

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**BCV solutions s. r. o.**

se sídlem: 7. května 1168/70, 149 00 Praha 4- Chodov

IČ: 28360851

DIČ: CZ28360851

zastoupená: Zdeňkem Burdou, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném městského soudu soudem v Praze, oddíl C, vložka 136075

bankovní spojení: Fio Banka a.s.

číslo účtu: 2800049696/2010

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

**Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění



## I.

### Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Servisní podpora Identity Managementu ve FN Olomouc**“, evidenční číslo **VZ-2019-000913**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **Identity Managementu CzechIDM** (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a v Příloze č.1 (SLA) této smlouvy a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory poskytovatelem bude zahrnovat především:
  - Service desk
  - hodinovou dotaci
  - upgrade a update
  - zapracování legislativních požadavků
  - realizaci nových požadavků objednatele
  - pravidelnou revizi stavu prostředí IDM a úloh v něm provozovaných
  - řešení problematických situací
  - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
  - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem
  - supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů
4. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

### III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.

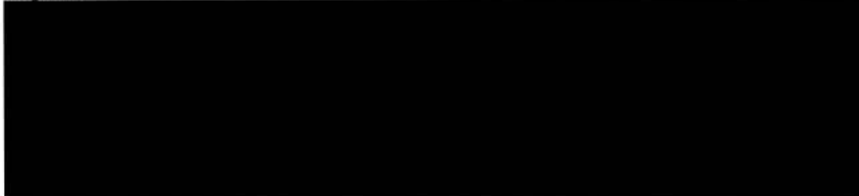
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).
4. Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 08:00 – 17:00 hod

#### IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující Service Desk, upgrade Systému a rozvoj prostředí Systému za podmínek stanovených SLA uvedených v Příloze č.1 této smlouvy. Hodinová dotace příslušného specialisty je nastavena v pracovní dobu takto:
    - prvních 12 měsíců plnění smlouvy ve výši 16 hodin měsíčně
    - v dalším období ve výši 8 hodin měsíčně
  - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
  - c) Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Nevýčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:  
**40.400,- Kč bez DPH (slovy: „čtyřicet tisíc čtyři sta korun českých“)** za fakturační období – prvních 12 měsíců plnění smlouvy ve výši 16 hodin měsíčně.
5. **28.400,- Kč bez DPH (slovy: „dvacet osm tisíc čtyři sta korun českých“)** za fakturační období – po 12. měsíci plnění smlouvy ve výši 8 hodin měsíčně. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby objednané Objednatel nad rámec hodinové dotace cenu stanovenou dohodou ve výši:  
**1500,- Kč bez DPH (slovy: „jeden tisíc pět set korun českých“)** za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
6. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
  - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatel předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností (Příloha č.2 této smlouvy)** a budou písemně odsouhlaseny objednatel.
  - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).
  - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
9. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za služby update a upgrade na verzi 9x **480.000,- Kč bez DPH (slovy: „čtyři sta osmdesát tisíc korun českých“)**.
10. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
11. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.

12. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do patnácti (15) dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.5.
13. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2019-000913**.
14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

## V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
  - Dispečink objednatele:  
tel: +420588444516  
email: informatika@fnol.cz
  - Dispečink poskytovatele:  
tel. Hotline v pracovní době: +420 773 185 261  
tel. Hotline mimo pracovní dobu: Klepněte sem a zadejte text.  
email: [podpora@bcvsolutions.eu](mailto:podpora@bcvsolutions.eu)  
web Service Desk: <https://redmine.bcvsolutions.eu>
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
  - za objednatele: 
  - za poskytovatele:  
tel:  
email:
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Service Desku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Service Desku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Service Desku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.



9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
  - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
  - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
  - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

## VI.

### ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
  - b) v případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
  - c) nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
  - a) objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
  - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
  - c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatel.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zasláné osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:



- poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
  - objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazku poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (v pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
  - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
  - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

## VIII. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
  - c) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
  - d) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
  - e) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.



3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

#### X. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

#### XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.



3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
  - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
  - Příloha č. 2 – Výkaz činností
  - Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

22 -01- 2020

V Olomouci dne:

V Praze dne 15.01.2020



## Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

### Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:

- a) Service desk
- b) hodinovou dotaci
- c) upgrade a update
- d) zapracování legislativních požadavků
- e) realizaci nových požadavků objednatele
- f) pravidelnou revizi stavu prostředí IDM a úloh v něm provozovaných
- g) řešení problematických situací
- h) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
- i) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatelem
- j) supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů

2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.

Za **oprávněný incident** není možno považovat:

- a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
- b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
- d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
- e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
- f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
- g) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
- h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
- i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
- j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**.
- k) negarantované funkce, které zveřejňuje poskytovatel objednateli v Zákaznické sekci. Mezi negarantované funkce patří např. chyby MS Windows nebo .NET Framework, atd.

3. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.

4. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

5. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
6. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
7. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
8. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Povození doby služby.
9. **Paušál** – je předplacený objem poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

## S01 Service desk

### 1. Popis služby

Poskytnutí komunikačního centra dostupného prostřednictvím webového přístupu s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců objednatele na IDM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně poskytovatele.

- Služba Service desk bude realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele.
- Poskytovatel je povinen poskytnout vybraným uživatelům objednatele přístup do elektronické aplikace Service desk.
- V rámci Service desku bude poskytovatel pravidelně kontrolovat logy prostředí IDM. V případě nalezení problému, bude o něm informovat odpovědného zástupce objednatele a řešit v rámci incident managementu.
- O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.

#### A) Inicie incidentu objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na Service Desk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
  - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
  - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
  - Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
  - Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

#### B) Registrace incidentu poskytovatelem

- Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na Service Desku poskytovatele.
- V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Service Desku záznam včetně času provedení operace.
- Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.

- V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.
- C) Řešení incidentu**
- Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel ve předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
  - Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
  - Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
  - Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
    - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
    - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
    - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
    - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
    - Poskytovatelem zaslano písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
  - Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

## 2. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**  
Nástup na řešení: do 4 hodin od nahlášení havárie  
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**  
Nástup k řešení: do 8 hodin od nahlášení závady.  
Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**  
Nástup k řešení: nejpozději do konce následujícího pracovního dne.  
Odstranění závady: do 10 pracovních dnů od nahlášení závady.

## 3. Dostupnost služby

- Telefonický kontakt: dostupnost v pracovních dnech 08:00-17:00 hod  
Elektronická pošta: dostupnost 24x7  
řešení v pracovních dnech 08:00-17:00 hod  
Servis-desk: dostupnost 24x7

## 4. Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
  - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

## S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

### 1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny.
- b) Pokud objednatel neobdrží oznámení poskytovatele, vyzve objednatel poskytovatele písemně k předložení plánu nejpozději 1 měsíc před účinností změny.
- c) Pokud objednatel poskytovatele dle bodu (b) nevyzve, řeší se implementace legislativních požadavků po dohodě obou stran v co nejrychlejším termínu

### 2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) Aktualizace Systému se provádí dle služby SLA S03

### 3) Dostupnost služby

- dostupnost komunikačního centra prostřednictvím webového přístupu 7x24
- poskytovatel bude poskytovat podporu v rozsahu 5x9 (08:00 - 17:00 hod.)

### 4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

## S03 Aktualizace Systému

### 1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty
- b) Ověřovací = testovací verze **Systému** nad produkčními daty
- c) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

### 2) Popis služby

- a) Po dobu servisní podpory má objednatel nárok na bezplatný nejnovější upgrade a verze, které poskytovatel vydá
- b) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- c) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- d) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- e) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb Service Desk.
- f) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

### 3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24
- b) Reakční doba - zahájení práce na řízení změn do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele

### 4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

#### S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

##### 1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

##### 2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

##### 3) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- Krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

#### S05 používání Service Deskové aplikace

##### 1) Popis služby

- Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- Záznam Hlášení a Správa požadavků na Service Desk poskytovatele Technickými zástupci objednatele.
- Poskytovatel bude pravidelně kontrolovat logy prostředí IDM. V případě nalezení problému, bude o něm informovat odpovědného zástupce objednatele a řešit v rámci incident managementu.

##### 2) Dostupnost služby

- On-line služba dostupná v režimu 7x24
- řešení v pracovní dny 08:00-17:00 hod

##### 3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

#### S06 řešení drobných požadavků objednatele

##### 1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- konzultace a poradenství k Systému
- vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám
- instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám
- profylaxe a diagnostika Systému

##### 2) Popis služby

- technický zástupce objednatele zašle na Service Desk drobný požadavek
- konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení
- konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
  - rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele
  - rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní
  - rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět konzultantovi k dořešení

##### 3) Dostupnost služby

- On-line služba dostupná prostřednictvím webového přístupu v režimu 7x24
- řešení v pracovní dny 08:00-17:00 hod
- reakce na požadavek do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem Objednatele od předložení

##### d) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- Po překročení Hodinové dotace se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.a)



### S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

#### 1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatel na konkurenční SW jiného dodavatele.

#### 2) Popis služby

- a) oprávněná osoba objednatel předloží oprávněné osobě poskytovatel požadavek na speciální úpravu Systému
- b) oprávněná osoba poskytovatel provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatel termín a způsob řešení
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatel plnění oprávněné osobě objednatel k akceptaci

#### 3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím webového přístupu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 08:00-17:00 hod
- c) Reakce na požadavek do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatel od předložení

#### d) Úhrada služby

Služba bude prioritně čerpána z Hodinové dotace, nebude-li předem domluveno jinak. Po jejím překročení se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.

- a) drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – dle nabídky poskytovatel na rozšíření modulů Systému
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – dle nabídky poskytovatel na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – dle nabídky poskytovatel
- e) poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatel na konkurenční SW jiného dodavatel – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom dle nabídky poskytovatel na speciální export.



**Příloha č. 2 – Výkaz činností**
**VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ: .....**
**Poskytovatel:**
**Období: /**

Datum	Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace XXXX hodin	Čas
<b>Celkem hodin</b>		
<b>Zbývá z roční Hodinové dotace</b>		

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
<b>Celkem hodin</b>		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	

**Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá**  
**- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – Příloha č.1 (SLA),**

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

---

Jméno, datum a podpis  
objednatele

---

Jméno, datum a podpis  
poskytovatele

**Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému**  
Zde doplní poskytovatel (položkový seznam dodávaného zboží, specifikace HW...)

<b>Tabulka splnění minimálních technických požadavků</b>		
<b>Nabídka splňuje požadavky zadání na:</b>	<b>Splňuje A / N</b>	<b>Popis řešení</b>
<b>Počet spravovaných identit:</b> 5 500	<b>A</b>	
<b>Připojení na:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP/SD</li> <li>- data z HR VEMA</li> <li>- MS Active Directory</li> <li>- MS Exchange</li> <li>- Exportní DB</li> <li>- OpenLIMS</li> <li>- MEDEA</li> <li>- QI</li> <li>- Monet CMS</li> <li>- Request Tracker</li> <li>- Comunigate mail server</li> </ul>	<b>A</b>	CzechIdM podporuje připojení na uvedené systémy za účelem správy (spravované systémy) nebo načítání dat o identitách (zdrojové systémy). V rámci tohoto projektu bude nová verze CzechIdM napojena na stejné systémy jaké jsou nyní spravovány identity managerem v prostředí FNOL = bude proveden upgrade.
<b>Specializované funkce využívané v prostředí FNOL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuce certifikátů</li> <li>- Tisk jmenovek</li> <li>- Hromadná akce nad rolemi</li> </ul>	<b>A</b>	Pro distribuci certifikátů a hromadné akce nad rolemi budou využity standardní mechanismy dostupné v produktu CzechIdM. Tisk jmenovek bude v rámci upgrade přidán/přenesen do zákaznického modulu, který obsahuje projektově specifické úpravy a konfiguraci.
<b>Zajištění činností:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- údržba komplexního životního cyklu účtů zaměstnanců.</li> <li>- propagace do napojených systémů atributů rolí a organizačního zařazení</li> <li>- umožnění samostatných resetů hesel uživatelům v IDM i ve všech napojených systémech</li> <li>- zajišťování žádostí, přidělování, úpravu a odebrání přístupů do napojených systémů.</li> <li>- zajišťování auditních informací o všech operacích provedených s identitami.</li> <li>- Systém lze provozovat na technických prostředcích Zadavatele.</li> </ul>	<b>A</b>	Uvedené požadavky/činnosti jsou standardní funkcí produktu CzechIdM. Při upgrade bude využita produktová funkčnost pro zajištění těchto činností.

<p><b>Základní funkce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instalace IdM</li> <li>- zákaznický modul „FNOL“</li> <li>- práce s organizační strukturou</li> <li>- správa externistů</li> <li>- tituly</li> <li>- distribuce certifikátů</li> <li>- tisk jmenovek</li> <li>- správa rolí přes uživatele i přes roli</li> <li>- hromadné akce – přiřazení a odebrání rolí uživatelům</li> </ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Uvedené funkce jsou řešené standardními funkcemi produktu, kromě zákaznického modulu FNOL a funkce tisk jmenovek, která bude přidána formou projektově specifické úpravy do zákaznického modulu.</p>
<p><b>Požadované funkce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktuální požadované funkce systému pro poskytování servisu jsou popsány na adrese: <a href="https://wiki.czechidm.com/features">https://wiki.czechidm.com/features</a>.</li> <li>- dodávaný systém, nebo upgrade stávajícího musí splňovat body, uvedené v poslední platné verzi (current) a dále umožňovat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- podporu pro správu identit pro studenty a pacienty</li> <li>- způsob změny hesla dle požadavků ZoKB</li> <li>- podporu vícefaktorové autentizace</li> <li>- napojení na lokální certifikační autoritu</li> <li>- podporu SSO</li> </ul> </li> <li>- dostupnost všech aplikačních služeb prostřednictvím RESTful API jako preferovaného komunikačního rozhraní API pro IdM (nebo náhradou splňující požadavky: <ul style="list-style-type: none"> <li>- je rychlý a flexibilní</li> <li>- je široce používán v mnoha současných aplikacích <ul style="list-style-type: none"> <li>- jedno API přináší možnost centralizovaného auditu komunikace</li> <li>- umožňuje vytvořit si vlastní aplikační rozhraní <ul style="list-style-type: none"> <li>- automaticky dokumentovaná</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- dokumentace koncového bodu je k dispozici online,</li> <li>- standardizované řízení procesů životního cyklu identit</li> </ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Nabízená verze produktu CzechIdM splňuje požadované funkce. V rámci projektu budou implementovány funkce vyžávané ve stávající instalaci identity manageru v prostředí FNOL, bude proveden upgrade.</p>



<p><b>Požadavky na vlastnosti IdM</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plná podpora synchronizace identit s jejich smluvními a jinými vztahy</li><li>- automatická synchronizace rolí</li><li>- synchronizace je plně auditována a podporuje více synchronizací pro každou entitu</li><li>- synchronizaci lze spouštět na vyžádání nebo podle plánu naplánované úlohy</li><li>- plně auditovaná provisioning fronta - každá operace push a její výsledek je auditován a administrátorům je k dispozici prostřednictvím GUI</li><li>- plná podpora synchronizace stromové struktury pro umístění uživatele do jeho pracovních pozic</li><li>- mechanismus opakování - pokud se systém setká s nějakým problémem nebo je offline, data zůstanou ve frontě a operace bude pokračovat, až bude systém k dispozici</li><li>- pokud je systém v režimu jen pro čtení, všechny operace jsou uloženy ve frontě opravných položek. Správce může vidět změny, ale nic se neposílá</li><li>- IdM prezentuje oprávnění uživatele ve spravovaném systému jako roli</li><li>- IdM umožňuje automatizovat proces přiřazování rolí. Role se mohou propojovat s organizační (stromovou) strukturou v:<ul style="list-style-type: none"><li>- agendách rolí</li><li>- agendách organizací</li></ul></li><li>- IdM poskytuje webové rozhraní pro práci uživatelů a administrátorů</li><li>- systém umí synchronizovat organizační strukturu dle HR systému ve vícero organizačních stromech</li><li>- systém umí autentizovat uživatele lokálně nebo proti některému vzdálenému systému:<ul style="list-style-type: none"><li>- LDAP</li><li>- MS Active Directory</li></ul></li><li>- architektura IdM je připravena pro přidávání dalších autentizačních metod, které jsou pouze implementací jejich protokolu</li></ul> <p>Ověřování OpenAM a modul SSO nabízí integraci s OpenAM - centralizovaným správcem přístupu. Integrace slouží pro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ověřování IdM na OpenAM</li><li>- SSO</li><li>- výměna uživatelských dat přes REST API</li></ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Požadované vlastnosti nabízená verze produktu CzechIdM splňuje.</p>
<p>Systém umožňuje <b>uživatelsky spravované funkce</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- správu hesel včetně jejich obnovení nebo změny ve všech spravovaných systémech v případě zapomenutí hesla uživatelem</li><li>- požadovat nové role (oprávnění) a přístup ke spravovaným systémům s následným schválením oprávněného uživatele prostřednictvím jemu přidělené role</li><li>- vedoucí mohou řídit své podřízené a požádat o změnu role</li><li>- řešit přidělené úkoly v GUI IdM . Notifikační systém IdM informuje uživatele o nových úkolech</li><li>- uživatel se může sám zaregistrovat volitelnými validačními kroky - ověření e-mailem, svěřením souhlasu uživatele</li></ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Uvedené uživatelské funkce jsou součástí standardní funkčnosti produktu CzechIdM.</p>

<p><b>Agenda administrátora</b> poskytuje funkce správy identit ve svém GUI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- správu entit - identity, stromové struktury, naplánované úlohy atd.</li> <li>- správa rolí - definování rolí, správa pracovního postupu schvalování rolí (kdo schvaluje přiřazení rolí), katalogizace rolí, příprava synchronizace rolí a zajišťování nebo nastavení automatických rolí do organizační struktury.</li> <li>- správu účtů - správa uživatelů svými účty ve spravovaných systémech.</li> <li>- správa systémů - definování zdroje dat, řízených systémů, synchronizace dat a zajišťování, atributů nastavených pro každou entitu</li> <li>- hesla - definování více zásad hesel pro spravované systémy.</li> <li>- moduly - rozšiřování funkcí IdM o další moduly</li> <li>- tvorbu vlastních oznámení - správa šablony oznámení pro sms, e-mail nebo websocket</li> <li>- správu naplánovaných úloh - plánování běhu procesů životního cyklu identit a synchronizací dat</li> <li>- audit - všechny informace o auditu na jednom místě</li> </ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Produkt CzechIdM obsahuje požadované funkce správy identit v GUI pro administrátora jako svojí standardní funkčnost.</p>
<p>V případě náhrady CzechIdM bude snadné nasadit systém nový IdM do stávajícího IT prostředí s minimálními změnami současného prostředí pomocí jednoho z mnoha podporovaných konektorů. Pokud nebude k dispozici konektor pro nový systém, dodavatel jej vytvoří.</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Bude využita nová verze produktu CzechIdM tak aby bylo využito maximum ze stávajícího způsobu komunikace se spravovanými/zdrojovými systémy. Pokud je dostupná nová verze konektoru, bude použita - tj. bude provedena aktualizace jak identity manageru tak používaných konektorů.</p>
<p>Systém poskytuje kompletní <b>auditní historie</b> všech subjektů v IdM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- audit subjektu</li> <li>- samostatný audit identit</li> <li>- provisioning audit</li> <li>- audit synchronizace</li> <li>- audit pracovního postupu</li> <li>- naplánovaná historie úkolů</li> </ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Požadovaná auditní historie je standardní součástí produktu CzechIdM.</p>
<p>IdM poskytuje <b>nástroje pro práci s certifikáty (CA)</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- správa požadavků na certifikát</li> <li>- odvolání certifikátu</li> <li>- kontrola platnosti certifikátu</li> <li>- klíčový management</li> <li>- podpora více serverů CA.</li> <li>- koncový bod REST API</li> <li>- modul GUI do IdM</li> <li>- ovladače CA - zajišťují komunikaci se specifickým CA</li> </ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Identity manager CzechIdM umožňuje uvedené funkce pomocí modulu Certificates (CRT).</p>
<p>Systém umožňuje <b>správu identit</b> mezi doménami Specifikace System for Cross-domain Identity Management (SCIM) usnadňuje správu identit uživatelů v aplikacích a službách.</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Identity manager CzechIdM splňuje požadavek a umožňuje správu identit mezi doménami. Podporuje protokol SCIM. Způsob správy identit v nově nasazované verzi bude převzat ze stávajícího řešení provozovaného v prostředí</p>

		FNOL.
<p><b>Migrace dat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- import uživatelů z HR, párování uživatelů s účty z koncových systémů</li> <li>- automaticky přidělované role dle atributu</li> <li>- automaticky přidělované role dle org. struktury</li> <li>- import přiřazení rolí z CSV</li> <li>- migrace uživatelů v karanténě</li> <li>- naklonování testovacího prostředí</li> <li>- uvedení do produkčního provozu</li> <li>- školení administrátorů</li> <li>- dokumentace skutečné realizace</li> <li>- projektový management</li> </ul>	<b>A</b>	<p>Unikátní data obsažená ve stávajícím řešení identity managementu ve FNOL budou migrována do nové verze CzechIDM. Migrace dat bude realizována tak aby byly využity funkce nové verze CzechIDM.</p> <p>Dokumentace skutečné realizace, projektový management a zaškolení administrátorů jsou součástí nabízených služeb. Školení v rozsahu 4 hodin vlastního školení.</p>
<p><b>Servis desk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dodavatel poskytne komunikační centrum dostupné prostřednictvím webového přístupu s garantovanou reakcí ze strany Dodavatele</li> <li>- zabezpečí evidenci zadávaných servisních požadavků na IDM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Dodavatele</li> <li>- pro Servis desk má Dodavatel vlastní aplikaci, do které umožní Zadavateli přístup v nezbytně nutném rozsahu pro zadávání a sledování řešení jeho požadavků</li> <li>- Dodavatel bude provádět pravidelnou kontrolu logů prostředí IDM, o nalezených problémech bude informovat Zadavatele a řešit je v rámci incident managementu</li> <li>- podpora bude poskytována v rozsahu min. 5x9 (08:00-17:00 hod.)</li> <li>- Dodavatel za každý kalendářní měsíc vyhotoví Výkaz poskytnutých služeb</li> </ul>	<b>A</b>	<p>Nabízené řešení a služby naplňují uvedené požadavky. Nástroj pro komunikaci a evidenci servisních požadavků na IDM je dostupný na webové adrese <a href="https://redmine.bcvolutions.e">https://redmine.bcvolutions.e</a> u Uživatelské přístupy zřizuje dodavatel na požádání pro určené osoby Odběratele.</p>





<p>Podpora</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dodavatel bude řešit incidenty v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení.</li><li>- Dodavatel zajistí dostupnost pro nahlášení servisní události:<ul style="list-style-type: none"><li>Telefonický kontakt: v pracovní dny 08:00-17:00 hod</li><li>Elektronická pošta: v pracovní dny 08:00-17:00 hod (řešení), 24x7 (hlášení)</li><li>Servis-desk: 24/7</li></ul></li><li>- incident kategorie A (Havárie) - Dodavatel zahájí řešení nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení, řešení bude probíhat bez neodůvodněného přerušení až do odstranění havárie. Odstranění havárie do 24 hodin od nahlášení incidentu</li><li>- incident kategorie B (Závada velká) - Dodavatel zahájí řešení nejpozději do 8 hodin od jeho nahlášení, řešení bude probíhat bez neodůvodněného přerušení až do odstranění havárie. Odstranění havárie do 48 hodin od nahlášení incidentu</li><li>- incident kategorie C (Závada malá) - Dodavatel zahájí řešení nejpozději do konce následujícího pracovního dne od jeho nahlášení, Odstranění vady do 10 pracovních dní od nahlášení incidentu. Dodavatel bude poskytovat služby projektového řízení, součinností v rozsahu a způsobem stanoveným pracovníky Zadavatele. Dodavatel bude poskytovat součinnost Zadavateli a dalším dodavatelům Zadavatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu:<ul style="list-style-type: none"><li>- v oblasti HW - detekce HW problémů, obnova systému ze záloh</li><li>- v oblasti SW - analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů</li></ul></li></ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Nabízené řešení naplňuje uvedené požadavky</p>
<p>Hodinová dotace</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dodavatel poskytne v rámci paušálu hodinovou dotaci takto:<ul style="list-style-type: none"><li>měsíčně - prvních 12 měsíců - 16 hodin</li><li>měsíčně - v dalším období - 8 hodin</li></ul></li><li>- Dodavatel nevyčerpanou hodinovou dotaci převede do dalšího období s využitím v následujících 12 měsících</li><li>- zadavatel může na základě dodatku ke smlouvě změnit hodinovou dotaci dle jeho skutečné potřeby min. jedenkrát za tři měsíce</li></ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Nabízené řešení naplňuje uvedené požadavky.</p>
<p>Upgrade</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- po dobu servisní podpory má zadavatel nárok na bezplatný nejnovější upgrade a verze, které Dodavatel vydá</li><li>- práce s implementací upgradu spojené budou prioritně čerpány z hodinové dotace a po její vyčerpání hrazeny v hodinové sazbě, nebude-li mezi zadavatelem a Dodavatelem domluveno jinak.</li></ul>	<p><b>A</b></p>	<p>Nabízené řešení naplňuje uvedené požadavky.</p>



<p><b>Legislativní změny</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- legislativní změny bude Dodavatel zpracovávat do nových verzí SW.</li> <li>- Dodavatel zašle zadavateli oznámení o plánu uvolnění verze, ve které bude řešena dle potřeby i plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny</li> <li>- pokud zadavatel neobdrží oznámení Dodavatele, vyzve ho písemně nejpozději 1 měsíc před účinností změny</li> <li>- součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které zadavatel nemůže provádět vlastními silami.</li> <li>- Dodavatel poskytne zadavateli novou verzi k otestování s dostatečným časovým předstihem před účinností legislativní změny.</li> <li>- Dodavatel uvolní a implementuje otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.</li> </ul>	<b>A</b>	Nabízené řešení naplňuje uvedené požadavky.
<p><b>Poskytování podpory pro realizaci nových požadavků</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dodavatel bude řídit a zajišťovat nasazení nově napojovaných aplikací, verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí IDM FNOL.</li> <li>- Dodavatel po obdržení požadavku zpětně kontaktuje zadavatele pro konzultaci časové náročnosti. Zadavatel poté rozhodne o provedení požadavku</li> <li>- Dodavatel zahájí práce na řízení změn do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku zadavatelem</li> </ul>	<b>A</b>	Nabízené řešení naplňuje uvedené požadavky.

**Podrobný popis obvyklého rozsahu služeb instalačních, konfiguračních a implementačních prací s nasazením upgrade**

Položka	Popis	Pracnost (MD)	Pracnost za celý blok (MD)	Cena za blok
<b>Testovací CzechIdM - budoucí produkce</b>				
Instalace CzechIdM	Na dodaný server s nainstalovaným OS zákazníkem nainstalujeme potřebný software (DB, AS, IdM) dle standardu CzechIdM.	0,5	3,5	42 000 Kč
Zákaznický modul „FNOL“	Vytvoření zákaznického modulu pro implementaci na míru.	0,5		
Práce s org. Strukturou	Doplnění byznys pravidel pro práci s org. strukturou (vyhledávání nadřazeného)	1,5		
Správa externistů	Doplnění nového generátoru posloupností a zapojení do CzechIdM	1		
Práce s tituly	Bude využito standardní rozhraní CzechIdM	0		
Životní cyklus identit	Bude využito standardní životní cyklus identit v CzechIdM viz:	0		
<b>Napojení na systémy</b>				



Připojení na data z HR	<p>Způsob napojení na personální systém Vema zůstane zachován, CzechIdM se napojí na stávající DB do které se data z HR Vema přenáší. FNOL připraví data v DB pohledu ve formátu <a href="https://wiki.czechidm.com/instalacni_balicek#zdroj_dat">https://wiki.czechidm.com/instalacni_balicek#zdroj_dat</a></p> <p>Bude použit DB konektor pro napojení 3 entit – identita, organizační struktura, úvazek. - data ve View budou označena časovou značkou identifikující poslední změnu -&gt; umožní to časté synchronizace změn - sjednotit zdroj dat pro identity (externí i interní z jednoho zdroje)</p> <p>Data o úvazcích uživatele budou vždy obsahovat aktuální a budoucí stav úvazku. Pro napojení bude využito funkcionality časových řezů dostupné v CzechIdM - <a href="https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/contracts">https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/contracts</a></p> <p>Organizační struktura bude definována tak, že bude tvořit orientovaný strom s právě jedním kořenem.</p> <p>Vedoucí bude předáván odkazem z úvazku identity, nebo půjde z organizační struktury vyčíst tak, že bude sedět v přímo nadřazeném prvku struktury (tzn. struktura je tvořena pracovními místy respektujícími nadřazenost organizace)"</p>	2		
MS Active Directory	<p>Bude využit nový AD konektor (<a href="https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/systems/winrm_ad_connector">https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/systems/winrm_ad_connector</a>). Skupiny MS AD budou do CzechIdM načítány jako role. CzechIdM bude autoritou v přidělování členů do skupin.</p> <p>Aktuální stav, kdy je MS AD zdrojem informací o členství ve skupinách nebude dále podporován z důvodu požadavků na standardizaci správy identit a přípravy prostředí pro nabízení služeb identity managementu dalším aplikacím.</p> <p>Dlouhodobým cílem je minimum výjimek a auditovatelnost prostředí i s ohledem na nová nařízení typu GDPR apod.</p>	3,5		
MS Exchange	<p>Bude využit standardní AD konektor <a href="https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/systems/winrm_ad_connector">https://wiki.czechidm.com/devel/documentatio n/adm/systems/winrm_ad_connector</a></p>	2		
Exportní DB	<p>Pro napojení Exportní DB bude využito Scripted JDBC konektoru s podporou beanshellu. Formát dat v Exportní DB bude zachován.</p>	1		
OpenLIMS	<p>Využije se stejné napojení jako je nyní.</p>	0,5		
MEDEA	<p>Bude vyžit Scripted JDBC konektor s podporou beanshellu.</p>	0,5		
			11	132 000 Kč



QI	Bude vyžit Scripted JDBC konektor s podporou beanshellu.	0,5		
QI Role	Bude vyžit Scripted JDBC konektor s podporou beanshellu. Z QI budou načítány role a zakládány do CzechIdM. Stejně jako v případě MS AD bude autoritou přidělování rolí CzechIdM (stejně důvody jako u MS AD).	1		

**Další používané funkce v prostředí FNOL**

Distribuce certifikátů	Konfigurace distribuce certifikátů z CA/CMS do MEDA a FONS přes jejich speciální webové služby. Distribuce bude zajištěna pravidelně spouštěnou úlohou (LRT). Tuto distribuce bude možné také spustit ručně administrátorem. Pro ukládání a validaci certifikátů v CzechIdM bude využit modul "Certifikáty". Modul Certifikáty bude využit pouze za účelem úložiště certifikátů v CzechIdM a proto nebude účtován poplatek za maintenance. V případě použití jako nástroje pro správu certifikátů v certifikační autoritě je třeba zahrnout tento modul do maintenance aby byl podporován a udržován.	3	9	108 000 Kč
Tisk jmenovek	Funkce tisku jmenovek bude přebírat data z existujících úvazků uživatelů a základních osobních údajů identity (jméno, tituly, fotografie). Jmenovky budou generovány jako PDF.	6		
Hromadná akce - import přiřazení rolí uživatelům	Hromadná úprava přiřazení rolí uživatelům bude zajišťována existujícím nástrojem, který přebírá data z CSV.	0		
<b>Migrace dat a uvedení nové verze CzechIdM do produkčního provozu</b>				
Import uživatelů z HR, párování uživatelů s účty z koncových systémů	Osoby, vztahy, organizační struktura z HR, účty z koncových systémů.	0,5	16,5	198 000 Kč
Automaticky přidělované role dle atributu	Konfigurace rolí (cca 32 rolí, provedeme ručně)	0,5		
Automaticky přidělované role dle org. struktury	Konfigurace rolí (cca 150 rolí)	1		
Import přiřazení rolí z CSV	Jednorázový import přiřazení rolí podle stavu v aktuální verzi IdM	0,5		
Migrace uživatelů v karanténě		1		
Naklonování testovacího prostředí		1		

Uvedení CzechIdM do produkčního provozu	Přepnutí CzechIdM z režimu jen pro čtení do aktivního stavu	5		
Školení administrátorů		1		
Dokumentace skutečné realizace		1		
Projektový management		5		
<b>Celkem</b>		<b>40</b>	<b>40</b>	<b>480 000 Kč</b>