
Tqportal	2 x 2.67	4	50		
Aplikační servery pro InspIS DATA a HELPDESK					
Svpportal01	6 x 2.67	8	50		
Svpportal02	6 x 2.67	8	50		
Svpportal03	4 x 2.67	4	50		
TestSvpportal01	4 x 2.67	4	50		
Servery testovací a jiné					
DevTester01	2 x 2.67	4	50	OS+Data	
TestTester01	2 x 2.67	4	50		
TestSQL	4 x 2.67	16	100+650		
Support01	4 x 2.67	4	50		
(YouTrack, Cacti, SMTP, OpenVPN..)					

Služba 2: Zajištění uživatelské a administrátorské podpory systémů, včetně služby řešení incidentů prostřednictvím elektronického helpdesku nebo e-mailem a zajištění služeb podpory pomocí call-centra s bezplatným voláním

2.1 Předmět podpory

- i. Uživatelská a administrátorská podpora bude poskytována jak koncovým uživatelům, tak také uživatelům ČŠI. Bude postihovat jak běžné uživatelské dotazy a incidenty vztahující se bezprostředně ke komponentám a funkčností systémů, tak také k metodickému poradenství – jak postihovanou problematiku v systémech zadávat (např. tvorba úloh a testů v systému InspIS SET).
- ii. Zároveň budou řešeny identifikované chyby a nefunkčnosti, a to i takové, které nemají původ v plnění poskytovaném zhotovitelem, tzn. byly v systému přítomny již před zahájením plnění zhotovitelem.
- iii. Zhotovitel je povinen zajistit uživatelskou podporu pro všechny moduly systémů, v případě systémů InspIS SET (modul certifikovaného a školního testování, nikoliv modul domácího testování), a to včetně nadstavby pro mobilní platformy (InspIS SETmobile), InspIS DATA a InspIS HELPDESK až na úroveň koncových uživatelů (řádově desetitisíce pracovníků škol a ČŠI), a to včetně podpory funkcí souvisejících s integrovanými systémy ČŠI (viz část II. této přílohy). V případě modulu InspIS INTEGRATION zhotovitel poskytuje podporu jednotlivým výrobcům navázaných informačních systémů pro školy (nebo jiných obecných IS), v případě požadavků koncových uživatelů navázaných informačních systémů (školních nebo obecných), které mají souvislost s agendami provozovanými v některém ze systémů InspIS, přičemž tyto agendy jsou v konkrétním případě ovlivněny využitím modulu InspIS INTEGRATION za použití navázaného informačního systému daného koncového uživatele, se objednatel podílí na řešení požadavku (spolu s výrobcem nebo dodavatelem takového navázaného systému).
- iv. Pokud je uživatelem telefonicky požadována podpora spočívající v navigaci uživatele při použití systému, a to i v obsahu zpracovaném příručkami pro uživatele, je taková podpora uživateli poskytnuta přímo bez odkazu na uživatelskou dokumentaci, a to přednostně rovněž telefonicky.
- v. Telefonická podpora bude poskytována prostřednictvím callcentra a bezplatné telefonní linky (volání zdarma pro koncové uživatele služby). V případě potřeby a na vyzvání objednatelem budou podporováni koncoví uživatelé kontaktováni rovněž telefonicky (callback).

2.2 Kanály poskytování podpory

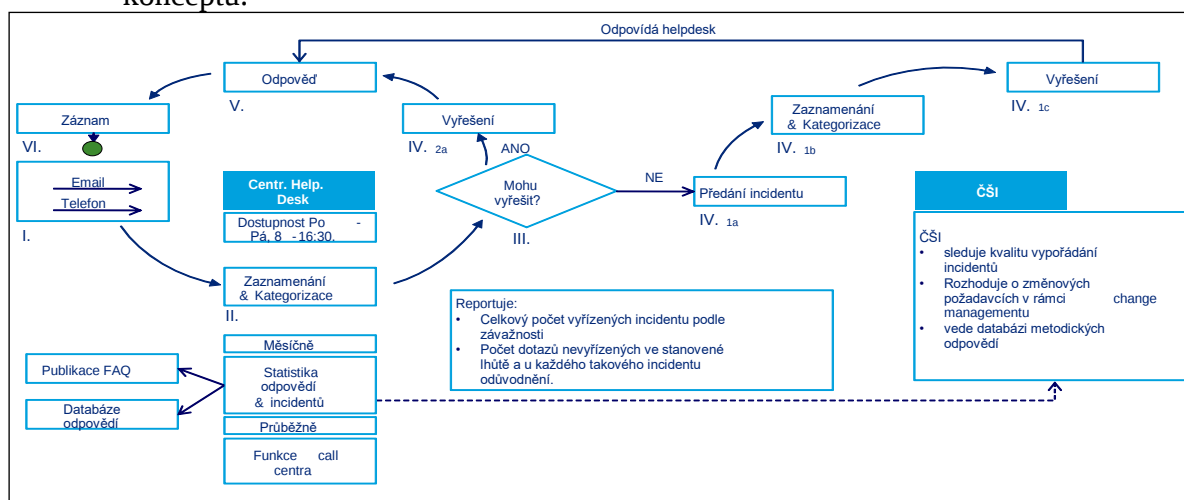
Podpora bude poskytována (příjem i vypořádání) pomocí následujících kanálů:

- i. Elektronickou poštou.
- ii. Prostřednictvím InspIS HELPDESK.
- iii. Prostřednictvím služeb call-centra (pomocí telefonní linky s bezplatným přístupem).

Údaje o všech řešených (i telefonicky nebo e-mailem) incidentech budou zaznamenávány (včetně procesu řešení) v modulu InspIS HELPDESK.

2.3 Parametry poskytování podpory

- Služba musí být dimenzována tak, aby denně (pracovní dny) dokázala vyřešit a obsloužit minimálně 100 jednotlivých incidentů (hranici nelze chápat jako maximální, fakticky budou řešeny incidenty dle potřeby).
- Dostupnost služby bude v pracovní dny minimálně od 8.00 do 16.30, příjem incidentů mimo tuto dobu bude zajištěn prostřednictvím e-mailu a modulu InspIS HELPDESK.
- Dodavatel se zavazuje poskytovat služby InspIS HELPDESK a hot-line dle tohoto konceptu:



2.4 Kategorizace incidentů a jejich řešení

Příchozí incidenty (jak ze strany ČŠI, tak ze strany koncových uživatelů systémů) budou posuzovány podle stupně závažnosti vlivu na funkčnosti systémů ve stupnici „vysoká“, „střední“, „nízká“, „konzultace“ a „požadavek“:

kategorie incidentu	kritéria pro přiřazení priority
Vysoká priorita	Systém nebo jeho modul, popř. dílčí funkčnost není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání systému nebo modulu (dle uživatelské role) většině nebo všem uživatelům systému nebo jeho modulu; nebo tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.
Střední priorita	Funkčnost systému nebo modulu je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (např. délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).
Nízká priorita	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.
Konzultace	Uživateli vznikla potřeba konzultace, rady nebo metodické podpory vztahující se k funkčností systému nebo modulu. Do této kategorie se řadí i incidenty vycházející z požadavků uživatelů požadujících úkon, který není dosažitelný běžnými prostředky uživatelského rozhraní takového uživatele. Zhotovitel pak takový úkon realizuje po udělení souhlasu objednatelem.
Jiný požadavek	Jiný požadavek objednatele specifikovaný v této smlouvě, např. požadavek aktualizace číselníků, odložení dat, vytvoření nebo aktualizace testovací instance systému, aplikace legislativních povinností vztahujících se na objednatele nebo zhotovitele, a to i takových, které vedou k úpravám systémů nebo jejich modulů; požadavek realizace opatření v rámci zajišťování efektivního provozu databází, požadavek provedení aktualizace SW vybavení infrastruktury, požadavek poskytnutí součinnosti při provádění změn HW nebo SW komponent infrastruktury, požadavek poskytnutí součinnosti a vstupů pro automatické logovací procesy, apod..

- i. V případě, že kategorie incidentu (stupeň závažnosti vlivu na funkčnosti systémů) nebude z popisu incidentu zřejmá nebo bude sporná, prioritu stanoví oprávněná osoba objednatele při hlášení požadavku, a to i v případě incidentů koncových uživatelů. V případě, že oprávněná osoba objednatele stanoví prioritu v rozporu s názorem zhotovitele, bude priorita upravena po vzájemné dohodě těchto oprávněných osob zhotovitele a objednatele. Při posouzení priority se bere v potaz nejen zájem objednatele, ale také zájem koncového uživatele s ohledem na jeho případné plnění zákonné povinnosti (včetně termínu nutného splnění) prostřednictvím využití některého ze systémů InspIS. To se týká zejména využití systému InspIS SET v modulu certifikovaného testování při realizaci výběrového zjišťování výsledků žáků a systému InspIS DATA při realizaci související inspekční činnosti (včetně inspekčního elektronického zjišťování).
- ii. V případě vzniknuvšího převisu obdržených incidentů proti kapacitě služby (100 incidentů denně), rozhoduje o pořadí řešení v rámci jednotlivých kategorií incidentů objednatel.

- iii. Pro incidenty, vady a jejich řešení nebo odstraňování jsou definovány následující doby zahájení řešení a doby vyřešení v závislosti na stanovené prioritě podle odstavce 1 tohoto článku, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak:

kategorie incidentu	doba zahájení řešení	doba vyřešení
Vysoká priorita	do 4 hodin v běžné pracovní době (8.00 – 16.30)	do konce následujícího pracovního dne
Střední priorita	do 4 hodin v běžné pracovní době	do 2 pracovních dnů
Nízká priorita	do 2 pracovních dnů	do 4 pracovních dnů
Konzultace	do 1 pracovního dne	do 3 pracovních dnů
Jiný požadavek	doba vyřešení do 14 pracovních dnů, pokud není touto smlouvou stanoveno nebo oběma stranami dohodnuto jinak	

- iv. Objednatel bude zhotovitelem informován o postupu řešení incidentu (odstraňování vady) a o způsobu jeho vyřešení (odstranění) a případném doporučení pro předcházení opakovanému vzniku obdobné vady.

II. INTEGRACE

Provozované systémy jsou integrovány s dalšími systémy ČŠI. Jedná se o tyto systémy:

a) Personální informační systém ČŠI – KS Program (pro uchovávání a zpracovávání personálních dat a dat týkajících se zaměstnanců ČŠI)

Součástí provozovaných systémů je integrace pro import a aktualizaci údajů o uživateli, kterými jsou zaměstnanci ČŠI. Údaje o těchto zaměstnancích včetně již existujícího loginu jsou k dispozici právě v personálním informačním systému. Pro uživatele ČŠI je v provozovaných systémech InspIS požadován přístup v režimu SSO, tedy využití přihlašovacího kontextu vnitřní sítě ČŠI (platforma Active Directory pod MS Windows Server).

Systém je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy si z něj data aktivně získávají nebo je vkládají do pomocné přenosové datové struktury, odkud jsou tato data řádně importována do personálního informačního systému.

b) Poštovní server ČŠI na platformě MS Exchange 2016 a novější

Tento server je využíván pro rozesílání e-mailových notifikací uživatelům provozovaných systémů InspIS tak, aby bylo možné pomocí funkcí poštovního serveru monitorovat a řídit provádění této funkce.

Server je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy do něj data aktivně odesílají.

c) Doménový server ČŠI na platformě MS Windows 2012 Server a novější (Active Directory)

Z tohoto serveru provozované systémy získávají data o uživateli sítě ČŠI a vytvářejí jim uživatelské účty a role ve svých strukturách. Zároveň provozované systémy blokuji uživatelské účty a role těch doménových uživatelů ČŠI, kteří byli z Active Directory

odebrání nebo zablokování. Přístup zaměstnanců ČŠI do systémů InspIS se děje v režimu SSO (viz výše).

Server je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy si z něj data aktivně získávají.

d) Elektronický systém spisové služby – Gordic Ginis

Pomocí této integrace dochází k oboustranné komunikaci a výměně dokumentů s provozovaným systémem InspIS DATA.

Systém je provozován ve vnitřní síti ČŠI.

e) Další informační systémy (školní a obecné)

Tyto systémy jsou integrovány pomocí standardizovaných funkcí (webových služeb) modulu InspIS INTEGRATION, který pro tyto systémy slouží jako univerzální a referenční integrační rozhraní. Z tohoto důvodu (a také díky postupnému rozšiřování množiny takto integrovaných systémů) není níže uveden seznam dodavatelů – vzhledem ke způsobu implementace těchto integrací je zcela irelevantní.

Seznam dodavatelů stávajících systémů užívaných ČŠI

Systém	Dodavatel
Personální systém – KS Personalistika	KS – program, spol. s r.o. Rokytnice 153, 755 01 Vsetín IČ: 43963617 web: www.ksprogram.cz
Elektronický systém spisové služby - Ginis	GORDIC spol. s r. o. Erbenova 4, 586 01 Jihlava IČ: 47903783 web: www.gordic.cz
InspIS SET, SETmobile, DATA, HELPDESK, INTEGRATION	itelligence, a.s. Hlinky 505/118, 603 00 Brno-Pisárky IČ: 267 18 537 web: www.itelligence.cz