

## Smlouva o dílo č. CTU/2020\_017

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“)

mezi těmito smluvními stranami:

### 1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 - Vysočany  
adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025  
bankovní spojení: ČNB Praha  
číslo účtu: [REDACTED]  
IČO: 701 06 975  
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)  
jejímž jménem jedná: Mgr. Ing Hana Továrková, předsedkyně Rady ČTÚ

(dále jen „objednatel“ nebo „ČTÚ“) na straně jedné

a

### 2. CHAPS spol. s r.o.

se sídlem: Bráfova 1617/21, Žabovřesky, 616 00 Brno  
zastoupena: Ing. [REDACTED] výkonný ředitel  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
číslo účtu: [REDACTED]  
IČO: 475 47 022  
DIČ: CZ 475 47 022  
Spisová značka C 17631 vedená u Krajského soudu v Brně

(dále jen „zhotovitel“) na straně druhé,

na základě výsledku zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku s názvem „Vytvoření nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací“.

## Článek I.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je na jedné straně závazek zhotovitele vytvořit vlastní srovnávací nástroj ČTÚ pro porovnání a posuzování cen a kvality různých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací včetně administračního rozhraní a jeho zveřejnění umožňující dálkový přístup (dále jen „Srovnávací nástroj“), to vše za podmínek sjednaných v této smlouvě (dále jen „dílo“), a na straně druhé závazek objednatele uhradit zhotoviteli za řádně a včas provedené dílo sjednanou cenu. Dodavatel se dále zavazuje uzavřít s objednatelem smlouvu na podporu díla v rozsahu požadavků stanovených v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „Servisní podpora“). Podrobná specifikace plnění je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy (Specifikace předmětu plnění) a příloze č. 2 této smlouvy (Specifikace Servisní podpory).
2. Dodávkou se rozumí:
  - A.1 Analýza a cílový koncept
  - A.1.1 Analýza požadavků a technické připravenosti (zejména upřesnění zadání uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (Specifikace předmětu plnění), ujasnění potřeb zadavatele a souvislostí)

- A.1.2 Zpracování cílového konceptu (návrh optimálního řešení Srovnávacího nástroje včetně stanovení rozsahu, struktury a formátu zdrojových dat; implementačního, integračního a testovacího plánu; grafického návrhu včetně rozložení jednotlivých prvků a způsobů zobrazení požadovaných dat; volby vhodného programovacího jazyka, vývojového prostředí, databázového prostředí, návrhu databázové struktury, návrhu optimální řešení pro provoz)
- A.2 Vývoj, implementace a integrace podle cílového konceptu
  - A.2.1 Kódování a vývoj aplikace s maximálním důrazem na funkčnost a uživatelskou přívětivost včetně administračního rozhraní a kontextuální nápovědy
  - A.2.2 Testování na straně dodavatele (vývojové prostředí)
  - A.2.3 Implementační a integrační práce u objednatele
- A.3 Testování podle cílového konceptu
  - A.3.1 Příprava testovacích scénářů
  - A.3.2 Příprava testovacích dat (testovací data připraví dodavatel ve spolupráci s objednatelem)
  - A.3.3 Příprava testovacího a školícího prostředí
  - A.3.4 Testování dle testovacích scénářů, odstranění vad a optimalizace Srovnávacího nástroje (testování bezpečnosti, výkonnosti a funkčnosti vč. rozhraní na jiné informační systémy, zátěžové testy dle cílového konceptu)
- A.4 Dokumentace skutečného provedení (ze strany vývojářů i návrhářů) Srovnávacího nástroje včetně administračního rozhraní, popisu konfigurace HW a SW, frameworků, instalační a administrátorské příručky, pokynu pro poskytovatele dat
- A.5 Školení
  - A.5.1 Příprava školení včetně školicích materiálů
  - A.5.2 Realizace školení (cca 5 klíčových osob, z toho 1 správce zadavatele, 4 testeři)
- A.6 Produkční prostředí podle cílového konceptu
  - A.6.1 Příprava produkčního prostředí včetně zajištění kvalitního serverového řešení
  - A.6.2 Vytvoření produkčního prostředí
- A.7 Ostrý provoz
  - A.7.1 Implementace měřicích nástrojů např. Google Analytics
  - A.7.2 Uvedení Srovnávacího nástroje do ostrého provozu
- 3. Dodávka musí zahrnovat všechny práce nezbytné pro plnohodnotné zprovoznění Srovnávacího nástroje. Některé činnosti mohou probíhat souběžně a některé jsou navazující.
- 4. Dodavatel se zavazuje poskytnout podporu objednateli při testování. Dodavatel se musí vyjádřit ke všem závažným zjištěním z testování a odstranit všechny vady, které by mohly bránit ostrému provozu, ještě před započítáním ostrého provozu.

## **Článek II. Místo, doba a způsob plnění díla**

1. Místem plnění je sídlo objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje provést dílo řádně a včas nejpozději do 154 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy, přičemž:
  - a) plnění A.1 bude zahájeno po podpisu smlouvy a řádně dokončeno nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne účinnosti smlouvy, přičemž dílčí výstup v podobě specifikace rozsahu, formy a způsobu předávání dat pro potřeby prováděcí vyhlášky zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), bude splněna nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne

účinnosti smlouvy; dodavatel poskytne zadavateli nejméně 3 pracovní dny pro připomínkování výstupu A.1, objednatel poskytne dodavateli nejméně 3 pracovní dny pro vypořádání připomínek;

- b) plnění A.2 až A.7 bude zahájeno nejdříve po akceptaci cílového konceptu, přičemž na testování aplikace objednatelem bude plánováno nejméně 15 pracovních dnů; objednatel poskytne dodavateli pro odstranění vad uvedených v testovacích scénářích nejméně 3 pracovní dny, dodavatel poskytne objednateli pro následné testování odstranění vad nejméně 3 pracovní dny.
- 3. Dodavatel zajistí mj. součinnost případných subdodavatelů, kteří se budou podílet na realizaci veřejné zakázky.
  - 4. Zhotovitel se zavazuje oznámit objednateli bez zbytečného odkladu informaci o hrozící nemožnosti splnění kteréhokoli závazku v termínu stanoveném podrobným věcným a časovým harmonogramem (viz příloha č. 3 této smlouvy) na e-mail kontaktní osoby objednatele a současně stanovit předpokládanou dobu prodlení s plněním.
  - 5. Zhotovitel není v prodlení s plněním této smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí nebo nesplněním závazku objednatele.
  - 6. Zhotovitel se zavazuje splnit tyto výstupy (I. až XIII.) s definovanými akceptačními kritérii (AK):
    - A.1 Analýza a cílový koncept
      - I. Cílový koncept včetně dílčího výstupu v podobě stanovení rozsahu, struktury a formátu zdrojových dat – AK: soulad se smlouvou
    - A.2 Vývoj, implementace a integrace podle cílového konceptu
      - II. Protokol o výsledku testování dodavatelem (vývojové prostředí) – AK: soulad s cílovým konceptem
    - A.3 Testování podle cílového konceptu
      - III. Testovací scénáře – AK: soulad s cílovým konceptem
      - IV. Testovací data – AK: soulad s cílovým konceptem
      - V. Protokol o vytvoření testovacího a školicího prostředí – AK: soulad s cílovým konceptem
      - VI. Protokol o nastavení přístupových práv (testovací a školicí prostředí) - AK: soulad s cílovým konceptem
      - VII. Protokol o testování, jehož součástí jsou testovací scénáře
    - A.4 Dokumentace skutečného provedení (ze strany vývojářů i návrhářů)
      - VIII. Dokumentace skutečného provedení včetně administračního rozhraní, popisu konfigurace HW a SW, frameworků, instalační a administrátorské příručky, pokynu pro poskytovatele dat – AK: soulad s cílovým konceptem, dokumentace bude bez gramatických chyb, v odpovídající grafické a stylistické úpravě, vypracována v českém jazyce a poskytnuta i v elektronické podobě
    - A.5 Školení
      - IX. Školicí materiály – AK: školicí materiály budou cílit na klíčové osoby, resp. testery a administrátora Srovnávacího nástroje na straně zadavatele, bez gramatických chyb, v odpovídající grafické a stylistické úpravě, vypracována v českém jazyce a poskytnuta i v elektronické podobě
      - X. Prezenční listina – AK: proškolení klíčoví uživatelé
    - A.6 Produkční prostředí dle cílového konceptu
      - I. Protokol o vytvoření produkčního prostředí – AK: soulad s cílovým konceptem.
      - XI. Protokol o nastavení přístupových práv (produkční prostředí) - AK: soulad s cílovým konceptem

- A.7 Ostrý provoz
- XII. Informace o přístupu k měřícím nástrojům
- XIII. Protokol o uvedení Srovnávacího nástroje do ostrého provozu

### **Článek III.**

#### **Akceptační řízení a způsob předání díla**

1. Plnění bude probíhat podle harmonogramu uvedeného v článku II odst. 2 této smlouvy, resp. v Příloze č. 3 této smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje předat objednateli plnění (výstupy I. až XII. včetně všech licencí nezbytných pro provozování Srovnávacího nástroje, hesla, zdrojové kódy s popisem a komentáři, zdrojové soubory, komentovaný výpis (popis) datové struktury databáze až na úroveň polí) dle článku II odst.8 k akceptačnímu řízení na základě Předávací protokol o předání a převzetí plnění.
3. Výsledkem akceptačního řízení může být:
  - a) „Schváleno bez výhrad“, tj. shoda se specifikací (AK) - při kontrole kvality nebyly shledány nedostatky bránící převzetí výstupu.
  - b) „Schváleno s výhradou“, tj. částečná neshoda se specifikací (AK) - při kontrole kvality byly shledány nedostatky nebránící převzetí výstupu; zhotovitel má však povinnost odstranit všechny nalezené nedostatky v termínu stanoveném objednatelem; odstranění zjištěných nedostatků bude opětovně ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou samostatného zápisu v akceptačním protokolu.
  - c) „Neschváleno – vráceno k přepracování“, tj. zásadní neshoda se specifikací (AK) – při kontrole kvality byly shledány vady a nedodělky bránící převzetí výstupu; zhotovitel odstraní všechny nalezené vady a nedodělky v termínu stanoveném objednatelem; odstranění zjištěných vad a nedodělků bude opětovně ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou samostatného zápisu v akceptačním protokolu.
4. Zhotovitel se zavazuje provést a předat objednateli kompletní dílo, které bude plně v souladu se specifikací stanovenou touto smlouvou, nejpozději v termínu podle článku II odst. 2 této smlouvy. O provedení kompletního díla bude sepsán Závěrečný protokol o předání a převzetí díla.
5. Fakturace se může uskutečnit pouze v případě, že jsou řádně splněny všechny příslušné výstupy (I. až XIII.). Řádným splněním výstupů se rozumí stav, kdy jsou splněna akceptační kritéria definovaná v článku II odst. 6, resp. výsledkem akceptačního řízení je „schváleno bez výhrad“.
6. Výše uvedené protokoly budou sepsány a podepsány kontaktními osobami uvedenými v článku XI odst. 4 této smlouvy.

**Článek IV.  
Cena a platební podmínky**

1. Cena za dílo podle této smlouvy činí

<b>Položka nabídkové ceny</b>	<b>Nabídková cena v Kč bez DPH</b>	<b>Sazba daně</b>	<b>DPH v Kč</b>	<b>Nabídková cena v Kč vč. DPH</b>
Cena za Dodávku	1 500 000 Kč	21%	315 000 Kč	1 815 000 Kč
Cena za poskytování Servisní podpory po dobu 36 měsíců	442 800 Kč	21%	92 988 Kč	535 788 Kč
<b>Nabídková cena celkem</b>	<b>1 942 800 Kč</b>	<b>21%</b>	<b>407 988 Kč</b>	<b>2 350 788 Kč</b>
Z toho za cílový koncept	290 000 Kč	21%	60 900 Kč	350 900 Kč
Z toho za dodání případných licencí	20 000 Kč	21%	4 200 Kč	24 200 Kč
Cena za 1 člh vývojářské činnosti (B.10)	1 500 Kč	21%	315 Kč	1 815 Kč

2. Cena je stanovena jako pevná a lze ji měnit pouze při změně sazby DPH. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Veškeré náklady zhotovitele nezbytné pro plnění smlouvy jsou součástí uvedené ceny.
4. Cena za dílo bude objednatelem hrazena postupně po částech, a to následujícím způsobem:
  - za řádně a včas provedený výstup I. částku ve výši 100 % ceny za výstup I. uvedené v tomto článku v odstavci 1,
  - za řádně a včas provedené výstupy II. až XIII. částku ve výši 100 % ceny za Dodávku uvedené v tomto článku v odstavci 1 po odečtení ceny za výstup I.
5. Cenu plnění bude objednatel hradit na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystavené zhotovitelem se splatností 30 dnů ode dne doručení objednateli na základě potvrzených předávacích protokolů k jednotlivým etapám. Faktura vystavená v prosinci bude předána objednateli nejpozději do desátého dne v uvedeném měsíci, nebude-li dohodnuto jinak. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února. Platební povinnosti objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
6. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 NOZ, a musí obsahovat číslo této smlouvy.
7. Objednatel je oprávněn fakturu zhotoviteli vrátit bez zbytečného odkladu po zjištění, že obsahuje údaje nesprávné nebo chybí-li některá ze zákonem či touto smlouvou požadovaných náležitostí, a to před uplynutím doby splatnosti, aniž došlo k prodlení s jeho úhradou. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne vystavení bezvadné faktury.

## **Článek V. Ochrana osobních údajů, ochrana informací**

1. Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZPOÚ“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je objednatel správcem a zhotovitel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOÚ a ve smyslu ustanovení článku 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.
2. Pokud bude ve smyslu odstavce 1 spojeno plnění této smlouvy se zpracováním osobních údajů, objednatel zhotoviteli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Helpdesku) a v jeho rámci povolí přístup k osobním údajům. Ve zmocnění objednatel vymezí:
  - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
  - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
  - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
  - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob zhotovitele,
  - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce podle článku 29 Nařízení GDPR.

3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Zhotovitel se zejména zavazuje:
  - nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy,
  - nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
  - zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinnostmi mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
  - zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožadovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
  - objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda zhotovitel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.
4. Zhotovitel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Zhotovitel může být v této souvislosti ze strany objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
5. Po skončení účinnosti smlouvy je zhotovitel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li zhotovitel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.
6. Poruší-li prokazatelným způsobem zhotovitel či třetí osoba užitá zhotovitelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se zhotovitel po

jeho prokázaném zavinění na výzvu objednatele, k níž bude dále přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění zhotovitele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.

7. Poruší-li prokazatelným způsobem zhotovitel či třetí osoba užitá zhotovitelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektu údajů materiální či nemateriální újma a objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se zhotovitel poskytnout objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění zhotovitele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dnů od tohoto prokázání a obdržení výzvy.
8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti zhotovitele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, ZPOÚ či ze smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, pro které je objednatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení zhotoviteli.
9. Objednatel a zhotovitel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy. Tímto ustanovením není dotčeno právo objednatele vyplývající z čl. VI této smlouvy předat či zpřístupnit práva k dílu (včetně např. zdrojových kódů apod.) třetí osobě za účelem jeho dalšího rozvoje či podpory.
10. Zhotovitel prohlašuje, že on ani jeho případný poddodavatel/poddodavatelé ke dni uzavření této smlouvy nepodnikají v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se takovou činnost nezahájit v průběhu platnosti této smlouvy s tím, že shodnou povinnost je povinen přenést i na svého případného poddodavatele.

## **Článek VI.**

### **Práva k duševnímu vlastnictví**

1. Zhotovitel okamžikem úhrady ceny plnění postupuje objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věty třetí zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, právo výkonu majetkových autorských práv k jakémukoliv autorskému dílu, které zhotovitel vytvořil ke splnění svých závazků z této smlouvy. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
2. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 1, poskytuje okamžikem úhrady ceny díla zhotovitel objednateli územně a časově neomezenou licenci, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit,

zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy.

3. Pro případ, že by se na straně zhotovitele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje zhotovitel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje předat objednateli veškeré úplné a aktuální zdrojové kódy (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření díla. Společně se zdrojovými kódy je zhotovitel povinen předat objednateli veškerou příslušnou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.).
5. V případě, že zhotovitel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se zhotovitel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že zhotovitel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
6. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
7. Ustanovení tohoto článku (s výjimkou odstavce 6) se nevztahují na běžně komerčně dostupné nástroje a knihovny (dále jen „komerční nástroje“), které mohou být použity pro vytvoření díla, pokud tyto komerční nástroje nebo jejich adekvátní obdoby bude v budoucnu možné znovu využít i třetími osobami. V těchto případech je zhotovitel povinen v dokumentaci díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a objednateli zajistit okamžikem úhrady ceny územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného díla.

## **Článek VII. Vyšší moc**

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí přísl. úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.
2. Vyskytne-li se působení překážky, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.



### **Článek XIII. Salvatorské ustanovení**

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

### **Článek IX. Ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem.
3. Za podstatné porušení smlouvy zhotovitelem se považuje:
  - a) prodlení zhotovitele s řádným splněním předmětu této smlouvy delší než 21 dnů,
  - b) porušení povinnosti zhotovitele podle článku V odst. 10 této smlouvy.
4. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak.
5. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně zhotovitele.

### **Článek X. Zajištění závazků, odpovědnost za škody**

1. V případě prodlení zhotovitele s řádným provedením výstupu podle článku I odst. 2 bod A.1.2 této smlouvy oproti sjednanému termínu podle harmonogramu uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy, uhradí zhotovitel objednateli za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení zhotovitele s řádným provedením jednotlivých výstupů podle článku I odst. 2 této smlouvy (s výjimkou výstupu podle článku I odst. 2 bod A.1.2 této smlouvy, který je samostatně řešen v odstavci 1 tohoto článku) oproti sjednanému termínu podle harmonogramu uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy, uhradí zhotovitel objednateli za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. V případě prodlení zhotovitele s řádným provedením kompletního díla ve lhůtě uvedené v článku II odst. 2 této smlouvy, uhradí zhotovitel objednateli za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
4. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má zhotovitel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
5. V případě porušení svého závazku podle článku V odst. 10 této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč.
6. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle článku V této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.

7. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné ve lhůtě 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.
8. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokutu, jestliže zhotovitel prokáže, že objednatel neposkytl zhotoviteli spolupůsobení nutné k tomu, aby zhotovitel mohl splnit svůj závazek.
9. Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

## **Článek XI. Ostatní ujednání**

1. Zhotovitel se zavazuje, že při práci s daty objednatele bude plně respektovat nařízení GDPR a ZPOÚ.
2. Jednáním o věcném plnění smlouvy, postupech prací, účasti na pracovních poradách, konzultacích v průběhu trvání smlouvy, kontrolou plnění smlouvy jsou pověřeni:  
za objednatele: [REDACTED] tel.: +420 [REDACTED] e-mail: [REDACTED]  
za zhotovitele: [REDACTED] tel.: +420 [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

## **Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními NOZ.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení. Současně se smluvní strany dohodly na vytvoření smlouvy rovněž v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:  
příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění  
příloha č. 2 – Specifikace Servisní podpory  
příloha č. 3 – Věcný a časový harmonogram  
příloha č. 4 – Realizační tým dodavatele.
4. Změna nebo doplnění této smlouvy může být uskutečněna pouze písemným dodatkem k této smlouvě podepsaným oběma smluvními stranami.
5. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
6. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
7. Jakékoliv spory, vyplývající z právních vztahů založených touto smlouvou, budou nejprve řešeny smírnou cestou a pouze v případech zásadních a přetrvávajících neshod soudní cestou.
8. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí objednatel.

9. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
10. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Brně dne: 27. 5. 2020 .....

V Praze dne .....

Zhotovitel:

Objednatel:

.....  
Ing. [REDACTED]  
výkonný ředitel  
CHAPS spol. s r.o.

.....  
Mgr. Ing. Hana Továrková  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

## Specifikace předmětu plnění

Tento dokument shrnuje minimální požadavky na Srovnávací nástroj (dále také „webová aplikace“).

Cílem Srovnávacího nástroje je pomoci spotřebitelům, tj. fyzickým osobám, které využívají nebo žádají veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec jejich podnikatelské činnosti, při výběru některé z veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to prostřednictvím srovnání cen služeb podle individuální spotřeby každého spotřebitele (dále také jen „uživatel“) a srovnáním vybraných kvalitativních parametrů.

### 1. Obecné požadavky na Srovnávací nástroj

- 1.1 Zajištění všech relevantních požadavků pro předmět plnění dle zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů.
- 1.2 Použití ověřených moderních technologií s ohledem na požadavek otevřenosti (mj. webová aplikace umožní další funkční i grafický rozvoj a automatizovaný export dat v otevřeném formátu) a škálovatelnosti (aplikaci lze přizpůsobit růstu).
- 1.3 Kyberbezpečnost (mj. zajištění bezpečnosti dat a jejich ukládání; využití autentizace a autorizace). Zajištění všech relevantních požadavků pro předmět plnění dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti).
- 1.4 Správná funkčnost a uživatelsky přívětivé (UX) grafické rozhraní (GUI), tj. pohodlné a racionální ovládání včetně zobrazení ukazatele průběhu načítání webové stránky („progress bar“), moderní responzivní design. Zajištění všech relevantních požadavků pro předmět plnění dle zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.5 Optimalizace celkové provozní náročnosti: optimalizace datového přenosu, načítání stránek atd.
- 1.6 Maximální automatizace sběru dat (např. vytvoření API v závislosti na návrhu optimálního řešení).
- 1.7 Jednoduché a bezpečné přihlášení do webové aplikace; přihlašovací okno musí být lehce přístupné ze všech odkazů webové aplikace jak na stolních počítačích, tak i mobilních zařízeních a tabletech.
- 1.8 Webová aplikace asynchronně načítá data, tzn. nebude se při některých dotazech načítat celá stránka.
- 1.9 Webová aplikace bude uvádět identifikační údaje provozovatele Srovnávacího nástroje a čas poslední aktualizace.
- 1.10 V případě, že zobrazené informace nepředstavují úplný přehled trhu, bude webová aplikace zobrazovat zřetelné prohlášení v tomto smyslu před zobrazením výsledků.
- 1.11 Srovnávací nástroj bude uživatelům dostupný prostřednictvím webového rozhraní v českém jazyce.
- 1.12 Jednoduché a intuitivní webové administrační rozhraní (správa Srovnávacího nástroje) bez nepotřebných funkcí a navržené tak, aby nejčastěji používané funkce byly nejrychleji přístupné.
- 1.13 Navržení logické databázové struktury, způsobu sběru dat a validaci těchto dat.
- 1.14 Uživatelské pokyny k rozsahu, formě a způsobu sběru dat pro povinné subjekty.
- 1.15 Webová kontextová nápověda.
- 1.16 Integrovaná vazba na územní registr RÚIAN a modul Evidence podnikatelů v elektronických komunikacích Modulárního správního systému (MOSS)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Příprava rozhraní na straně MOSS bude zajištěna objednatelem.

- 1.17 Vypracování kompletní dokumentace (zejména se jedná o uživatelskou, systémovou, provozní, instalační, administrátorskou atd.) pro případné zajištění kompletního provozu na straně zadavatele bez součinnosti dodavatele.

## **2. Principy fungování Srovnávacího nástroje**

- 2.1 Výsledkem cenového srovnání podle zadané individuální spotřeby každého uživatele bude seznam operátorů a jimi nabízených služeb, uspořádaný vzestupně podle celkové výše ceny, kterou by spotřebitel za udanou spotřebu zaplatil. Součástí výsledků srovnání bude i uvedení paušální částky, kterou spotřebitel u každé služby za definované časové období (den, týden, měsíc) zaplatí a částky za další dokup služeb nad rámec paušální platby tak, aby byla naplněna spotřeba zadána uživatelem. V případě rovnosti celkové výše cen u více operátorů budou operátoři seřazeni v abecedním pořadí.
- 2.2 Kromě srovnání cen a kvalitativních parametrů umožní Srovnávací nástroj uživatelům rovněž procházet všechny aktuálně dostupné služby, nabízené jednotlivými operátory, kteří data pro účely Srovnávacího nástroje, v předem definovaném rozsahu a formátu, poskytl.

## **3. Služby zahrnuté do Srovnávacího nástroje**

- 3.1 Srovnávací nástroj bude srovnávat ceny a kvalitativní parametry těchto jednotlivých veřejně dostupných služeb:

- a. Mobilní tarifní i předplacené služby (hlas, SMS, data),
- b. Mobilní internet (tj. internet do notebooku či tabletu),
- c. Fixní hlasové služby,
- d. Pevný internet,
- e. Televize,

a zároveň umožní srovnávat ceny a kvalitu v různých kombinacích ze všech výše uvedených služeb jako

- f. Balíčky služeb.

### **3.1.1 Mobilní tarifní i předplacené služby**

3.1.1.1 Jedná se o všechny veřejně dostupné mobilní služby nabízené jak mobilními síťovými operátory (MNO), tak mobilními virtuálními operátory (MVNO) na všech typech používaných mobilních sítí (2G, 3G, 4G a v blízkém výhledu i 5G). Tyto služby jsou nabízeny za různě strukturované ceny, se kterými Srovnávací nástroj bude umět pracovat. Jedná se např. o

- nabízení všech mobilních služeb v balíčku s přednastavenými parametry (počet minut, SMS a dat) za jednu cenu,
- vázaný balíček služeb, jehož jednotlivé parametry (počet minut, SMS a dat) s vlastní cenou si uživatel povinně volí z nabízených variant, a tím ovlivňuje celkovou cenu balíčku,
- volný balíček služeb, u něž si uživatel může navolit všechny nebo jen některé parametry (např. jen počet minut a dat) s vlastní cenou a tím určit celkovou cenu balíčku,
- služby s jednotkovými cenami za každou mobilní službu, přičemž jednotky mohou být stanoveny různě (typicky např. po sekundách či minutách volání, případně v různých kombinacích) a ceny odlišeny v závislosti na směru volání či zaslání SMS (v rámci vybrané skupiny mobilních čísel, v rámci vlastní sítě operátora, do jiných mobilních sítí, do jiných pevných sítí, do zahraničních sítí).

3.1.1.2 Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou) nebo množství odebraných služeb (nižší jednotkové ceny při větší spotřebě uživatele). Patří sem rovněž všechny služby (balíčky), které si uživatel může přikoupit ke stávajícím mobilním službám (dodatečný počet minut, SMS či dat).

### **3.1.2 Mobilní internet**

Jedná se o všechny veřejně dostupné služby mobilního připojení k internetu nabízené jak mobilními síťovými operátory (MNO), tak mobilními virtuálními operátory (MVNO) na všech

typech používaných mobilních sítí (2G, 3G, 4G a v blízkém výhledu i 5G), určené k využití v notebooku či tabletu, které tedy nejsou komplementem k hlasovým a SMS službám konzumovaným uživateli v mobilních telefonech. Ceny těchto služeb se typicky odlišují v závislosti na velikosti datového limitu, případně rychlosti pro stahování a odesílání dat. Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou).

### 3.1.3 Fixní hlasové služby

Jedná se o všechny veřejně dostupné telefonní služby v pevném místě nabízené fixními síťovými operátory, ať již prostřednictvím klasické telefonie (PSTN) či VoIP služeb s využitím geografických telefonních čísel. Do této kategorie nebudou spadat OTT služby, pokud nebudou poskytovány s využitím geografických telefonních čísel operátory, kteří ohlásili poskytování veřejně dostupné telefonní služby. Tyto služby jsou nabízeny za různě strukturované ceny, obdobně jako mobilní hlasové služby, tj. typicky s definovaným množstvím minut za jednu celkovou (paušální) částku nebo s jednotkovými cenami volání, přičemž jednotky mohou být stanoveny různě a ceny opět odlišeny v závislosti na směru volání a rovněž také i podle denní doby, kdy se hovor uskutečňuje (volání ve špičce a mimo špičku). Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou). Řada lokálních poskytovatelů této služby vede k potřebě srovnávat nabídky operátorů v geografickém členění na jednotlivá adresní místa, vedená v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).

### 3.1.4 Pevný internet

Jedná se o všechny veřejně dostupné služby pevného připojení k internetu, které jsou nabízeny operátory jak prostřednictvím řady klasických technologií pro připojení v pevném místě (xDSL, FTTx, CATV, WiFi), tak i prostřednictvím mobilních sítí v případě, že mobilita dané služby je buď plně vyloučena (tj. služba je nabízena v jedné konkrétní lokalitě) nebo omezena (tj. službu lze využívat v několika konkrétních lokalitách). Ceny služeb jsou ve většině případů stanoveny v závislosti na rychlosti stahování a odesílání dat, ale mohou se lišit i podle velikosti datového limitu (typické pro služby připojení prostřednictvím mobilních sítí s omezenou mobilitou). Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou). Velké množství lokálních poskytovatelů této služby vede k potřebě srovnávat nabídky operátorů v geografickém členění na jednotlivá adresní místa, vedená v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).

### 3.1.5. Televize

Jedná se o služby, které za úplaty koncovým uživatelům poskytují operátoři v sektoru elektronických komunikací, a to ať již prostřednictvím pevných či bezdrátových sítí. Předmětem služby je přístup k televiznímu obsahu (televizním stanicím), za který koncoví uživatelé poskytovateli na základě uzavřeného smluvního vztahu platí dohodnutou finanční částku. Předmětem srovnání tedy není přístup k televiznímu obsahu, který koncoví uživatelé mohou zdarma získat prostřednictvím zemského terestrického vysílání. Ceny těchto služeb jsou stanoveny typicky podle počtu televizních stanic, případně atraktivity obsahu televizních stanic. Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou). Dostupnost této služby není napříč celým územím České republiky stejná, a proto je třeba srovnání nabídky zobrazovat v členění na jednotlivá adresní místa, vedená v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).

### 3.1.6. Balíčky služeb

3.1.6.1 Jedná se o různé kombinace výše uvedených služeb (všech typů mobilních služeb, fixní hlasové služby, pevného internetu a televize), které operátoři nabízejí za různé strukturované ceny, např. jako

- prostý součet cen všech individuálně nabízených komponent balíčku (v tomto případě se tedy ani nejedná o balíček v pravém slova smyslu, jako spíše o sdružený nákup více individuálních služeb),
- součet cen všech individuálně nabízených komponent balíčku, na který je následně uplatněna sleva, jejíž výše může být ovlivněna počtem služeb v balíčku,
- součet již zlevněných cen individuálních komponent balíčku aj.

- 3.1.6.2. Ceny se dále mohou odlišovat podle typu uzavřené smlouvy (smlouva na dobu neurčitou, smlouva se závazkem na dobu určitou).
- 3.1.6.3. Dostupnost balíčků služeb bude geograficky rozdílná, a proto je třeba srovnání zobrazovat v členění na jednotlivá adresní místa, vedená v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).
- 3.1.6.4. Do kategorie balíčky nepatří kombinace srovnávaných služeb elektronických komunikací s jinými produkty či službami (koncovými zařízeními jakými jsou mobily, tablety či notebooky, energiemi jako např. s plynem či elektřinou nebo slevami na nákup ve vybraných obchodech atp.).

#### **4. Parametry zadávané uživateli**

- 4.1. Srovnávací nástroj umožní uživatelům u každé služby zadat níže uvedené parametry své spotřeby, na jejímž základě Srovnávací nástroj spočítá cenu u každé z aktuálně dostupných nabídek (služeb) a tyto ceny seřadí od nejnižší po nejvyšší, přičemž zobrazí přednastavený počet nejlevnějších služeb a na vyžádání uživatele umožní zobrazovat i další služby v pořadí podle výše cen. Parametry spotřeby, které mají vliv na výši celkové ceny, ale které si uživatel nebude moci zvolit (např. průměrná délka hovoru, distribuce volání ve špičce a mimo špičku) budou v algoritmu výpočtu přednastaveny na základě informací dodaných zadavatelem a zároveň budou ze strany zadavatele měnitelné ve správě Srovnávacího nástroje.

##### **4.1.1. Mobilní tarifní i předplacené služby**

###### **4.1.1.1 Hlasová volání**

- o Celkový počet provolaných minut do vlastní sítě
- o Celkový počet provolaných minut do ostatních mobilních sítí
- o Celkový počet provolaných minut do pevných sítí
- o Celkový počet provolaných minut do zahraničí

###### **4.1.1.2. SMS**

- o Celkový počet SMS do vlastní sítě
- o Celkový počet SMS do ostatních mobilních sítí
- o Celkový počet SMS do zahraničí

###### **4.1.1.3. Internet v mobilu**

- o Celkový objem spotřebovaných dat (v GB)

###### **4.1.1.4. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)**

- o Bez závazku
- o Se závazkem
- o Pre-paid
- o Nerozhoduje (přednastaveno)

###### **4.1.1.5. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)**

- o Seniors
- o Studenty
- o Zdravotně postižené
- o Jiné (přednastaveno)

##### **4.1.2. Mobilní internet**

###### **4.1.2.1. Celkový objem spotřebovaných dat (v GB)**

###### **4.1.2.2. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)**

- o Bez závazku
- o Se závazkem
- o Pre-paid
- o Nerozhoduje (přednastaveno)

###### **4.1.2.3. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)**

- o Seniors

- o Studenty
  - o Zdravotně postižené
- 4.1.2.4. Jiné (přednastaveno)
- 4.1.3. Fixní hlasové služby
- 4.1.3.1. Celkový počet provolaných minut
- o Celkový počet provolaných minut do vlastní sítě
  - o Celkový počet provolaných minut do ostatních pevných sítí
  - o Celkový počet provolaných minut do mobilních sítí
  - o Celkový počet provolaných minut do zahraničí
- 4.1.3.2. Adresa
- o Ulice
  - o Číslo popisné
  - o Město
- 4.1.3.3. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)
- o Bez závazku
  - o Se závazkem
  - o Nerozhoduje (přednastaveno)
- 4.1.3.4. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)
- o Seniors
  - o Studenty
  - o Zdravotně postižené
  - o Jiné (přednastaveno)
- 4.1.4. Pevný internet
- 4.1.4.1. Rychlost a objem dat
- o Rychlost pro stahování dat (v Mbit/s)
  - o Celkový objem spotřebovaných dat (v GB)
- 4.1.4.2. Adresa
- o Ulice
  - o Číslo popisné
  - o Město
- 4.1.4.3. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)
- o Bez závazku
  - o Se závazkem
  - o Nerozhoduje (přednastaveno)
- 4.1.4.4. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)
- o Seniors
  - o Studenty
  - o Zdravotně postižené
- 4.1.4.5. Jiné (přednastaveno)
- 4.1.5. Televize
- 4.1.5.1. Celkový počet televizních stanic
- o Celkový počet televizních stanic
- 4.1.5.2. Adresa
- o Ulice
  - o Číslo popisné
  - o Město
- 4.1.5.3. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)



- o Bez závazku
- o Se závazkem
- o Nerozhoduje (přednastaveno)

4.1.5.4. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)

- o Seniory
- o Studenty
- o Zdravotně postižené
- o Jiné (přednastaveno)

4.1.6. Balíčky služeb

4.1.6.1. Mám zájem o

- o Mobilní služby
- o Mobilní internet
- o Fixní hlasové služby
- o Pevný internet
- o Televizi

4.1.7. Dále pak u každé zaškrtnuté volby bude dostupný stejný výběr parametrů týkajících se velikosti spotřeby uživatele (počet minut, SMS, dat...) jako u jednotlivých služeb výše, ostatní parametry, které jsou u jednotlivých služeb totožné (typ smlouvy, typ uživatele, lokalita uživatele) bude uživatel zadávat pouze jednou.

## 5. Přednastavené uživatelské profily

5.1. Mobilní tarifní i předplacené služby budou obsahovat nabídku pro snadný výběr uživatelského profilu, který bude nahrazovat podrobné zadávání parametrů spotřeby, a tím usnadňovat a urychlovat cenové srovnání pro uživatele, kteří nebudou mít zájem detailně zadávat svou spotřebu. Každý z níže uvedených profilů bude obsahovat pouze celkové množství konkrétní mobilní služby (max. počet minut, max. počet SMS, max. objem dat). Ostatní parametry spotřeby, které mají vliv na výši celkové ceny, ale které si uživatel nebude volit (např. distribuce směrů volání a SMS, průměrná délka hovoru, distribuce volání ve špičce a mimo špičku) budou v algoritmu výpočtu přednastaveny na základě informací dodaných zadavatelem a zároveň budou ze strany zadavatele měnitelné ve správě Srovnávacího nástroje.

5.2. Přednastavené uživatelské profily budou mít tuto strukturu:

5.2.1. Hlasová volání

- o Nízká spotřeba (XX minut)
- o Střední spotřeba (XX minut)
- o Vysoká spotřeba (XX minut)

5.2.2. SMS

- o Nízká spotřeba (XX SMS)
- o Střední spotřeba (XX SMS)
- o Vysoká spotřeba (XX SMS)

5.2.3. Internet v mobilu

- o Nízká spotřeba (XX GB dat)
- o Střední spotřeba (XX GB dat)
- o Vysoká spotřeba (XX GB dat)

5.2.4. Typ smlouvy (zaškrťovací výběr)

- o Bez závazku
- o Se závazkem
- o Pre-paid
- o Nerozhoduje (přednastaveno)

5.2.5. Služba určena pro (zaškrťovací výběr)

- o Seniory
- o Studenty

- o Zdravotně postižené
- o Jiné (přednastaveno)

## 6. Srovnávání operátorů

- 6.1. Zákonnou povinnost poskytovat data pro účely Srovnávacího nástroje mají všichni operátoři, kteří poskytují veřejně dostupné služby elektronických komunikací zahrnuté do tohoto nástroje. Srovnávací nástroj bude vytvořen tak, aby dokázal v uživatelsky krátkém čase zobrazovat výsledky výpočtu, provedené na základě dat předložených v požadované struktuře (viz níže) operátory. Řákový počet těchto operátorů pro jednotlivé srovnávané služby je v současné době následující:
- a. Mobilní tarifní i předplacené služby (hlas, SMS, data) – cca 150 operátorů
  - b. Mobilní internet (tj. internet do notebooku či tabletu) – cca 120 operátorů
  - c. Fixní hlasové služby – cca 450 operátorů
  - d. Pevný internet – cca 1700 operátorů
  - e. Televize – cca 75 operátorů
  - f. Balíčky služeb – cca 200 operátorů.
- 6.2. Počet operátorů bude v čase kolísat s tím, jak někteří ze stávajících operátorů budou zanikat a noví naopak vznikat. Srovnávací nástroj bude na základě automatické komunikace se systémem Evidence podnikatelů MOSS provozovaným zadavatelem v pravidelných intervalech (1x denně) ověřovat, že operátoři zahrnutí do srovnání jsou stále nahlášeni v Evidenci podnikatelů k poskytování srovnávaných služeb elektronických komunikací a v případě jejich vyřazení z této evidence budou automaticky vyřazeni rovněž ze srovnání, které bude prostřednictvím webového rozhraní dostupné uživatelům. U operátora, který byl vyřazen z Evidence podnikatelů a následně i ze Srovnávacího nástroje bude v databázi Srovnávacího nástroje automaticky proveden zápis data, ke kterému byl z Evidence podnikatelů/Srovnávacího nástroje vyřazen, který bude zároveň i datem, ke kterému končí platnost jím nabízených služeb.
- 6.3. V případě, že do Evidence podnikatelů MOSS přibude nový operátor nabízející službu zahrnutou do Srovnávacího nástroje, Srovnávací nástroj na kontaktní údaj uvedený v Evidenci podnikatelů automaticky zašle informační e-mail s detaily pro registraci operátora ve Srovnávacím nástroji a detaily pro vyplnění dat k poskytovaným službám zahrnutým do Srovnávacího nástroje.

## 7. Srovnávané kvalitativní parametry

- 7.1. Srovnávací nástroj umožní srovnání rovněž níže uvedených kvalitativních parametrů, které budou uživatelům k dispozici na samostatné webové stránce po rozkliknutí ze stránky s provedeným srovnáním cen a zobrazeny u operátorů v pořadí podle tohoto (cenového) srovnání. Zobrazené srovnání kvalitativních parametrů bude uživatel moci dále filtrovat podle libovolného kvalitativního parametru, a to vzestupně i sestupně podle velikosti. Definice k jednotlivým kvalitativním parametrům budou ze strany zadavatele měnitelné ve správě Srovnávacího nástroje/nástroje pro sběr dat.

### 7.1.1. Mobilní tarifní i předplacené služby

- o Doba aktivace/zřízení služby
- o Doba odstranění poruchy
- o Maximální rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)
- o Inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)

### 7.1.2 Mobilní internet

- o Doba aktivace/zřízení služby
- o Doba odstranění poruchy
- o Maximální rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)
- o Inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)

### 7.1.3 Fixní hlasové služby

- o Doba aktivace/zřízení služby
- o Doba odstranění poruchy

#### 7.1.4 Pevný internet

- o Doba aktivace/zřízení služby
- o Doba odstranění poruchy
- o Maximální rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)
- o Inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)
- o Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)
- o Minimální rychlost stahování/odesílání dat (v Mbit/s)

#### 7.1.5 Televize

- o Doba aktivace/zřízení služby
- o Doba odstranění poruchy
- o Počet televizních stanic
- o Počet televizních stanic – dokumenty
- o Počet televizních stanic – filmy
- o Počet televizních stanic – hudba
- o Počet televizních stanic – sport
- o Počet televizních stanic – zpravodajství

### 8. Geografické filtrování výsledků

- 8.1. Srovnávací nástroj umožní u vybraných služeb zobrazovat výsledky srovnání v závislosti na jejich skutečné dostupnosti na adresním místě, zadaném uživatelem. Seznam adresních míst je evidován v rámci Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN), který spravuje Český úřad zeměměřický a katastrální. Z registru RÚIAN bude Srovnávací nástroj přebírat seznam adresních míst, a ty pravidelně (nejméně 1x měsíčně) aktualizovat. Uživatel u vybraných služeb zadá přesnou lokalitu, určenou ulicí, číslem popisným a městem. Pro každý z těchto lokalizačních údajů bude Srovnávací nástroj obsahovat nápovědu, která uživateli usnadní zadávání požadované lokality a zároveň zajistí správné zadání adresy (náměstí, Nám., ...). Bez zadání konkrétní lokality u vybraných služeb nebude možné srovnání uživateli zobrazit.
- 8.2. Geografické filtrování výsledků bude dostupné u těchto služeb:
- a. Fixní hlasové služby
  - b. Pevný internet
  - c. Televize
  - d. Balíčky

### 9. Filtrování výsledků pro vybrané skupiny uživatelů

Srovnávací nástroj umožní u všech služeb zobrazovat výsledky srovnání v závislosti na typu uživatele, jemuž je služba konkrétním operátorem nabízena. Těmito typy uživatelů jsou senioři, studenti, zdravotně postižení a ostatní (jiní, tj. běžné osoby, které nespádají do žádné z prvních tří kategorií). Konkrétní definice prvních tří kategorií se může u jednotlivých operátorů, kteří speciální služby pro tyto skupiny uživatelů nabízejí, lišit. Možnost poskytnout bližší informace k definici těchto uživatelů budou operátoři mít v poznámce k jednotlivým službám. Cenové srovnání pro uživatele z kategorie senioři, studenti a zdravotně postižení bude na rozdíl od cenového srovnání pro kategorii „jiní“ spočívat v rozšíření databáze služeb, ze které výpočet vychází, právě i o služby určené pro tyto kategorie uživatelů. Např. výsledek cenového srovnání pro kategorii senioři bude vycházet ze všech běžně dostupných služeb dostupných pro kategorii „jiní“, rozšířeně i o služby pro seniory, obdobně bude výpočet probíhat pro kategorie studenti a zdravotně postižení. Výpočet cen pro skupinu „jiní“ bude založen pouze na všech běžně dostupných službách pro všechny uživatele, tedy bez zahrnutí speciálních služeb pro seniory, studenty a zdravotně postižené.

### 10. Sběr dat a jejich formát

- 10.1 Sběr dat bude zajištěn prostřednictvím nástroje, který operátorům umožní dálkovým způsobem, přes síť internet, vyplňovat údaje o nabízených službách. Dodavatel vytvoří rozhraní pro zadávání těchto dat operátory i databázi služeb, ze které bude Srovnávací nástroj čerpat data pro cenová i kvalitativní srovnání. Vytvořené rozhraní umožní operátorům zadávat data manuálně pod svým účtem, kterým se budou k nástroji pro sběr dat přihlašovat, interním vyplněním elektronického formuláře, vytvořeného dodavatelem, a jeho následným zasláním do nástroje pro sběr dat a pomocí dalších nástrojů dle analýzy a cílového konceptu, například API

rozhraní. Data budou operátoři vyplňovat ke každé své službě, která spadá do jedné z kategorií služeb Srovnávacího nástroje, ve struktuře navržené a implementované dodavatelem. Operátoři rovněž uvedou kontaktní informace na osobu odpovědnou za vyplňování dat, a to ve struktuře jméno a příjmení, funkce ve společnosti, kontaktní e-mail a kontaktní telefonní číslo.

- 10.2 Dodavatel na základě detailního seznámení se s aktuální strukturou služeb, zahrnutých do Srovnávacího nástroje, a jejich zpoplatnění operátory na trhu, navrhne a implementuje strukturu sbíraných dat v detailu, který Srovnávacímu nástroji umožní kalkulaci přesné výsledné ceny, kterou by uživatel pro jím zadanou spotřebu u dané služby zaplatil. Struktura sbíraných údajů postihne všechny v současné době na trhu užívané způsoby cenotvorby. V této struktuře budou operátoři vykazovat informace o svých službách.
- 10.3 Prostřednictvím nástroje pro sběr dat budou operátoři vykazovat rovněž údaje o geografické dostupnosti svých služeb na jednotlivá adresní místa vedená v registru RÚIAN. Dodavatel navrhne a implementuje systém, který operátorům umožní zadávat data manuálně pod svým účtem, kterým se budou k nástroji pro sběr dat přihlašovat, interním vyplněním elektronického formuláře, vytvořeného dodavatelem, a jeho následným zasláním do nástroje pro sběr dat a pomocí dalších nástrojů dle analýzy a cílového konceptu, například API rozhraní.
- 10.4 Data k jednotlivým službám budou v rámci databáze uchovávána tak, aby na jejich základě bylo možné provádět cenová srovnání v čase k datům, určeným zadavatelem. Operátoři tedy nebudou přepisovat data o starých, již nenabízených službách, ale doplňovat databázi o data k nově nabízeným službám, přičemž u každé služby budou moci označit poslední den, kdy služba byla dostupná novým uživatelům. U každé služby budou operátoři moci rovněž zapsat datum, od kterého byla nabídka uživatelům dostupná (tj. měli možnost ji zakoupit). Ve výsledcích srovnání zobrazeném uživatelům Srovnávacího nástroje budou zobrazeny pouze aktuálně na trhu dostupné služby.
- 10.5 Operátoři budou vykazovat rovněž i údaje ke krátkodobým akvizičním nabídkám, u kterých budou moci předem zadat jak datum počátku platnosti nabídky, tak i datum jejího ukončení, přičemž Srovnávací nástroj bude službu do výsledků srovnání zahrnovat pouze v mezidobí těchto dvou dat.
- 10.6 U operátora, který byl vyřazen z Evidence podnikatelů a následně i ze Srovnávacího nástroje bude v databázi Srovnávacího nástroje automaticky proveden zápis data, ke kterému byl z Evidence podnikatelů/Srovnávacího nástroje vyřazen, který bude zároveň i datem, ke kterému končí platnost jím doposud nabízených služeb.

## 11. Aktualizace vstupních dat

Nástroj pro sběr dat umožní operátorům nepřetržitě, s výjimkou plánovaných odstavek pro správu nástroje, doplňovat údaje k novým službám, případně opravovat chybné údaje ke stávajícím službám. Operátoři budou moci aktualizovat data manuálně pod svým účtem, kterým se budou k nástroji pro sběr dat přihlašovat, interním vyplněním elektronického formuláře, vytvořeného dodavatelem, a jeho následným zasláním do nástroje pro sběr dat a pomocí dalších nástrojů dle analýzy a cílového konceptu, například API rozhraní.

## 12. Nahlašování chybných údajů

Srovnávací nástroj umožní uživatelům prostřednictvím elektronického formuláře nahlásit zadavateli chybný údaj u služby, vyplněný konkrétním operátorem. Odeslat zprávu o chybném údaji bude možné po rozkliknutí pravého tlačítka myši u každého údaje, vyplněného operátory, který se zobrazí ve výsledcích srovnání. Ve formuláři se po rozkliknutí předvyplní název operátora, název služby, název kategorie, u které je chybná hodnota a udávaná chybná hodnota. Uživatel bude moci doplnit komentář k chybnému údaji a svůj kontaktní e-mail a takto vyplněný formulář odeslat. Na vyplněný kontaktní e-mail obdrží uživatel automatické potvrzení o obdržení hlášení o chybném údaji. Hlášení o chybných datech budou zadavateli dostupná ve správě Srovnávacího nástroje. Zadavatel bude moci ve správě ke každému chybnému hlášení komunikovat s uživatelem, který chybný údaj nahlásil, a bude moci informaci o tomto chybném údaji přeposlat na kontaktní e-mail zadaný dotčeným operátorem a rovněž s ním dále komunikovat prostřednictvím správy ke každému chybnému údaji.

### **13. Srovnání dat v čase**

Srovnávací nástroj umožní zadavateli ve správě Srovnávacího nástroje sledovat vývoj úrovně cen v čase u všech služeb zahrnutých do nástroje. Zadavatel bude moci na základě zadání velikosti spotřeby u výše definovaných parametrů každé služby zjistit výši cen u tří nejlevnějších služeb k datům, které bude moci libovolně stanovit v rozpětí od začátku sběru dat dále, přičemž minimální počet zadaných dat, ke kterým se ceny budou srovnávat, bude dva a maximální počet zadaných dat, ke kterým se ceny budou srovnávat, bude deset. Srovnávací nástroj provede cenové srovnání k zadaným datům a v tabulkové i grafické podobě znázorní ceny tří nejlevnějších služeb pro zadanou výši spotřeby, název služby a název operátora. Do výpočtu cen k jednotlivým datům budou zahrnuty všechny služby v databázi, které k těmto datům byly dostupné pro nové uživatele. Výpočet tak bude zohledňovat i informace o začátku a ukončení platnosti (dostupnosti) každé služby uvedené v databázi.

### **14. Export dat z databáze v otevřených datových formátech**

Srovnávací nástroj umožní uživatelům exportovat data k provedenému srovnání cen a kvalitativních parametrů v otevřeném formátu. V tomto otevřeném datovém formátu budou uvedena všechna data, která budou uživateli k provedenému srovnání zobrazena na webové stránce (stránkách), a to ve stejné struktuře (název operátora, název služby, paušální cena služby, cena za dodatečný nákup jednotek nad rámec paušální částky, celková částka za udanou spotřebu, kvalitativní parametry ke srovnávaným službám, včetně poznámky, kterou operátoři mohou k jednotlivým službám zadávat atd.).

## Specifikace servisní podpory

1. Součástí předmětu plnění je poskytování servisní podpory po dobu 36 měsíců od akceptace celého díla.
2. Servisní podporou se rozumí:
  - 2.1. Zajištění hostingu pro provoz Srovnávacího nástroje bez limitu přenesených dat s připojením do Internetu s rychlostí min. 1 Gb/s.
  - 2.2. Zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržby Srovnávacího nástroje včetně úhrady tzv. maintenance poplatků za licence produktů třetích stran.
  - 2.3. Provádění pravidelných a proaktivních činností administrace, dohledu a provozní údržby (např. kontrola volného místa na serveru pro datové soubory, optimalizace výkonu s narůstajícím objemem dat, kontrola řádného zálohování databáze a aplikačního serveru, kontrola bezpečnosti OS aplikačního serveru (patche) atd.)
  - 2.4. Nesdílený diskový prostor.
  - 2.5. Zajištění bezpečnosti webového serveru, ochrana před napadením z Internetu.
  - 2.6. Zajištění tzv. Hotline na telefonním čísle +420 [redacted] a e-mailové podpory [redacted] v pracovních dnech od 9 – 17 hod. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
  - 2.7. Zajištění tzv. HelpDesk info@chaps.cz v režimu 24x7x365 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich uplatnění).
  - 2.8. Odstraňování vad Srovnávacího nástroje vzniklých z důvodu na straně dodavatele, a to v následujícím režimu:

Kategorie vady	Klasifikace vady	Doba odezvy	Doba vyřešení
A	Závažná chyba	2 hodiny	NBD (následující pracovní den)
B	Chyba	4 hodiny (v pracovní hodiny) 24 hodin (mimo pracovní hodiny)	3 pracovní dny

Vada kategorie A – závažné chyby, projevující se viditelně na funkcionalitě aplikace, či zastavují či omezují její provoz, či provoz některých částí. Může dojít k nekonzistencím v datech. Bezprostředně ohrožuje nebo během 7 dnů může ohrozit činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

Vada kategorie B – chyby přímo neovlivňují aplikaci, nebo pouze její velmi omezenou část. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Neohrožuje činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

**Doba odezvy** je čas, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do zahájení servisní činnosti pracovníky zhotovitele.

**Dobou vyřešení** je časový interval, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do doby jeho vyřešení. Do Doby vyřešení se nezapočítává čas čekání na přímo související součinnost objednatele. Vyřešením se rozumí nasazení opraveného řešení do provozního prostředí. V případě vady kategorie A se vyřešením servisního požadavku rozumí i stav, kdy je možno dočasným opatřením požadavek převést na vadu kategorie B.

Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.

Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

- 2.9. Zajištění dostupnosti Srovnávacího nástroje min. 99,5 % (měřeno za kalendářní měsíc, do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky, které budou oznámeny nejméně 5 pracovních dní předem a budou probíhat výlučně v nočních hodinách 22 - 07 hod). V případě nedostupnosti Srovnávacího nástroje bude zhotovitel o tomto stavu neprodleně informovat objednatele.
  - 2.10. Provádění pravidelného zálohování kompletní aplikace a dat včetně konfigurace min. 1x za 24 hodin. Dostupnost záloh pro možné obnovení aplikace či dat min. 14 dní zpětně. Musí být možné samostatné obnovení aplikace a dat, tedy v max. míře nezávisle na sobě.
  - 2.11. Pravidelné předávání v režimu 1x6 měsíců aktuálních verzí aplikace, dat, kompletní dokumentace tak, aby bylo možné zajistit jejich případný provoz kompletní aplikace na straně zadavatele bez součinnosti dodavatele.
  - 2.12. Zpracovávání čtvrtletních reportů o rozsahu práce (např. o zpracovaných požadavcích), dostupnosti Srovnávacího nástroje, bezpečnostních incidentech, serverové statistiky o přístupech a návštěvnosti.
  - 2.13. Garantované vývojové kapacity pro realizaci budoucích dodatečných požadavků v rozsahu max. 180 člověkohodin za 3 roky.
  - 2.14. Provádění aktualizací administrátorské a uživatelské dokumentace a případně kontextové nápovědy v závislosti na aktualizacích a úpravách Srovnávacího nástroje.
3. HelpDesk bude splňovat tyto požadavky: Prostřednictvím HelpDesk bude možné hlásit vady a zadávat servisní požadavky, provozní incidenty a požadavky na rozvoj.
- 3.2. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
  - 3.3. Na HelpDesk musí být možné k zadaným požadavkům vkládat i přílohy v různých formátech, dále zde musí být možné označovat zadané požadavky podle priority jejich řešení. V rámci HelpDesku musí být zajištěna i možnost filtrování (dle předem stanovených parametrů – zejména autor požadavku, datum vytvoření, stav řešení požadavku).
  - 3.4. HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení, ve formátu minimálně \*.xls.
  - 3.5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do Help Desk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
  - 3.6. Systém Servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat upozornění o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený, ...) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
  - 3.7. Systém Servisní podpory musí poskytovat objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
  - 3.8. Reporting využívání služeb HelpDesk a Hotline bude prováděn ve čtvrtletních intervalech.

4. Požadované základní smluvní podmínky Cena za poskytování Servisní podpory (*pozn.: v rozsahu uvedeném výše*) bude činit 442.800,- Kč bez DPH za 36 měsíců, tj. 12.300 Kč bez DPH/měsíc. Z toho cena za případné licence (*pozn.: pokud bude předmětem plnění*) bude činit 20.000 Kč bez DPH.
- 4.2. Cena poskytování Servisní podpory v rozsahu vývojové kapacity pro realizaci budoucích dodatečných požadavků (*pozn.: podle odstavce 2.13*) bude činit 1.500,- Kč bez DPH/1 člh, tj. 1.815,- Kč včetně DPH/1 člh. Za tuto cenu bude možno objednat i případnou podporu nad rámec smluvně sjednaného rozsahu tohoto typu podpory.
- 4.3. Cena bude hrazena měsíčně (zpětně) na základě faktury vystavené zhotovitelem se splatností 30 dnů ode dne doručení objednateli na základě potvrzeného předávacího protokolu. Faktury budou vystavovány zvlášť v případě paušálních plateb a zvlášť v případě plateb za poskytnutí podpory v rozsahu vývojové kapacity pro realizaci budoucích dodatečných požadavků. Faktura vystavená v prosinci bude předána objednateli nejpozději do desátého dne v uvedeném měsíci, nebude-li dohodnuto jinak. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem bude taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února.
- 4.4. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku, a musí obsahovat číslo této smlouvy.
- 4.5. Pro případ, že v rámci poskytování Servisní podpory dojde ke změnám (rozvoji) díla, budou se práva k duševnímu vlastnictví řídit stejným režimem, jako je sjednán v rámci článku VI smlouvy o dílo.
- 4.6. Ochrana osobních údajů a ochrana informací se bude řídit stejným režimem, jako je sjednán v článku V smlouvy o dílo. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle článku V smlouvy o dílo uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 4.7. Zhotovitel prohlašuje, že on ani jeho případný poddodavatel/poddodavatelé ke dni uzavření této smlouvy nepodnikají v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se takovou činnost nezačít v průběhu platnosti této smlouvy s tím, že shodnou povinnost je povinen přenést i na svého případného poddodavatele. V případě porušení tohoto závazku povinnosti uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč.
- 4.8. Povinnost zhotovitele v období trvání smlouvy a až tři měsíce po zániku smlouvy o poskytování servisní podpory (z jakéhokoliv důvodu) provádět podle pokynů objednatele činnosti spočívajících v přípravě a předání Srovnávacího nástroje novému poskytovateli služeb, poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelem a třetími osobami.
- 4.9. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu v případě prodlení zhotovitele s odstraněním vady:
- kategorie A ve výši 3.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
  - kategorie B ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.

V případě dalších smluvních ustanovení budou sjednány podmínky shodné či obdobné jako v rámci smlouvy o dílo na vytvoření Srovnávacího nástroje.



## Věcný a časový harmonogram

ID	WBS	Název činnosti	Trvání (v pracovních dnech) <sup>1</sup>	Předchůdci
1	A.1	Analýza a cílový koncept	35 dnů	
2	A.1.1	Analýza požadavků a technické připravenosti (zejména upřesnění zadání uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (Specifikace předmětu plnění), ujasnění potřeb zadavatele a souvislostí)	9 dnů	
3	A.1.2	Zpracování cílového konceptu (návrh optimálního řešení Srovnávacího nástroje; implementačního, integračního a testovacího plánu; grafického návrhu včetně rozložení jednotlivých prvků a způsobů zobrazení požadovaných dat; volby vhodného programovacího jazyka, vývojového prostředí, databázového prostředí, návrhu databázové struktury, návrhu optimální řešení pro provoz)	20 dnů	
4	A.1.2.1.	Stanovení rozsahu, struktury a formátu zdrojových dat	15 dnů	
5		Akceptace výstupu I. dle smlouvy o dílo (dodavatel poskytne zadavateli nejméně 3 pracovní dny pro připomínkování cílového konceptu, objednatel poskytne dodavateli nejméně 3 pracovní dny pro vypořádání připomínek)	6 dnů (tj. 35 dnů od účinnosti smlouvy)	1
6	A.2	Vývoj, implementace a integrace podle cílového konceptu včetně administračního rozhraní a kontextuální nápovědy	86 dnů	5
7	A.3	Testování podle cílového konceptu	111 dnů	
8	A.3.1	Příprava testovacích scénářů	88 dnů	5
9	A.3.2	Příprava testovacích dat (testovací data připraví dodavatel ve spolupráci s objednatelem)	89 dnů	
10	A.3.3	Příprava testovacího a školícího prostředí	90 dnů	
11	A.3.4	Testování dle testovacích scénářů, odstranění vad a optimalizace Srovnávacího nástroje (testování bezpečnosti, výkonnosti a funkčnosti vč. rozhraní na jiné informační systémy, zátěžové testy dle cílového konceptu) (objednatel poskytne dodavateli pro odstranění vad uvedených v testovacích scénářích nejméně 3 pracovní dny, dodavatel poskytne objednateli pro následné testování odstranění vad nejméně 3 pracovní dny)	21 dnů (tj. 111 dnů od účinnosti smlouvy)	10

---

<sup>1</sup> ode dne účinnosti smlouvy

12	A.4	Dokumentace skutečného provedení (ze strany vývojářů i návrhářů) Srovnávacího nástroje včetně administračního rozhraní, popisu konfigurace HW a SW, frameworků, instalační a administrátorské příručky, pokynu pro poskytovatele dat	121 dnů	
13	A.5	Příprava a realizace školení	126 dnů	10
14	A.6	Příprava a vytvoření produkční prostředí podle cílového konceptu	131 dnů	
15		Akceptace výstupů II. až XII. dle smlouvy o dílo (dodavatel poskytne zadavateli nejméně 3 pracovní dny pro připomínkování předmětných výstupů, objednatel poskytne dodavateli nejméně 3 pracovní dny pro vypořádání připomínek)	6 dnů (tj. 146 dnů od účinnosti smlouvy)	
16	A.7	Ostrý provoz	146 dnů	15

*Dodavatel se zavazuje, že plnění veřejné zakázky Dodávky bude splněno nejpozději do 154 pracovních dnů ode dne účinnosti smlouvy (za předpokladu, že nevzniknou překážky na straně zadavatele).*

*Dodavatel předkládá věcný a časový harmonogram plnění činností A.1 až A.7 veřejné zakázky v relativním vyjádření. Některé činnosti mohou být plněny souběžně*

**Realizační tým dodavatele**

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Role</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-mail</b>
	Vedoucí realizačního týmu (projektový manažer)	+420	
	Analytik	+420	
	UX/UI návrhář	+420	
	Vývojář	+420	
	Tester	+420	