



Smlouva o podpoře

č. 19/600/0325

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a s přihlédnutím k zákonu 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“), smlouva níže uvedeného znění na akci

„Technická podpora systému pro Analýzu rizik cestujících v letecké přepravě“

Smluvní strany

KOMIX s.r.o.

Se sídlem:

Drtinova 467/2a, 150 00 Praha 5, Smíchov

Zapsaná:

V obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12440

Zastoupená:

Ing. Tomášem Rutrle, jednatelem

Spojení:

IČ:

471 17 087

DIČ:

CZ47117087

Bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

Číslo účtu:

Adresa pro doručování korespondence:

Drtinova 467/2a, Smíchov, 150 00 Praha 5

dále jen „zhotovitel“

a

Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem:

Budějovická 7, 140 96 Praha 4

Jednající:

Spojení:

IČ:

71214011

DIČ:

CZ71214011

Bankovní spojení:

ČNB Praha 1

Číslo účtu:

1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence:

Budějovická 7, 140 96 Praha 4



dále jen „objednatel“

(Objednatel a zhotovitel dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem „**Technická podpora systému pro Analýzu rizik cestujících v letecké přepravě**“ (dále jen „smlouva“).

Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k **autorskému zákonu** a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“).

I. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele poskytnout služby drobného rozvoje, služby předání a převzetí a provádět technickou podporu vyvinutých programových produktů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy na základě požadavků objednatele nebo opakovaných závazků zhotovitele (veškeré požadavky budou zadávány do aplikace Business Mashups (dále jen „aplikace BM“). Technická podpora je vymezena v příloze č. 1 části B, přičemž zahrnuje zejména tyto činnosti:

- A. Instalace, resp. implementace produktů do testovacího a provozního prostředí, včetně ověření funkčnosti,
- B. zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách a sestavách, většinou na základě změny logických datových vazeb,
- C. zajištění procesů testování nových verzí aplikací na straně zhotovitele a podporu a konzultaci testovacích procesů na straně objednatele,
- D. zajištění instalací, případně součinnost při instalacích na testovací a provozní prostředí informačního centra CS,
- E. provádění úprav rozhraní uvedených programových produktů k nově vyvinutým aplikacím, případně k nově vyvinutým verzím již existujících aplikací třetích stran, a to na základě plánovaných nebo operativních požadavců objednatele,
- F. zajištění aktualizace zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,
- G. zajištění provozní podpory (odstraňování závažných technických problémů) a správy databází uvedených programových produktů,
- H. analytická a procedurální podpora provozu (diagnostika a návrh řešení nestandardních stavů a jednotlivých problémů uživatelů pro garanty objednatele, podpora při tvorbě vnitřních aktů řízení, aby odpovídaly navrženým procesům, které jsou či budou implementovány v aplikaci a případně budou upravovány během úprav),
- I. při změně, aktualizaci nebo přechodu na vyšší verzi operačních systémů bude v rámci díla zaměstnanci zhotovitele provedeno testování vlivu takové změny na aplikaci informačního systému celní správy (dále jen „ISCS“).
- J. úpravy databázových struktur a jejich optimalizace, která zabezpečí efektivní provoz s co nejmenšími technickými nároky,
- K. vytvořit a aktualizovat dokumentaci:
 - i. pro modelování architektury informačních systémů a aplikací (SW) ve frameworku ArchiMate(ArchiMate 3.0. a další),



- ii. pro modelování Use Case diagramů v UML grafickém jazyce (verze 2.5 a další),
 - iii. pro modelování procesů BPMN notaci (verze 2.0 a další),
 - L. plnění Ansa aplikace (Ansa, Servery) dle příslušné metodiky zadavatele,
 - M. zpracování datového modelu a jeho průběžná aktualizace,
 - N. při přechodu na nový informační systém zajišťit součinnost při migraci stávající databáze(i) do nového prostředí,
 - O. optimalizace databáze(i) v průběhu provozního cyklu aplikace,
 - P. popis aktuálních komunikačních rozhraní (wsdl soubory, pohledy, apod.)
- (služby drobného rozvoje, služby převzetí, služby předání a technická podpora společně dále jako „dílo“, jednotlivé dílčí plnění této smlouvy, resp. díla, dále jako „práce na díle“)

- 1.2. Předmětem smlouvy je závazek objednatele v souladu s ustanoveními smlouvy dílo převzít a za řádnou a včasnou realizaci díla zhotoviteli zaplatit dle této smlouvy.

II. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti zhotovitele:

- a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatel schválené produkty a služby.
- b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatele obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla. Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat. Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.
- c) Veškeré podklady, které byly objednatel zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla), pokud není ujednáno jinak.
- d) Zhotovitel je povinen zajistit plnění povinností ze zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v Příloze č. 6 této smlouvy

2.2. Zhotovitel je povinen zajistit, že:

- a) před instalací prostředků pro zpracování informací, které jsou předmětem díla, bude jeho zaměstnanci provedena kontrola, že tyto prostředky neobsahují viry nebo jiné škodlivé programy,
- b) při likvidaci prostředků pro zpracování informací, které jsou nahrazeny v rámci díla, budou v likvidovaných prostředcích obsažená data a licencované programy odstraněny,
- c) při změně programového vybavení v rámci vývoje či servisu jím bude vytvořena záloha původního programového vybavení včetně jeho konfigurace, kterou předá určenému zaměstnanci objednatele uvedenému ve čl.XIII této smlouvy.
- d) Zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky ISCS. Jsou-li k testování užitá provozní data, je zhotovitel povinen



zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.

- e) Zhotovitel je povinen poskytnout seznam zaměstnanců, kteří budou vstupovat do objektu objednatele, tento seznam bude v případě potřeby aktualizován v rámci kontrolních dnů.

2.3. Zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění díla jsou povinni:

- a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění díla,
- b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,
- c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním díla,
- d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech CS, které nesouvisejí s plněním díla,
- e) seznámit se se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele dle přílohy č. 4 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“, podpisem stvrdit tento úkon na předloženém seznamu zaměstnanců objednatelem,
- f) při podpoře provozní správy ISCS, jmenovitě při protokolování bezpečnostních událostí ISCS, zajistit řízený přístup k prostředkům protokolování a k záznamům protokolů,

2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou osobu (subdodavatele). V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části dalšího subdodavatele.

2.5. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědné osoby objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.

2.6. Povinnosti objednatele:

- a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.
- b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci díla podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Měsíčního výkazu práce – vzor“, který je uveden v příloze č. 2.
- c) Zajistit pro plnění díla zhotovitele vývojové a testovací prostředí.
- d) Zajistit přístup a připojení k vývojovému, testovacím a provoznímu prostředí.
- e) Převzít dílo ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.
- f) Dodržovat provozní podmínky užívání dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.
- g) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.
- h) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.
- i) Objednatel po dobu plnění smlouvy zpřístupní zhotoviteli aplikaci BM v režimu 24/7 a



poskytne přístup do této aplikace oprávněným osobám zhotovitele.

- j) Seznámit pracovníky zhotovitele podle předloženého seznamu se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele.
- 2.7. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků zaznamenaných v BM, ke které se neposkytnutí součinnosti vztahuje o dobu trvající nejméně počet dní, po které zhotovitel nemohl řádně smlouvu plnit. Tím není dotčen nárok zhotovitele na úhradu přiměřených nákladů a případné škody.
- 2.8. Objednatel je oprávněn po ukončení díla, ale před jeho předáním provést operativní rizikovou analýzu za účelem zjištění, zda dílo negativně neovlivnilo bezpečnost ISCS.
- 2.9. Objednatel je oprávněn neprodleně po převímce díla odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na díle, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.
- 2.10. Objednatel je oprávněn schvalovat změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle, vstupujících do objektu CS, seznámených se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele a to formou číslovaného dodatku smlouvy, prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden ve čl. XIII této smlouvy. Pro doplňování dodatků platí pravidla uvedená v čl. XVII. – Závěrečná ustanovení.
- 2.11. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. X – Smluvní sankce podle této smlouvy.
- 2.12. Zaměstnanci objednatele určeni podle odst. 10 a 11 tohoto článku jsou uvedeni v čl. XIII. této smlouvy.
- 2.13. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je [REDACTED]
- 2.14. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled plnění bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněních zhotovitelem je [REDACTED]

III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

- 3.1. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla prostřednictvím aplikace BM. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány v aplikaci BM.
- 3.2. Zadávat jednotlivé požadavky do aplikace BM jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. XIII.

IV. Změnové řízení

- 4.1. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku v aplikaci BM. Výsledkem změnového řízení bude provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku v aplikaci BM.
- 4.2. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran.



V. Převzetí předmětu smlouvy

- 5.1. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených v aplikaci BM, a to formou Předávacího protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku XIII. této smlouvy.
- 5.2. Požadavky na instalaci dílčích dodávek a nových verzí díla na provozní prostředí, včetně všech nezbytných souborů a pokynů pro instalaci, bude zhotovitel zadávat pouze prostřednictvím portálové aplikace HelpLine, do které zajistí objednatel přístup.
- 5.3. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací zhotoviteli ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací zhotovitelem objednateli.
- 5.4. Pokud objednatel ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům a cílům, má právo výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal.
- 5.5. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla objednatelem odstranit vady podle požadavků objednatele. V případě, že se objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací zhotovitelem, považují se výsledky za převzaté.
- 5.6. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných prací na díle od zhotovitele i před uplynutím 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. XIII. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na 14ti (slovy: čtrnácti) denní lhůtě.
- 5.7. Výsledky dodaných prací na díle se tedy považují za dokončené podepsáním Předávacího protokolu odpovědnou osobou objednatele a zhotovitele. Dílo se považuje za převzaté uplynutím lhůty 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle objednateli, pokud nebyly výsledky dodaných prací na díle vráceny v této lhůtě zhotoviteli nebo postupem uvedeným v odst. 6 tohoto článku.

VI. Místo a termín plnění díla

- 6.1. Místem plnění díla je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4, nestanoví-li smlouva a povaha práce jinak.
- 6.2. Konkrétní lhůty jednotlivých dílčích dodávek prací na díle této smlouvy budou stanoveny v aplikaci BM.

VII. Cena díla

- 7.1. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena částkou 2 200,00,- Kč bez DPH, to je 2 662,00,- Kč se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ve výši 21%. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 130 hodin po dobu účinnosti smlouvy.



- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

2 000 000,00,- Kč,

(slovy: dva miliony korun českých)

to je s 21% DPH ve výši 420 000,00,- Kč

2 420 000,00,-Kč

(slovy: dva miliony čtyři sta dvacet tisíc korun českých).

Pro rok 2019 nebude překročena maximální částka 500 000,- Kč bez DPH, to je 605 000,- Kč s 21% DPH,

Pro rok 2020 nebude překročena maximální částka 1 500 000,- Kč bez DPH, to je 1 815 000,- Kč s 21% DPH.

- 7.3. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis díla.
- 7.4. Celková cena byla stanovena na základě provedeného výběrového řízení č. N006/19/V00031752.

VIII. Platební podmínky

- 8.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce. Částka bude stanovena na základě počtu vykázaných hodin v měsíčních výkazech práce podepsaných odpovědnými osobami uvedenými v čl. XIII.
- 8.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**
- 8.3. Měsíční výkaz práce tvoří specifikaci faktury a je její nedílnou součástí.
- 8.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této Smlouvy a kopii přílohy č.2. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 8.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední



den splatnosti faktury případně na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.

- 8.6. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.
- 8.7. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

IX. Registrace a odstraňování technických problémů

- 9.1. Proces registrace a odstraňování technických problémů je popsánv příloze č. 1 – Specifikace služeb
- 9.2. Pro evidenci těchto případů se použije postup, kdy požadavky na odstranění závažného technického problému, bude objednatel zadávat prostřednictvím portálové aplikace HelpLine.

X. Smluvní sankce

- 10.1. V případě prodlení zhotovitele s dokončením zadání (provedením úkolu) uvedeného v aplikaci BM, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1,5% z celkové ceny s DPH za každý den prodlení.
- 10.2. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. IX. odst. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1% z celkové ceny s DPH za každý den prodlení.
- 10.3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka ve lhůtě uvedené v čl. XI. odst. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1% z celkové ceny s DPH za každý den prodlení.
- 10.4. Ustanoveními o smluvních sankcích není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.
- 10.5. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle článku VIII. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 10.6. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 1 písm. b) až d) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1% z celkové ceny s DPH za každý prokázaný případ.



- 10.7. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II, odst. 2 písm. a) až e) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1‰ z celkové ceny s DPH za každý prokázaný případ.
- 10.8. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II, odst. 3 písm. b) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1‰ z celkové ceny s DPH za každý prokázaný případ.
- 10.9. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II, odst. 4 a 5 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši ve výši 1‰ z celkové ceny s DPH za každý prokázaný případ.
- 10.10. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. II, odst. 1 až 5 této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.
- 10.11. Smluvní sankce je splatná do 10 (slovy: deset) dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.
- 10.12. Ujednáním o smluvní sankci není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.
- 10.13. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 10.14. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
- 10.15. Výslovně se touto smlouvou sjednávají smluvní sankce stanovené v tomto článku. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.
- 10.16. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

XI. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

- 11.1. Zhotovitel poskytuje na výsledky dodaných prací záruku v délce 24 (slovy: dvacetčtyři) měsíců ode dne jejich převzetí objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel nemohl užívat výsledky dodaných prací v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.
- 11.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem v aplikaci BM.
- 11.3. Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, oznámit prostřednictvím datové schránky nebo prokazatelnou formou předat odpovědné osobě zhotovitele v písemné formě bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.
- 11.4. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.
- 11.5. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla.
- 11.6. V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat



jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) anebo jeho napojení na jiné aplikace (SW), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto zhotovitel výslovně souhlasí.

11.7. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2370 OZ.

XII. Omezení odpovědnosti zhotovitele

- 12.1. Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených v dokumentaci dle článku I. odst. 6 nebo porušení všeobecně známých technických a bezpečnostních standardů objednatelem, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.
- 12.2. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků v aplikaci BM, pokud nebude možné ze strany objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.
- 12.3. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatele a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

XIII. Součinnost a komunikace smluvních stran

- 13.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni rolí **oprávněné osoby** /nebo vedoucí projektu/:

Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
------------------	---------	--------

[REDACTED]		
------------	--	--

Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

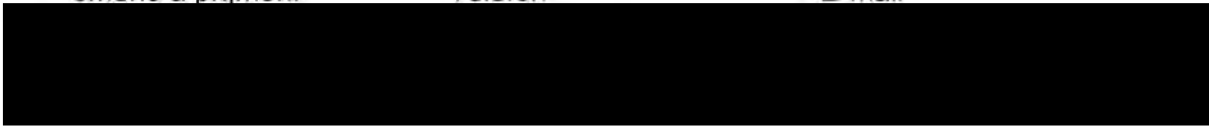
- a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
 - b) oprávněný zástupce ve věcech 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)
 - c) pracovníci objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.
- 13.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:



Jméno a příjmení

Telefon

E-mail



Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

- a) Oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný 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),
- c) pracovníci zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

XIV. Platnost a účinnost smlouvy

- 14.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne podpisu smlouvy do 31. 12. 2020.
- 14.2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem statutárních zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 14.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 14.4. Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Podstatným porušením smlouvy ze strany zhotovitele se považuje prodlení při plnění termínů stanovených v aplikaci BM delším než 30 (slovy: třicet) dnů. Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delším než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.
- 14.5. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující straně na základě faktury vystavené odstupující stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující strany jakožto přímý důsledek odstoupení od smlouvy.
- 14.6. Strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno dílo dle v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy schválených požadavků v aplikaci BM za podmínek uvedených v této smlouvě.



- 14.7. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

XV. Zvláštní ujednání

- 15.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst.2 OZ. V případě porušení smluvních povinností některou ze smluvních stran vzniká druhé straně nárok na smluvní sankci. Právo na náhradu škody tímto není dotčeno
- 15.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám.
- 15.3. Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.
- 15.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

XVI. Utajení informací

- 16.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.
- 16.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.
- 16.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.
- 16.4. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.
- 16.5. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ.
- 16.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinností mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinná předmětnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

XVII. Závěrečná ujednání

- 17.1. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách Smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.



- 17.2. Smluvní strany podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.
- 17.3. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění Smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody Smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke Smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 17.4. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve Smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- 17.5. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.6. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 3 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
- 17.7. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, se strany dohodly, že objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.8. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.
- 17.9. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.
- 17.10. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
- 17.11. Nedílnou součástí smlouvy jsou:
 - Příloha č. 1 „Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR“.
 - Příloha č. 2 „Měsíční výkaz práce – vzor“ – 1 list
 - Příloha č. 3 „Předávací protokol – vzor“ – 1 list
 - Příloha č. 4 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany“- 3 listy.
 - Příloha č. 5 „Povinností ze zákona o kybernetické bezpečnosti“
- 17.12. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 17.13. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy :



za zhotovitele

za objednatele

V Praze dne: 15. 11. 2019

V Praze dne:

Podpis: **Ing. Tomáš
Rutrlé** Digitálně podepsal Ing.
Tomáš Rutrlé
Datum: 2019.11.15
16:11:32 +01'00'

Jméno : Ing. Tomáš Rutrlé

Funkce : jednatel

Podpis:

Jméno :

Funkce :



Příloha č. 1 – Specifikace služeb

A. Služba převzetí a předání

1. Služba převzetí

- (1) Služba převzetí je jednorázová služba spočívající v převzetí Systému do Technické podpory (předchází zahájení poskytování Technické podpory Systému).
- (2) Převzetí zahrnuje:
 - a) Převzetí veškeré dokumentace k Systému
 - b) Převzetí zdrojových kódů
- (3) O výsledku převzetí zpracuje dodavatel protokol, jímž převzetí potvrdí, přičemž následujícím dnem od okamžiku podpisu protokolu dodavatel zahájí poskytování Technické podpory Systému.
- (4) Dodavatel se zavazuje převzít Systém nejpozději do 30 kalendářních dnů od okamžiku účinnosti Smlouvy.
- (5) Pro převzetí se použije předávací prokol uvedený v příloze č. 3 této smlouvy.

2. Služba předání

- (1) Službou předání se rozumí služby dodavatele spočívající v odborné a technické součinnosti s Objednatel nebo novým (následujícím) poskytovatelem Technické podpory k Systému v čerpatelném rozsahu 10 MD.
- (2) Služba předání, vedle 10 MD součinnosti, dále zahrnuje:
 - a) Předání veškeré dokumentace Systému v aktuálním stavu ve standardech daném v čl. I., odst. 1.1, písm. M.,
 - b) Veškeré zdrojové kódy systému s popisem v aktuálním stavu.
- (3) Tato jednorázová služba může proběhnout paralelně s poskytováním Technické podpory a Objednatel ji od Poskytovatele může objednat při ukončení poskytování Služeb bez ohledu na důvod ukončení a to i 1 měsíc po skončení trvání Technické podpory.
- (4) O výsledku předání zpracuje dodavatel protokol, který Objednatel potvrdí.
- (5) Pro převzetí se použije předávací prokol uvedený v příloze č. 3 této smlouvy.

B. Technická podpora Systému Analýza rizik u cestujících v letecké přepravě

1. Základní architektura

Systém Analýza rizik cestujících v letecké přepravě (dále jen ARCLP) sestává z následujících komponent:

1. Hardware
 - Infrastruktura
 - Servery
 - Notebooky
 - Detekční technika
 - Bezpečnostní kamery
 - BodyScanner Thruvision
 - Detektor ETDS
 - Čtečky
 - Mobilní čtečky
 - Stacionární čtečky
2. Software
 - Analýza rizik
 - Letecká přeprava – Server
 - Letecká přeprava – webová aplikace



- Komunikační brána
- Analytický modul
- Interakce s cestujícími (MIS)
 - Aplikace pro mobilní čtečku
 - Aplikace pro stacionární čtečku
 - Server MIS

2. Definice pojmů

- (1) **Závažnost** – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.
- (2) **Doba odezvy** – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního zásahu na Helpdesk.
- (3) **Doba řešení** – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního zásahu na Helpdesk.
- (4) **Incident** – jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit činnost aplikací nebo služeb, nebo jiný požadavek. Za incident se nepovažuje porucha působená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal.
- (5) **Dostupnost služeb** – je poměr doby, kdy byla Objednateli služba dostupná bez incidentů kategorie Havárie a Chyba k délce celého sledovaného období. Sledovaným obdobím je vždy jeden rok, který začíná běžet dnem následujícím po převzetí TP. Dostupnost služby se vyjadřuje v procentech

3. HelpDesk

- (1) Dodavatel zajistí v rámci technické podpory v jakékoliv variantě provoz aplikace HelpDesk sloužící k evidenci a řízení plnění incidentů a požadavků Objednatele a tuto aplikaci zpřístupní prostřednictvím internetu vybraným pracovníkům Objednatele.
- (2) Objednatel bude hlásit incidenty a rozvojové požadavky prostřednictvím HelpDesk, emailu a v případě potřeby i telefonicky.
- (3) Dodavatel potvrdí přijetí incidentu nebo jiného požadavku v souladu se stanovenou dobou odezvy dle sjednaných parametrů, a to na e-mail definovaný Objednatel a zároveň v systému evidence incidentů a jiných požadavků, který je dostupný oběma smluvním stranám. Kromě podrobného popisu incidentu, Objednatel označí incident příslušnou kategorií závad. O autorizaci, řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude Dodavatel Objednatele informovat stejným způsobem. Změna jednotlivých stádií řešení musí být ze strany Objednatele odsouhlasena, zejména se jedná o odmítnutí a uzavření servisního zásahu.

4. Technická podpora Hardware

- (1) Předmětem služby je garantovaná dostupnost specialistů, kteří budou schopni na výzvu Objednatele řešit nahlášené incidenty detekční techniky a čteček s garantovanými parametry odezvy a odstranění, a dále i profylaxe, případně i Nadstandardní služby.
- (2) Kategorizace incidentů dle závažnosti u detekční techniky a čteček je provedena následujícím způsobem:
 - a) Havárie – A, stav bránící použití zařízení
 - b) Chyba – B, stav omezující použití zařízení
 - c) Nedostatek – C, stav způsobující nevýznamné omezení použití zařízení



(3) Parametry technické podpory Hardware

Příjem hlášených incidentů je v rozmezí Pondělí – Pátek, 8:00 – 17:00hod

Incident	Doba odezvy	Doba řešení
Havárie A	24 hodin od přijetí servisního podnětu	Vyřešení do 3 pracovních dnů
Chyba B	24 hodin od přijetí servisního podnětu	Vyřešení do 6 pracovních dnů
Nedostatek C	72 hodin od přijetí servisního podnětu	Vyřešení do 12 pracovních dnů

(4) Profylaxe

Technická podpora zahrnuje profylaxi, v tomto rozsahu:

2 x ročně v místě HW komponent:

- Stacionární kontrolní pracoviště včetně připojených periférií (AIO PC + Čtecí zařízení ostatní připojené periferie)
- BodyScanner Thruvision - (+ veškeré komponenty systému)
- ETDS DE-tector (+ veškeré komponenty dodané konfigurace)
- Mobilní čtecí zařízení C-One (+ veškeré dodané komponenty)
- 12 CCTV - kontrola a čištění
- 48 mobilních čtecích zařízení Copernic C-ONE eID

(5) Zapůjčení techniky po dobu provádění servisní opravy –

- BS Thruvision TS4x - 80 000 Kč + DPH (21%)
- ETD Bruker - 45 000 Kč + DPH (21%)

Uvedené ceny jsou vždy jednorázovým poplatkem za zapůjčení systému po dobu opravy a to včetně konfigurace v místě instalace. O zapůjčce je veden protokol.

5. Technická podpora Software

- (1) Předmětem technické podpory Software je softwarová část Systému, tak jak je definována v příloze č. X Zadávací dokumentace. Softwarová část Systému pro kapitolu č. 4 této přílohy je dále označována pouze jako Systém.
- (2) Předmětem služby je garantovaná dostupnost specialistů, kteří budou schopni na výzvu Objednatele řešit nahlášené incidenty s garantovanými parametry odezvy a odstranění, a dále profylaxe a upgrade jádra MIS.
- (3) Předpokladem poskytování služby je vzdálený přístup na všechny komponenty systému ARCLP.
- (4) Kategorizace incidentů dle závažnosti u Systému
 - a) **HAVÁRIE (kategorie A)** – Systém je ve stavu, kdy je zásadně omezena jeho funkcionality, toto omezení má plošný charakter, Objednatel není schopen nebo je zásadně omezen v možnosti užívat Systém, přičemž pro plnohodnotné zajištění dotčené funkcionality není k dispozici náhradní řešení (workaround).
 - b) **CHYBA (kategorie B)** – Systém je ve stavu, kdy je omezena jeho funkcionality, Objednateli hrozí ztráty, pokud nebude incident rychle odstraněn, přičemž pro plnohodnotné zajištění dotčené funkcionality je k dispozici náhradní řešení (workaround).



- c) **NEDOSTATEK (kategorie C)** – Ostatní, kde se vyskytly drobné omezení funkčnosti, nebo Objednateli nehrozí finanční ztráta, nebo incidenty, které se netýkají produkční aplikace nebo nesnižují dostupnost systému.
- (5) O zařazení incidentu do jednotlivých kategorií rozhoduje odpovědná osoba Objednatele. Seznam osob oprávněných za Objednatele nahlásit incident, nebo jiný požadavek, autorizovat formu řešení a autorizovat vyřízení formou Helpdesku bude Dodavateli předán bezprostředně po uzavření smlouvy.
- (6) Parametry technické podpory Systému
- a) Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost Software Systému tak, aby součet všech dob trvání oznámených Havárií a Chyb nepřesáhl během příslušného sledovaného období 44 hodin.
- b) Dostupnost služby se dle výše uvedených hodnot stanovuje ve výši 99,5 % ročně.

Služba/parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Dostupnost aplikace HelpDesk	24/7	Vyjma předem nahlášených technický odstávek
Příjem incidentů a požadavků v ServiceDesk Dostupnost služby	8:00 – 16:00 v pracovní dny	Nahlášený incident mimo Dostupnost služby se považuje za nahlášený druhým dnem k okamžiku počátku Dostupnosti služby.
Doba pohotovosti k řešení incidentu Dostupnost služby	8:00 – 16:00 v pracovní dny	Čas Doby odezvy a řešení incidentů běží pouze v době Dostupnosti služby, ledaže je určen počtem dnů.
Havárie Doba odezvy	Do 6 hodin	
Chyba Doba odezvy	Do 12 hodin	
Nedostatek Doba odezvy	Do konce následujícího pracovního dne	
Rozvojový požadavek Doba odezvy	Do 3 následujících pracovních dnů	
Havárie Doba řešení	Do 12 hodin	Požadovaný výsledek: vyřešení nebo náhrada provozu
Chyba Doba řešení	Do 3 následujících pracovních dnů	Požadovaný výsledek: vyřešení nebo náhrada provozu

Služba/parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Nedostatek Doba řešení	Do 5 následujících pracovních dnů	Požadovaný výsledek: vyřešení

- (7) Předmětem služby je zajištění bezchybného chodu celého komplexu řešení ARCLP na infrastruktuře GŘC a to včetně přesahů do technologií. Technický specialista dodavatele bude prostřednictvím vzdáleného nebo lokálního přístupu do systému průběžně provádět zejména tyto činnosti:
- a) kontrola stavu systému (např. aktualizace, monitoring setup, kontrola logů, revize využití prostředků, čištění a jeho automatizace, filesystem)
 - b) oprava drobných datově závislých problémů
 - c) doporučení na instalaci opravných balíčků COTS SW
 - d) bezpečnostní kontroly řešení
 - e) sledování událostí v oboru kybernetické bezpečnosti a návrh přijatých opatření
- (8) Součástí řešení není profylaxe HW ani virtualizační platformy.
- (9) Předmětem služby je zajištění pravidelného upgrade (nejméně 1x ročně) platform MOBIX a TeamX na nejnovější verze, tak jak je poskytuje dodavatel platformy. Řešení je potřeba pro každou novou verzi platformy adaptovat. Adaptace nemá vliv na implementované funkce systému ARCLP MIS, nejedná se tedy o rozvojovou úpravu ani o zhodnocení investice, jedná se o vylepšení základní vrstvy bez vlivu na uživatelské funkce. Přechodem na nejnovější verze báze bude především zajištěno:
- a) Adopce nových technologií výrobců (.NET Framework, SQL server, Android API, PointQ, atd.), které nejsou v gesci dodavatele řešení
 - b) Adopce nových technologií výrobce platform, např. optimalizované komunikační fronty, mapového engine, UX, UI, atd.
 - c) Možnost integrace dalších modulů do systému (např. sběrné formuláře, SSU, řídicí důstojník, atd.) se zachováním záruky na celé řešení
 - d) Kompatibilita s nově vydávanými release OS na obou verzích produktu (Google Android i Windows Desktop)

Služba/parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Upgrade jádra MIS a technologických komponent	1x ročně	

6. Drobný rozvoj

- (1) Drobným rozvojem se rozumí další vývoj a úprava Softwarové části Systému, včetně přidávání nových funkcionalit, způsobem požadovaným Objednatel.
- (2) Drobným rozvojem se dále rozumí i konzultační služby k Systému jako i další služby na vyžádání, zejména:
- a) změny nastavení systému ARCLP
 - b) spolupráce při analýze chybových stavů s nejasnou příčinou či zdrojem chyby
 - c) migrační podpora a migrační práce, např. migrace poskytovatele ISP, reinstalace serverů
 - d) spolupráce při komunikaci s třetí stranou ve věci operačního řízení



- e) konzultace k nastavení oprávnění, síťových nastavení, vhodných koncových zařízení, atd.
- f) tvorba a správa konfiguračních profilů, finetuning parametrů, návrhy optimalizací



Příloha č. 2 – Měsíční výkaz práce – vzor

Výkaz práce

Objednatel:	Generální ředitelství cel	Číslo smlouvy:	
Zhotovitel:			

ID úkolu	Popis	Odpracováno (čh)
Celkem		

Objednatel	
Oprávněná osoba	Telefon, e-mail, datum

Zhotovitel	
Oprávněná osoba	Telefon, e-mail, datum



Příloha č. 3 – Předávací protokol

Předávací protokol

Objednatel:	Generální ředitelství cel	Číslo smlouvy:	
Zhotovitel:			

Předmět předání a převzetí (Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)	
Předáno dne	
Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Zhotovitele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Objednatele. Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.	

Objednatel	
Oprávněná osoba	Telefon, e-mail, datum

Zhotovitel	
Oprávněná osoba	Telefon, e-mail, datum



Příloha č. 4 – Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany

I. Zaměstnanci externích společností jsou povinni

1. Při vstupu do budovy se vždy ohlásit u zaměstnance odboru 12, majícího danou práci na starosti.
2. Pohybovat se jen v prostoru opravovaného zařízení, na které byli přivoláni.
3. Počínat si při práci tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, dodržovat předpisy o ochraně a bezpečnosti při práci a stanovené pracovní postupy.
4. Vstupovat do kontrolovaných prostor jen se svolením vedoucího střediska, mistra nebo mechanika, a to v předepsaném ochranném oděvu. Vstup do čistých a kontrolovaných prostor je povolen v kombinézách z bezúletového materiálu a příslušné obuvi.
5. Zaměstnanci externích firem jsou povinni během práce dodržovat pořádek a vždy po vykonání určené práce uvést pracoviště do původního stavu.
6. Oznámit vedoucímu zaměstnanci ihned nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví ostatních zaměstnanců.
7. Řídit se bezpečnostními tabulkami, které jsou v objektu umístěny.
8. Nezabráňovat přístupu k rozvaděčům energií, hasicím přístrojům a únikovým východům.
9. Při odchodu z pracoviště odpojit elektrické spotřebiče.
10. Před započítím práce se informovat, v jakém stavu se nachází zařízení, na kterém se bude pracovat.
11. Oprava, seřizování, úprava, údržba a čištění zařízení se provádějí, jen je-li zařízení odpojeno od přívodu energií. Není-li to technicky možné, musí se učinit vhodná ochranná opatření.
12. Při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu se musí používat nejiskřící nářadí, antistatický oděv a antistatická obuv.
13. Před zahájením prací s otevřeným ohněm a po jejich ukončení se musí o této skutečnosti informovat preventista GŘC (2729) nebo požární technik GŘC (2015).
14. Při vyhlášení požárního poplachu urychleně opustit ohrožený prostor a odebrat se na shromaždiště dle evakuačního plánu pracoviště, na kterém vykonává svou činnost.
15. Počínat si tak, aby svým chováním, jednáním a činnostmi nezavdal příčinu k požáru, ekologické nebo jiné havárii.
16. Dodržovat a respektovat platné příkazy, zákazy a nařízení, se kterými byli seznámeni, dále všechny bezpečnostní tabulky, nápisy, symboly a příkazy.
17. Počínat si při výkonu činnosti tak, aby svým jednáním nebo chováním nebo vlastní činností neohrožovali zdraví a životy zaměstnanců a osob zdržujících se v areálu nebo majetek celní správy.
18. V souvislosti se svou činností dodržovat na pracovištích pořádek a čistotu, zabezpečovat průchodnost přístupových a únikových komunikací.
19. Zajišťovat bezpečnost používaných strojů a mechanismů, provádět kontrolu stavu pracoviště, používaného nářadí a nástrojů a zjištěné závady neprodleně odstraňovat.



20. Oznamovat svým nadřízeným příp. pověřeným zaměstnancům celní správy ty závady a nedostatky, které by mohly být příčinou bezpečnostní nehody (úrazu) nebo havárie, a které nejsou schopni odstranit vlastními silami a prostředky.
21. Vykonávat pracovní činnost pouze na určených, vyhrazených a převzatých pracovištích za dohodnutých podmínek, ze kterých se nesmějí bez souhlasu pověřeného zaměstnance celní správy svévolně vzdalovat s výjimkou naléhavých případů (nevolnost, nemoc, úraz apod.) a odchodu na přestávku v práci dle zákoníku práce v platném znění.
22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna“. Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.
23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svařování, pálení, broušení, řezání, vrtání, letování, natavování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např. svařovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC (preventisty GŘC (2729) nebo požárního technika GŘC (2015)), kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.
24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům celní správy snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.
25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorní činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostražky majetku.
26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeni v rámci proškolení BOZP a PO.
27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné OOPP.
28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru kl. 2782.
29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě, v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinálních hodinách závodní lékař (ordinace lékaře v přízemí budovy GŘC) na tel. kl. 2454 nebo 2458. V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.
30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech celní správy. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střízlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.



II. Používání OOPP

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

III. Zaměstnancům externích společností je zakázáno

1. Přinášet a používat (i před vstupem) alkoholické nápoje do objektů či areálu Celní správy ČR.
2. Požívat či jinak zneužít účinné látky nebo přípravky, které se na střediscích používají nebo vyrábějí.
3. Odstraňovat nebo poškozovat bezpečnostní zařízení, kryty, značky. Odstraňovat nebo poškozovat instalované bezpečnostní, požární a informativní tabulky, nápisy, symboly, vyřazovat z činnosti další bezpečnostní opatření (ochrany, kryty, zábradlí, zábrany apod.) svévolně provádět další nepovolené úpravy bezpečnostního a protipožárního vybavení pracoviště.
4. Pokud se provádí práce v čistém prostoru musí se dodržet pravidla chování v čistých prostorech podle provozního řádu střediska.
5. Používat nástroje, nářadí, stroje, zařízení a dopravní a manipulační prostředky, které nesplňují požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a nebyly u nich provedeny předepsané prohlídky, zkoušky a revize.

IV. Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru

1. Každý zaměstnanec provádějící činnost v areálu společnosti je povinen řídit se požárním řádem pracoviště a v případě vzniku mimořádné události (požár, havárie apod.) také požárním evakuačním plánem a poplachovými směrnicemi.
2. Při zpozorování požáru je každý povinen jej uhasit pomocí ručních hasicích přístrojů případně spuštěním stabilního hasicího zařízení. Není-li to možné, bezodkladně vyhlásit požární poplach a ohlásit vznik požáru - tel.kl.150 nebo tlačítkem EPS.

V. Životní prostředí

Je povinností všech zaměstnanců externích společností zdržovat se veškerých činností, které by mohly vést k ohrožení či poškození životního prostředí (např. volně odhazovat či netřídit odpad do nádob k tomu určených, vylévat zbytky kapalin do kanalizace, používat zařízení, která nevyhovují technickým požadavkům, aj.).



Příloha č. 5 – Bezpečnost informací

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2, písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Zhotovitel a objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.

Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této smlouvy a dále v průběhu plnění dle této smlouvy upozornit objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem.

Ustanovení o bezpečnosti informací

1. Objednatel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
 - a) odborný gestor dodávky, který je odpovědný za stanovení rizik spojených s dodávkou a za dohled bezpečného plnění dodávky,
 - b) technický gestor dodávky, který je odpovědný za dohled věcného plnění dodávky.
2. Zhotovitel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
 - a) odborný garant dodávky, který je odpovědný za eliminaci rizik spojených s dodávkou a za bezpečné plnění dodávky
 - b) technický garant dodávky, který je odpovědný za věcné plnění dodávky.
3. Odborným garantem a technickým garantem dodávky je [REDACTED]
a technickým garantem dodávky je [REDACTED]
4. Bezpečnostní opatření na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen:
 - a) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS zachovají mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při užívání,
 - b) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS dodrží bezpečnostní podmínky užívání ISCS dodané objednavatelem,
 - c) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS se zdrží pokusů o logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s užíváním,
 - d) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS nebudou kromě technického gestora zhotovitele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele bez předchozího rozhodnutí technického gestora objednatele.
5. Bezpečnostní opatření na straně objednatele. Objednatel je povinen:
 - a) v dohodnutých termínech dodávat zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádnému užívání ISCS,
 - b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS zhotovitelem,
 - c) neprodleně po ukončení užívání odebrat přístupová práva, která byla poskytnuta zhotoviteli, včetně práv vzdáleného přístupu do ISCS,
 - d) při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v této smlouvě uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle sankčních ustanovení této smlouvy.
6. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření



Zhotovitel se na výzvu zavazuje umožnit objednateli provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Zhotovitel v této věci poskytne objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této smlouvy.

7. Kontrola bezpečnosti dodávky

Zhotovitel souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to objednatel bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit pracovníků zhotovitele v ICT prostředí objednatele logováním všech provedených aktivit (vyjma logování zadaných přihlašovacích údajů a hesel) nebo nahráváním obsahu všech aktivních obrazovek.

8. Změna v zavedených či užitých bezpečnostních opatřeních

Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti objednatele vyplývající z § 13 zákona č 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Pokud NBÚ objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této smlouvy, má zhotovitel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo objednateli poskytnout nutnou součinnost.