

Smlouva č. CTU/ 2020_040

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

Smluvní strany:

1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 219/58, Praha 9
adresa pro doručování pošt. přihrádka 02, 225 02 Praha 025
jejímž jménem jedná: Mgr. Ing. Hana Továřková,
předsedkyně Rady Českého telekomunikačního úřadu
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
Číslo účtu: [REDACTED]
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

2. Solitea a.s.

se sídlem: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno
zastoupen: [REDACTED] - ředitelem, zakázkové aplikace
na základě plné moci Solitea a.s.
IČO: 01572377
DIČ: CZ01572377
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 7072

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Zajištění servisní podpory IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH“ (dále jen „smlouva“).

Článek I.

Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě bude prováděna činnost servisní podpory IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH (dále též „podporované systémy“), to vše v návaznosti na výsledky zadávacího řízení v rámci nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Zajištění servisní podpory IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH“.
2. Předmětem této smlouvy je:
 - a) závazek Poskytovatele převzít zajištění provozu a údržby IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH (podporovaných systémů) včetně provádění provozních úprav nejpozději do 20 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy,
 - b) závazek Poskytovatele po dobu účinnosti této smlouvy provádět činnosti plánované údržby a technické podpory provozu výše uvedených podporovaných systémů, to vše

v rozsahu činností uvedených v čl. II (Specifikace plnění smlouvy) této smlouvy a v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy,

- c) závazek Objednatele uhradit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté plnění sjednanou cenu.

Článek II. Specifikace plnění smlouvy

Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní podporu v tomto rozsahu a v rozsahu Přílohy č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy:

1. Zajištění provozu a údržby

- a) podporovaných systémů dle dohodnutých SLA parametrů, sledování parametrů provozu produkčního prostředí využitím dohledových nástrojů a včasné informování o případných incidentech, monitoring systémových a aplikačních logů, monitoring a údržba databáze a její optimalizace v součinnosti s objednatel,
- b) operačního systému na aplikačním serveru včetně provádění aktualizace IS MOSS a dalších servisních úkonů, které jsou nezbytné pro bezproblémový provoz podporovaných systémů,

Pro aplikaci MS SharePoint se SLA parametry a provádění záručních a pozáručních oprav nevztahují na Vady softwaru, jejichž odstranění vyžaduje součinnost se společností Microsoft.

- 2. Odstraňování záručních a pozáručních vad podporovaných systémů s garancí dohodnutých SLA parametrů. SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které není součástí dodávky Poskytovatele.
- 3. Provoz a údržba portálu zákaznické podpory (Help-Desk) – správa a konfigurace jednotného místa pro evidenci všech vad a požadavků Objednatele.
- 4. Telefonická a e-mailová podpora (Hot-Line).
- 5. Uživatelská podpora na úrovni L1, L2 a L3.
- 6. Provádění provozních úprav a případný rozvoj podporovaných systémů, včetně analytických a implementačních prací.
- 7. Poskytování konzultací a školení uživatelů podporovaných systémů – zaměstnanců Objednatele na základě objednávek.
- 8. Plnění podle odstavců 6 a 7 tohoto článku je garantováno v celkovém rozsahu 320 člověkodů/4 roky (člověkodnem je myšleno poskytnutí služeb jednou osobou v rozsahu 8 hodin). Vyčerpáním této kapacity budou provozní úpravy a případný rozvoj, resp. konzultace a školení hrazeny zvlášť nad rámec této smlouvy.

Objednatel disponuje úplnými zdrojovými kódy a instalačními soubory vytvořených systémů včetně struktury databáze systémů. Zdrojové kódy budou poskytnuty Poskytovateli po podpisu smlouvy. Veškeré úpravy a rozvoj podporovaných systémů budou implementovány do současného řešení.

Základní pojmy stanovené pro účely této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 (Vymezení pojmů) této smlouvy.

Článek III. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatel.

Článek IV.
Způsob plnění dle čl. II odst. 1 až 5 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 1 až 5 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Hlášení vad zjištěných při provozu systémů je Objednatel povinen provádět:
 - a) pomocí webového portálu zákaznické podpory Poskytovatele, který je umístěn na webové adrese <https://podpora.solitea.eu/>). Přístup na portál zákaznické podpory bude nastaven všem uživatelům Systémů, případně dalším uživatelům podle požadavků Objednatele;
Pozn.: pro uživatele MOSS je možné oznamování vad přímo z aplikace MOSS;
 - b) v případě, že nebude možné z technických důvodů nahlásit vady přes portál zákaznické podpory, je jako další komunikační kanál stanovena emailová adresa: [REDACTED]@solitea.cz.
 - c) v případech nedostupnosti komunikačních kanálů uvedených v předchozích dvou odrážkách, je Hlášení vady prováděno telefonicky na telefonní číslo Poskytovatele: +420 [REDACTED].
3. SLA lhůty začínají plynout od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím portálu zákaznické podpory, v případě nedostupnosti portálu zákaznické podpory pak od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím stanovené emailové adresy eventuálně prostřednictvím stanoveného telefonního čísla. V takovém případě objednatel neodpovídá za následné zanesení ohlášené vady do portálu zákaznické podpory.
4. Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti Objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
5. V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění vady začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
6. Zajištění provozu podporovaných systémů se nevztahuje na vady způsobené:
 - a) konfigurací zařízení Objednatele, která je v rozporu s požadavky uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí Objednatele,
 - b) zavirováním nezaviněným Poskytovatelem,
 - c) užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí Objednatele a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
 - d) komponentami podporovaných systémů, které nejsou v odpovědnosti Poskytovatele,
 - e) chybou dat primárních zdrojů, pokud se nejedná o chyby, které jsou předmětem vstupní kontroly dat.
7. Poskytovatel garantuje Objednateli poskytnutí potřebné součinnosti při odstraňování vad způsobených okolnostmi uvedenými v odstavci 6 tohoto článku, a to na základě zvláštní objednávky.
8. V případě vady identifikuje kategorii závažnosti (A, B, C) zásadně Garant modulu dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle Přílohy č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy. V případě nesouhlasu uživatele s překvalifikací rozhodne osoba oprávněná jednat za Objednatele ve věcech smluvních.

9. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může Poskytovatel tuto vadu odložit a vrátit Garantovi modul a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.
10. Garant modulu je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od převedení vady do stavu „Vyřešeno“ (15 pracovních dnů v případě „Čeká na reakci“) sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením Poskytovateli prostřednictvím portálu zákaznické podpory nebo v případě jeho nedostupnosti emailovou zprávou. V případě, že Garant toto stanovisko v dané lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.

Článek V.

Způsob plnění dle čl. II odst. 6 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 6 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy.
2. Požadavky na provozní úpravy podporovaných systémů (včetně požadavků na úpravy vyvolané změnami legislativy) zadává Objednatel výhradně prostřednictvím portálu zákaznické podpory.
3. O realizaci požadavků na provozní úpravy rozhoduje Objednatel v souladu se svými vnitřními předpisy. Požadavky na změnu budou v případě souhlasu Objednatele následně realizovány Poskytovatelem na základě objednávky vystavené Objednatelem. Změnový list bude obsahovat tyto povinné atributy:
 - Číslo ZL
 - Datum nahlášení
 - Garant požadavku
 - Název změny
 - Stručný popis změny
 - Důvod/přínosy úpravy
 - Důsledky nerealizování úpravy
 - Detailní popis změny a očekávaný výstup
 - Pracnost realizace změny v člh
 - Datum schválení k realizaci
 - Jméno a podpis za Objednatele
 - Jméno a podpis za Poskytovatele
 - Datum a verze nasazení úpravy na testovací prostředí
 - Datum a verze nasazení na provozní prostředí
 - Jméno a podpis předávajícího – za Poskytovatele
 - Jméno a podpis přejímajícího – za Objednatele
 - Jméno a podpis akceptujícího – pokud není totožný s přejímajícím.
4. Akceptace realizovaných požadavků na provozní úpravy bude potvrzena podpisem Objednatele i Poskytovatele na Předávacím protokolu.

Článek VI.
Způsob plnění dle čl. II odst. 7 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 7 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy.
2. Požadavky na konzultace a školení uplatňovány výhradně písemnou formou, a to na základě schválení Objednatele v souladu s vnitřními předpisy ČTÚ. Konzultace a školení bude realizováno Poskytovatelem na základě samostatné objednávky vystavené Objednatelem.
3. Poskytovatel před každou konzultací nebo školením zhotoví Prezenční listinu, která bude obsahovat:
 - datum konání
 - předpokládaný časový rozsah a začátek
 - místo konání
 - specifikaci oblasti konzultace/ školení Objednatele
 - seznam účastníků
 - Podpis účastníků a podpis školitele/konzultanta.
4. Poskytnutí konzultace nebo školení bude potvrzeno podpisem účastníků na Prezenční listině.

Článek VII.

Ostatní práva a povinnosti smluvních stran, práva k duševnímu vlastnictví

1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
2. Poskytovatel v případě, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy bude jakýmkoliv způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit podporované systémy, postupuje objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věty třetí zákona č. 121/200 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.
3. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 2, poskytuje Poskytovatel Objednateli časově a územně 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. Cena za takové licence je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje předávat Objednateli 1 x za kalendářní čtvrtletí zdrojové kódy všech změn (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření díla a příslušnou aktualizovanou 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. Pro případ, že by se na straně Poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje Poskytovatel, 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.
 6. V případě, že Poskytovatel 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 poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen Objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
 7. Odstavce 2 až 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 Poskytovatel povinen v dokumentaci díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a Objednateli zajistit územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného díla.
 8. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
 9. Objednatel je v rámci zajištění provozu podporovaných systémů povinen zajistit:
 - a) funkčnost technického vybavení pro provoz podporovaných systémů;
 - b) identické technické parametry a provozní podmínky testovacího a provozního prostředí podporovaných systémů;
 - c) provoz operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení podporovaných systémů;
 - d) zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení podporovaných systémů;
 - e) vzdálený přístup dohledovým nástrojům a oprávněným zaměstnancům Poskytovatele do provozního a testovacího prostředí podporovaných systémů, nezbytný pro poskytování služeb podle této Smlouvy.
 - f) nezbytnou součinnost s dodavateli/provozovateli systémů spolupracujícími nebo předávajícími si data s podporovanými systémy.
 10. V případech, kdy Poskytovatel pro plnění dle této smlouvy bude potřebovat ověřit funkčnost řešení na provozních datech Objednatele, Objednatel pro potřeby testování souhlasí s přenosem provozních dat na testovací prostředí Systémů po vzájemné dohodě, která bude podléhat schválení osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech smluvních. Data však mohou být v systémech Poskytovatele použita až po jejich anonymizaci.
 11. Objednatel souhlasí, aby hovory v rámci služby Hotline byly za účelem zkvalitnění služeb zachyceny na záznamové medium. O této skutečnosti je povinen volajícího zaměstnance Objednatele zástupce Poskytovatele včas poučit.
 12. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností podle této smlouvy či jejich

příslušné části na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda. Technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené Objednatelem ve výzvě. Maximální rozsah součinnosti je stanoven na 50 MD s tím, že při určení ceny takto poskytnutých služeb se bude postupovat podle čl. VIII odst. 3 této smlouvy.

Článek VIII. Cena

1. Cena za předmět plnění podle čl. II odst. 1 až 5 této smlouvy bude hrazena paušálně ve výši 290 000,- Kč bez DPH/měsíc.
2. Cena za předmět plnění podle čl. II odst. 6, resp. 7 této smlouvy bude hrazena vždy na základě dílčí objednávky po akceptaci plnění v souladu s čl. V, resp. VI této smlouvy.
3. Cena za předmět plnění podle čl. II odst. 6 a 7 této smlouvy bude vypočítána jako součin skutečně poskytnutých MD (příp. člh) a hodinové sazby za poskytnutí služeb, která činí 1 315,- Kč bez DPH/hod. Stejně se bude postupovat v případech podle čl. VII odst. 12 této smlouvy
4. Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s plněním této smlouvy. Cena je stanovena jako pevná a lze ji měnit, pouze při změně sazby DPH.

Článek IX. Platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb podpory bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem k poslednímu dni každého měsíce, ve kterém byly služby podpory poskytnuty. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni zdanitelného plnění.
2. Splatnost faktury je sjednána na 30 dnů ode dne doručení Objednateli. 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 Poskytovatele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
3. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ, a musí obsahovat číslo této smlouvy. Přílohou faktury musí být příslušný dokument (Předávací protokol, Prezenční listina apod.), potvrzující poskytnutí plnění v daném období či rozsahu.
4. Objednatel je oprávněn fakturu Poskytovateli 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 by došlo k prodlení s jeho úhradou. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne vystavení bezvadné faktury.

Článek X. Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost

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 XI.

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 „ZPOU“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je Objednatel správcem a Poskytovatel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOU 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 Poskytovateli 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. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy; případné další účely zpracování schválit skrze jednoznačný pokyn správce,
 - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - e) 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 činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
 - f) Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.

4. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatel, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Poskytovatel 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, monitoringu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření, a to i pro oblast kybernetické bezpečnosti.
5. Po skončení účinnosti smlouvy je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje, včetně dalších kategorií chráněných údajů, dat a souvisejících metadat, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li Poskytovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.
6. Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem 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 Poskytovatel po jeho prokázání 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 Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
7. Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem 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 Poskytovatel poskytnout Objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení výzvy.
8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti Poskytovatele 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 Poskytovateli.
9. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nepřístupní 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.
10. Poskytovatel se zavazuje, že všechny povinnosti stanovené mu v tomto článku ve stejné podobě uplatní vůči svým zaměstnancům, resp. tyto povinnosti přenesou v rámci svých smluvních vztahů na případné poddodavatele.

**Článek XII.
Salvátorské 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 XIII.
Kontaktní (oprávněné) osoby**

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (oprávněných) osob, jimiž v dané věci jsou:

a) ve věcech technických na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

ve věcech smluvních na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

b) ve věcech technických na straně Poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

ve věcech smluvních na straně Poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

2. Kontaktní osoby ve věcech technických projednávají a zajišťují záležitosti související s technickým zabezpečením poskytovaného plnění, kontaktní osoby ve věcech smluvních projednávají a dohlíží na provádění plnění podle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují Předávací protokoly, Prezenční listiny apod.
3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům, ani k jejich zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí (pověřením) udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.
4. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.

5. Změnu své kontaktní osoby, resp. jejích kontaktních údajů, je daná smluvní strana povinna písemně oznámit nejpozději do 3 dnů ode dne změny. V těchto případech nemusí být změna prováděna postupem podle čl. XVI odst. 5 této smlouvy.

Článek XIV. 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 Poskytovatelem se považuje:
 - a) nedodržení povinnosti Poskytovatele podle čl. XI této smlouvy,
 - b) neprovádění plnění podle smlouvy řádně a včas v souladu s pokyny Objednatele nebo v souladu s příslušnými obecně závaznými normami, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - c) neodstranění vad ve sjednané lhůtě, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - d) dodatečně zjištěný fakt, že údaje uvedené Poskytovatelem v rámci předchozího zadávacího řízení nebyly pravdivé.
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. Objednatel má v případě významné změny ovládnání Poskytovatele právo reagovat, a to včetně možnosti odstoupit od této smlouvy (s účinky ex nunc).
6. 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 Poskytovatele.

Článek XV. Sleva z ceny, odpovědnost za škody

1. V případě prodlení Objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má Poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky.
2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním této smlouvy oproti reakčním dobám stanoveným v příloze č. 1 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli slevu z ceny z měsíční paušální platby (za plnění podle čl. II odst. 1 až odst. 5 této smlouvy podle čl. VIII odst. 1 této smlouvy) v následujícím měsíci po výskytu takového porušení, a to ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
3. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle čl. XI této smlouvy poskytne Poskytovatel v následujícím měsíci po výskytu takového porušení Objednateli slevu z ceny měsíční paušální platby (za plnění podle čl. II odst. 1 až 5 této smlouvy podle čl. VIII odst. 1 této smlouvy), a to ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
4. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jeho úhradě.
5. Objednatel nemá právo uplatnit slevu z ceny, jestliže Poskytovatel prokáže, že Objednatel neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby Poskytovatel mohl splnit svůj závazek.

6. Zaplacením slevy z ceny 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 XVI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
2. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními OZ., příp. zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že při práci s daty Objednatele bude plně respektovat nařízení GDPR a ZPOÚ. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude respektovat požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
3. 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.
4. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Veškeré změny a doplnění této smlouvy (s výjimkou změn kontaktních osob podle čl. XIII odst. 1 této smlouvy) lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků, jinak jsou neplatné.
6. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
7. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
8. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
9. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě ve třech vyhotoveních, z nichž dvě obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel. Současně se smluvní strany dohodly na vytvoření smlouvy rovněž v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Vymezení pojmů
 - Příloha č. 3 – Popis podporovaných systémů
 - Příloha č. 4 – Technická specifikace podporovaných systémů

Příloha č. 5 – Přehled modulů IS MOSS – schéma

Příloha č. 6 – Návrh řešení

Příloha č. 7 – Metodika vývoje včetně popisu tvorby veškeré dokumentace

Příloha č. 8 – Plná moc [REDACTED]

11. 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 Praze dne 25. 11. 2020

V Praze dne 18. 11. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

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

.....
[REDACTED]
ředitel, zakázkové aplikace
na základě plné moci Solitea a.s.

Specifikace předmětu plnění

Požadavky na zajištění servisní podpory a provozu a SLA parametry

1. Zajištění provozu a údržby Podporovaných systémů podle čl. II odst. 1 a 2 Smlouvy

1.1. Lhůty pro odstraňování vad Podporovaných systémů se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Po-Pá 8:00-17:00

Stupeň závažnosti	Klasifikace vady	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kategorie A	2 hodiny	NBD (následující pracovní den)
2	Kategorie B	4 hodiny	3 pracovní dny
3	Kategorie C	1 pracovní den	5 pracovních dnů

Vada kategorie A

- Definice – Systém jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí anebo celý modul nedostupný. Jde o vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže systém používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému nebo celého modulu musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití systému, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.
- Název kategorie na Zákaznickém portálu – Bránící v provozu.

Vada kategorie B

- Definice – Důležitá funkce systému je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, kdy funkčnost dodaného řešení je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému ale může pokračovat.
- Název kategorie na Zákaznickém portálu – Nebránící v provozu.

Vada kategorie C

- Definice – Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat.
- Název kategorie na Zákaznickém portálu – Ostatní funkční vady.

1.2. Další požadované činnosti v rámci servisní podpory

- Sledování běhu podporovaných systémů a odstraňování překážek, které zabraňují jejich užívání v souladu s odsouhlaseným zadáním.

- Analýza a řešení vad hlášených pomocí Zákaznického portálu. Udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh Podporovaných systémů.
- Proaktivní sledování běhu Podporovaných systémů pomocí dohledových nástrojů.
- Vyhodnocování a zpracování logů o běhu Podporovaných systémů.
- Údržba databáze Podporovaných systémů.
- Přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad, nahlášených prostřednictvím Zákaznického portálu.
- Nasazování opravných verzí Podporovaných systémů.

2. Provoz a údržba portálu zákaznické podpory (Help-Desk) podle čl. II odst. 3 Smlouvy

Zajištění jednotného prostředí k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn u podporovaných systémů Objednatele.

Poskytovatel zajistí poskytnutí, konfiguraci a správu Portálu zákaznické podpory (Help-Desk) jako jednotného kontaktního místa k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn (dále jen „Hlášení“) u podporovaných systémů.

Portál zákaznické podpory umožní Objednateli – uživatelům jednotlivých systémů přehled o evidovaných Hlášeních a způsobech a termínech jejich řešení pro účely zpětné kontroly plnění.

Dostupnost Portálu zákaznické podpory pro uživatele podporovaných systémů prostřednictvím Internetu.

Servisní hodiny: 7 x 24

Dostupnost min. 95%

3. Telefonická a emailová podpora (Hot-Line) podle čl. II odst. 4 Smlouvy

Zajištění komunikačního místa pro vznášení a odpovídání dotazů uživatelů Objednatele Poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele.

Rychlé řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných systémů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele, a to na vyhrazené telefonické lince a emailové adrese. V ostatních případech jsou uživatelé odkázáni na Portál zákaznické podpory, případně na kompetentní osobu. Na základě vytočení čísla Portálu zákaznické podpory proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán e-mail.

Součástí služby telefonické a emailové podpory není Metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby Objednatele) a školení uživatelů.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po – Pá: 8:00 – 17:00

4. Řešení požadavků na uživatelskou podporu podle čl. II odst. 5 Smlouvy

Zajištění provádění zásahů, které není schopen vykonat sám Objednatel bez pomoci (technické či metodické) Poskytovatele.

Opravy situací vzniklých v důsledku chybného uživatelského postupu.

Opravy chybně zadaných dat či dat přenesených z jiných systémů.

Vytváření výstupů dle požadavků Objednatele, které nevyžadují zásah do Podporovaných systémů a s ním spojené nasazení nové verze.

Nahlašování požadavků uživateli podporovaných systémů prostřednictvím Portálu zákaznické podpory.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po – Pá: 8:00 – 17:00

5. Provádění provozních úprav funkcionality a rozvoj podporovaných systémů podle čl. II odst. 6 Smlouvy

Zajištění procesu úprav a změn podporovaných systémů na základě požadavků Objednatele evidovaných prostřednictvím Portálu zákaznické podpory.

Na základě zaevidovaného požadavku Poskytovatel připraví specifikaci návrhu řešení, provede odhad pracnost a zpracuje změnový list.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po – Pá: 8:00 – 17:00

6. Školení a konzultace - čl. II odst. 7 Smlouvy

Zajištění proškolení nebo odborné konzultace pro uživatele Objednatele dle jeho individuálních potřeb. Poskytovatel na základě objednávky vystavené Objednatelem zajistí pro uživatele Objednatele odborné školení týkající se podporovaných systémů, připraví školící materiály v elektronické podobě, přípravu školícího prostředí a zpracuje prezenční listinu.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po – Pá: 8:00 – 17:00

Vymezení pojmů

Základní pojmy jsou stanoveny pouze pro účely této smlouvy

Podporované systémy:

„Informační systém Modulární Správní Systém“ (dále IS MOSS) – Informační systém jako aplikace klasické třívrstvé architektury:

- Databázová vrstva: vlastní databázový server Oracle obsahující potřebnou databázovou strukturu včetně podpůrných databázových funkcí.
- Aplikační vrstva: produkční aplikační server systému MOSS.
- Klientská vrstva: klient instalovaný na jednotlivých klientských stanicích.
- Rozhraní na externí aplikace
- Reporty: Vlastní tiskové sestavy pro potřeby uživatelů v prostředí MS SQL Reporting services

APV a klientská vrstva obsahují:

- Modul Evidence podnikatelů v elektronických komunikacích (EPEK)
- Modul Evidence podnikatelů v poštovních službách (EPPS)
- Modul Správa čísel (SC)
- Modul Evidence plateb (P1)
- Obecné principy vedení Správního řízení (SŘ)
- Modul Účastnické spory (S1)
- Modul Druhý stupeň (S2)
- Modul Správní trestání (ST)
- Modul Vymáhání pohledávek (VP)
- Modul Elektronické vypravení spisu (EVS)
- Modul Univerzální služba (US)
- Modul Námitky v poštovních službách (NPS)
- Modul Podněty, stížnosti a dotazy (PSD)
- Modul Odborná způsobilost (OZ)
- Modul Bezdrátové místní informační systémy (BMIS)
- Modul Evidence subjektů (ES).

Rozhraní MOSS na externí aplikace:

- Rozhraní na spisovou službu GINIS
- Rozhraní na Společný katalog subjektů (SKS)
- Rozhraní na Lokální jednotný identitní prostor (LJIP)
- Rozhraní na Elektronický sběr dat (ESD)
- Rozhraní na Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra (ASMKS)
- Export dat EPEK, EPPS, SC a BMIS pro web ČTÚ.

„MS SharePoint – Intranet ČTÚ v prostředí Microsoft SharePoint“ zahrnující:

- Doplněk pro automatické přidělování evidenčních čísel smluv
- Doplněk pro rezervaci místností
- Doplněk pro hledání v telefonním seznamu
- Synchronizace Active Directory do skupin SharePointu.

„Business Intelligence a datový sklad“ (dále jen BI/DWH) obsahující:

- Report výkonnosti v jednotlivých modulech MOSS.

Pojmy servisní podpory:

„Garant modulu“ – jmenovaný zaměstnanec Objednatele, odpovídající za stanovení pracovního postupu správné obsluhy příslušné části podporovaných systémů nebo modulu

„Garant smlouvy“ – jmenovaný zaměstnanec Objednatele, odpovídající za plnění smlouvy.

„Hotline“ – jednotné místo pro evidenci všech vad a požadavků Objednatele, které slouží k evidenci a řízení workflow požadavků; jeho dostupnost je zajištěna prostřednictvím portálu zákaznické podpory a v případě vad přímo ze systému MOSS.

„Konzultace“ – vysvětlení konkrétních postupů, zodpovězení konkrétních dotazů zpravidla v rámci individuální návštěvy v sídle Objednatele na jeho vyžádání. Může být organizováno pro více uživatelů Objednatele. Každá konzultace je doložena prezenční listinou dokládající účastníky, konzultovanou problematiku a rozsah (spotřebu času). Prezenční listina je přílohou Výkazů práce.

„Odstranění vady“ – obnovení plného užívání a oprava chybných dat v Systému. Za odstranění vady se považují i prokázaná zjištění vady aplikací/řešení, které Poskytovatel nedodává nebo prokázaná nutnost nasazení aktualizované verze aplikací/systémů, které Poskytovatel nedodává, pokud k tomuto nedošlo v důsledku odstraňování jiných vad, nebo nasazení nové verze APV a pokud toto nemohl Poskytovatel předvídat.

„Portál zákaznické podpory“ – webové rozhraní Poskytovatele <https://podpora.solitea.eu>, prostřednictvím kterého jsou nahlašovány požadavky a zároveň může být kontrolován stav jejich řešení.

„Pracovní hodina“ – jedna hodina v pracovní dny a v pracovní době od 8.00 do 17.00 hod.

„Sídlo Objednatele“ – sídlo ČTÚ v Praze, včetně všech pracovišť oblastních odborů, v Praze, Českých Budějovicích, Plzni, Ústí nad Labem, Hradci Králové, Brně a Ostravě.

„Školení“ – seznámení s funkcionalitou a obsluhou nového systému nebo jeho nové části. Zpravidla je organizováno pro více uživatelů Objednatele současně v prostředí vhodném pro realizaci školení. Každé školení je doloženo prezenční listinou dokládající účastníky, školenou problematiku a rozsah (spotřebu času). Prezenční listina je přílohou Výkazů práce.

„Úroveň podpory L1“ – zajišťuje příjem a evidenci požadavků Garantů Objednatele odpovědným zaměstnancem Poskytovatele, zpětné potvrzení jejich přijetí, kategorizace a řízení procesu do vypořádání požadavku. Zajišťuje hot-line a řeší běžné provozní problémy, které nevyžadují analytické nebo programátorské zásahy. Nositelem této úrovně je zaměstnanec Poskytovatele. Předmětem podpory L1 není metodická podpora uživatelů.

„Úroveň podpory L2“ – řeší požadavky na podporu, které přesahují schopnosti zákaznické podpory L1, zejména provádí rozbor požadavku, hledá příčinu vady a podává

profesionální vysvětlení/doporučení postupu. Je-li k vyřešení požadavku potřebná úprava produktu, zadává ji na úroveň podpory L3. U požadavků na změnu provádí analytickou přípravu a odhad pracnosti. Nositelem této úrovně jsou zaměstnanci Poskytovatele, kteří disponují znalostí produktu, algoritmů řešení, procesů a toků dat, včetně schopnosti analýzy požadavků.

„Úroveň podpory L3“ – Provádí požadované úpravy Systémů podle zadání (realizuje změny v produktu). Zajišťuje zpracování těchto změn do příslušné verze produktu a ověření správnosti zpracování (otestování). Nositelem řešení této úrovně je zaměstnanec Poskytovatele.

„Vada“ – stav, který znemožňuje používání Systému nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen nebo stav, který umožňuje pouze omezené používání řešení nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. Vady jsou kategorizovány dle stupně závažnosti na vady kategorie A, B, C.

„Výkaz práce“ – výkaz dokládající skutečnou spotřebu kapacit odvedené práce.

„Změnový list“ – dokument obsahující náležitosti pro věcné schválení, objednávku, realizaci a akceptaci požadavku na provozní úpravu podporovaných systémů.

Popis podporovaných systémů

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb vykonává činnosti vyplývající ze 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“ a ze zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoPS“).

ČTÚ vykonává působnost prostřednictvím jednotlivých útvarů, tj. sekcí, odborů a samostatných oddělení. Jeho sídlem je Praha a dislokovaná pracoviště má i v dalších městech. Jsou jimi odbory pro oblast jihočeskou se sídlem v Českých Budějovicích, pro oblast západočeskou se sídlem v Plzni, pro oblast severočeskou se sídlem v Ústí nad Labem, pro oblast východočeskou se sídlem v Hradci Králové, pro oblast jihomoravskou se sídlem v Brně a pro oblast severomoravskou se sídlem v Ostravě.

Jedním z informačních systémů (IS), které ČTÚ používá pro zajištění činností výkonu státní správy v elektronických komunikacích a poštovních službách je Modulární správní systém (dále jen „MOSS“). Základním jádrem MOOS je funkcionalita pro vedení správních řízení ČTÚ. Na tuto funkcionalitu navazují další moduly dle jednotlivých činností. MOSS podporuje činnosti referentů napříč odbornými útvary ČTÚ. Všichni uživatelé MOSS v rámci ČTÚ mají k údajům v MOSS řízený přístup na základě svých oprávnění.

MOSS je zakomponován do prostředí ČTÚ, tzn. je zasazen do infrastruktury ICT v organizaci a integrován s vybranými aplikacemi (specifikace uvedena níže).

MOSS svými moduly pokrývá následující oblasti (agendy, procesy), které spadají do výkonu státní správy v EK a které jsou zároveň v kompetenci ČTÚ:

Modul evidence podnikatelů v elektronických komunikacích (dále jen „modul EPEK“)

Modul EPEK slouží k evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích (EK). Obsahuje přehled jimi nabízených služeb, zajišťovaných sítí, vedených správních řízení, souvisejících spisů, kontaktních a dalších informací.

Modul EPEK umožňuje přijetí oznámení podnikání v této oblasti, zpracování tohoto podání v navazujícím správním řízení, vedení veškeré související komunikace s provozovatelem, další úkony související s vydáním osvědčení o oznámení podnikání v oblasti EK, zpracování oznámení změn, přerušení nebo ukončení podnikání.

Modul Evidence provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby (dále jen „modul EPPS“)

Modul EPPS slouží k evidenci provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby (PS). Obsahuje přehled jimi nabízených služeb, vedených správních řízení, souvisejících spisů, kontaktních a dalších informací.

Modul EPPS umožňuje přijetí oznámení podnikání v této oblasti, zpracování tohoto podání v navazujícím správním řízení, vedení veškeré související komunikace s provozovatelem, další úkony související s vydáním osvědčení o oznámení podnikání v oblasti PS, zpracování oznámení změn, přerušení nebo ukončení podnikání.

Modul Evidence Subjektů (dále jen „modul ES“)

Modul ES umožňuje evidenci subjektů, s nimiž ČTÚ přichází do styku v rámci ostatních agend vedených v MOSS. Evidence subjektů je společnou agendou pro všechny činnosti podporované MOSS.

Modul Správní řízení (dále jen „modul SŘ“)

Modul SŘ představuje vedení správního řízení v obecné podobě podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Modul SŘ je východiskem pro všechna další správní řízení specializovaná pro určitou věc.

Modul Rozhodování sporů 1.stupeň (dále jen „modul S1“)

Modul S1 slouží k vedení účastnických sporů, které ČTÚ řeší na základě § 129 odst. 1 ZEK v oblasti námitek (podání od účastníka služby), dluhů (podání od operátorů) a ostatní obecné spory mezi účastníkem a operátorem.

Modul Správní řízení 2. stupně (dále je „modul S2“)

Modul S2 slouží pro vedení správních řízení, kdy se některý z účastníků odvolal (podal rozklad) proti rozhodnutí ve správním řízení prvního stupně vedeném v modulu S1 (pokud spor rovnou neřeší soud). Mezi správním řízení 2. stupně a správním řízením 1. stupně je vedena souvislost (související spis).

Modul Správa čísel (dále jen „modul SC“)

Modul SC slouží k přidělování a správě čísel a kódů podle číslovacích plánů, která je prováděna ve smyslu ZEK. Přidělení čísel je realizováno ve správním řízení na základě žádosti o přidělení čísel (kódů). Výsledkem jsou přidělená čísla nebo kódy, případně zamítnutí přidělení. Kromě přidělení čísel je řešena i změna přidělení a odejmutí. Je tak udržována vazba mezi záznamem přidělení a všemi změnami přidělení.

Modul správní trestání (dále jen „modul ST“)

Modul ST slouží pro zpracování správních řízení, která se týkají spáchání přestupků spadajících do působnosti ČTÚ. Modul ST má jasně stanovené schéma procesu tak, aby jednotlivé kroky na sebe navazovaly od samotného zahájení řízení až po jeho ukončení, čemuž napomáhají i napojené centrální šablony potřebné pro řízení o přestupcích v jednotlivých krocích.

Kromě propojení jednotlivých modulů v agendě MOSS (např. s modulem PSD) je modul ST propojen i s APV ASMKs (IS Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra – informační systém ČTÚ), kdy je při uzavírání případu, ve kterém bylo zjištěno porušení povinnosti, založen nový podnět, který se přímo objeví v MOSS v modulu ST.

Modul námítka v poštovních službách (dále jen „modul NPS“)

V modulu NPS jsou řešeny námítka proti vyřízení reklamace podle § 6a, resp. § 36a odst. 1 písm. e) ZoPS – Posouzení návrhu o námítce, výběr správního poplatku, vydání rozhodnutí, včetně administrativních úkonů.

Modul evidence plateb (dále jen „modul P1“)

Modul P1 slouží k celkové správě předepsaných a došlých plateb, které byly stanoveny ČTÚ v jednotlivých agendách správního řízení. Modul P1 umožňuje vzájemné proúčtování plateb, správu jednotlivých účtů a následně vytváření výstupních sestav jako např. evidenci o pohledávkách.

Modul vymáhání pohledávek (dále jen „modul VP“)

Modul VP slouží pro vymáhání pohledávek ČTÚ týkajících se agend zpracovávaných v MOSS a které jsou v MOSS evidovány. Jednotlivé pohledávky lze pro vybranou činnost vybrat z množiny všech předpisů plateb, které se zobrazují v nabídce „Pohledávky k vymáhání“. Zahájit řízení lze i s více pohledávkami, ovšem stejného subjektu.

Modul Podněty, stížnosti, dotazy (dále jen „modul PSD“)

Modul PSD je modulem, ve kterém jsou vyřizována podání účastníků služeb EK a PS, jejichž obsahem je stížnost, dotaz, žádost o radu a přešetření, popř. podnět k zahájení řízení z moci

úřední. Jde o modul, ve kterém jsou vedeny spisy, které nejsou návrhem na správní řízení dle zákona, i když se jimi v některých případech stát mohou.

Modul Univerzální služba (dále jen „modul US“)

Modul US zajišťuje evidenci plátců na účet univerzální služby a slouží k výpočtu a následnému stanovení výše příspěvku na účet univerzální služby.

Modul elektronické vypravení spisu (dále jen „modul EVS“)

Modul EVS slouží ke konverzi a elektronickému podepsání dokumentů vytvořených mimo MOSS. Vytvořený dokument je možné pomocí modulu EVS uložit na disk, odeslat emailem či odeslat do datové schránky. Zdrojový dokument musí být před vstupem do modulu EVS ve finální podobě – uživatel má pouze možnosti vložit do dokumentu razítko s nabytím právní moci a vykonatelnosti.

Modul evidence zkoušek odborné způsobilosti (dále jen „modul OZ“)

Modul OZ slouží k evidenci průkazů odborné způsobilosti, přípravě zkoušek odborné způsobilosti a vydávání průkazů odborné způsobilosti. Modul OZ komplexní správu všech činností vyžadovaných podle vyhlášky č. 157/2005 Sb., o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazů odborné způsobilosti a době jejich platnosti.

Modul evidence stanic bezdrátových místních informačních systémů (dále jen modul „BMIS“)

Modul BMIS slouží k evidenci vysílacích stanic BMIS podle všeobecného oprávnění č. VO-R/2/05.2018-5 k využívání rádiových kmitočtů a provozování stanic BMIS v pásmu 70 MHz. V modulu BMIS jsou údaje o provozovatelích BMIS a o jimi provozovaných stanicích. Uvedené údaje jsou zveřejněny na webu ČTÚ.

Popis funkcionality MS SharePoint v prostředí ČTÚ

Portál ČTÚ MS SharePoint byl vytvořen z důvodu zajištění jednoho prostoru pro sdílení a ukládání dokumentů pro jednotlivé útvary, pracovní skupiny a projektové týmy. Jedná se v podstatě o soubor webů, seznamů a knihoven dokumentů propojených pomocí webových stránek. Přístupová práva jsou jednotlivým uživatelům přidělována na základě rozhodnutí ředitelů jednotlivých odborů, vedoucích oddělení, eventuálně vedoucího pracovní skupiny podle jejich úlohy nebo pracovní pozice.

Portál ČTÚ MS SharePoint obsahuje informace určeným zaměstnancům ČTÚ a členům Rady ČTÚ (dále jen „zaměstnanci“). Na intranetu zveřejňuje ČTÚ údaje a informace pro zaměstnance, které jsou určeny pro vnitřní potřebu. Obsahuje sekce týkající se základních dokumentů ČTÚ, závazných pokynů, zápisů z porad atd., ale i sekce s informacemi obecnějšími – telefonní seznamy, odkazy na jídelní lístky atd. Nedílnou součástí portálu ČTÚ MS SharePoint je sekce, kde jsou publikovány šablony, formuláře a vzory, které se používají při písemné korespondenci ČTÚ (interní i externí). Na portálu ČTÚ MS SharePoint jsou dále k dispozici informace týkající se spisové služby GINIS nebo MOSS. Pro všechny zaměstnance jsou v sekci Informace pro uživatele PC umístěny uživatelské příručky pro práci v jednotlivých informačních systémech (IS).

Funkcionalita vyvinutá pro potřeby ČTÚ nad MS SharePoint:

- Doplněk pro automatické přidělování evidenčních čísel smluv
- Doplněk pro rezervaci místností
- Doplněk pro hledání v telefonním seznamu
- Synchronizace Active Directory do skupin SharePointu.

Popis BI/DWH

Portál BI byl realizován mezi lety 2009 a 2010. Sdružuje a zpracovává data ze systémů MOSS a Spectra, a dále také ručně zadávaná data prostřednictvím excelových souborů. BI pracuje nad datovým skladem – DWH – OLAP kostky. Kostky jsou plněny prostřednictvím integračních služeb MS SQL serveru z ORACLE databází MOSS a Spectra, a dále také ze zmíněných excelových souborů. Jednotlivé sestavy pracují v rámci MS SQL server Reporting Services. Vlastní MS SQL server databáze je využívána také, ale jen pro aplikační účely.

BI zobrazuje údaje a ukazatele z oblastí:

Portál BI – dashboard,

Poplatky a pohledávky,

Předpisy,

Správní řízení,

Správa spektra,

Správa čísel,

Evidence podnikatelů,

Spory a pokuty

Reporty MOSS:

Souhrn sestav nad daty MOSS, které ale nepatří do systému BI, nicméně některé z reportů používají technologii datového skladu BI, tj. integrační služby a OLAP kostky v DWH.

Seznam sestav:

OZ - počty průkazů; P1 - jmenovitý přehled neuhrazených pokut; P1 - přehled o celkových úhradách pokut (v3); P1 - přehled o celkových úhradách SP (v3); P1 - přehled výběru pokut; P1 - přehled výběru SP; PSD - elektronické komunikace (MMZ); PSD - poštovní služby (MMZ); S1 – dokumenty; S1 - podklad pro MMZ (2012); S1 - počet rozhodnutí; S1 - přehled nerozhodnutých případů; S2 - jednání komise; S2 – spisy; SC - pohledávky rozhodnutí po lhůtě; SC - pohledávky rozhodnutí před lhůtou; SC - počet rozhodnutí; SC – statistiky; SC - statistiky čísla; SC - uhrazené SP za období; ST - přehled přestupků dle § 110 odst. 2 zákona č. 250/2016 Sb.; VP - vymáhané pohledávky; Výkonnost; VýkonnostOdměny.

Funkcionalita informačních systémů ČTÚ třetích stran spolupracujících s IS MOSS:

IS GINIS – systém elektronické spisové služby – zajišťuje elektronickou evidenci spisů, dokumentů a komunikace ČTÚ s externími subjekty.

IS LJIP – Lokální Jednotný Identitní Prostor – centrální úložiště uživatelských identit zaměstnanců ČTÚ včetně aplikačních a agendových činnostních rolí, zajišťuje autentizaci a autorizaci uživatelů přistupujících do připojených IS ČTÚ.

IS SKS – Společný katalog subjektů – databáze subjektů, se kterými komunikují jednotlivé IS ČTÚ. SKS je plně synchronizován se základními registry a zajišťuje komunikaci s ISZR (Informační systém základních registrů) a dalšími registry – např. AISC (Agendový informační systém cizinců).

IS APV ASMKS – Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra – zajišťuje sběr a vyhodnocení dat ze stacionárních a mobilních měřících stanic na území celé České republiky pro zajištění činností vyplývajících ze ZEK.

IS ESD – Elektronický sběr dat – zajišťuje sběr dat od podnikatelů v EK dle ZEK a od provozovatelů poskytujících PS nebo zajišťujících PS dle ZoPS.

Ostatní

Z jednotlivých modulů MOSS jsou pravidelně exportována data pro zobrazení na internetových stránkách ČTÚ v sekci Databáze nebo pro datové sady pro portál Otevřená data.

Technická specifikace podporovaných systémů

IS MOSS je z pohledu architektury tzv. vícevrstvý, se samostatnou databázovou, aplikační a klientskou vrstvou. Toto vícevrstvé složení systému umožňuje rozšiřování systému o další funkcionalitu případně o jeho integrování s dalšími systémy a rejstříky.

Z pohledu komunikační infrastruktury je systém provozován na virtuální privátní síti spojující jednotlivé lokální oblasti s ústředím Úřadu. Klient je na koncové stanice distribuován pomocí technologie ClickOnce.

Aplikační programové vybavení (dále jen „APV“) IS MOSS a další programové vybavení potřebné pro jeho provoz:

Aplikační server

- Operační systém MS Windows Server 2019 nebo vyšší + automatické aktualizace
- IIS verze 7.0 nebo vyšší
- .NET Framework verze 4.7
- Klientské utility Oracle na aplikačním serveru pro komunikaci s databázovou vrstvou

Databáze

- Oracle Database 12c
- MS SQL Server 2005 se službou Microsoft SQL Server Reporting Services 11.0.3000.0

Klientská stanice

- Operační systém MS Windows 10 Pro
- .NET Framework verze 4.7
- MS Word 2016 nebo vyšší
- MS Excel 2016 nebo vyšší
- Acrobat Reader 10 nebo vyšší
- Pdf Signer Software 602
- Microsoft Access Database Engine 2016 Redistributable na stanicích, které využívají import dat z MS Excel

MS SharePoint

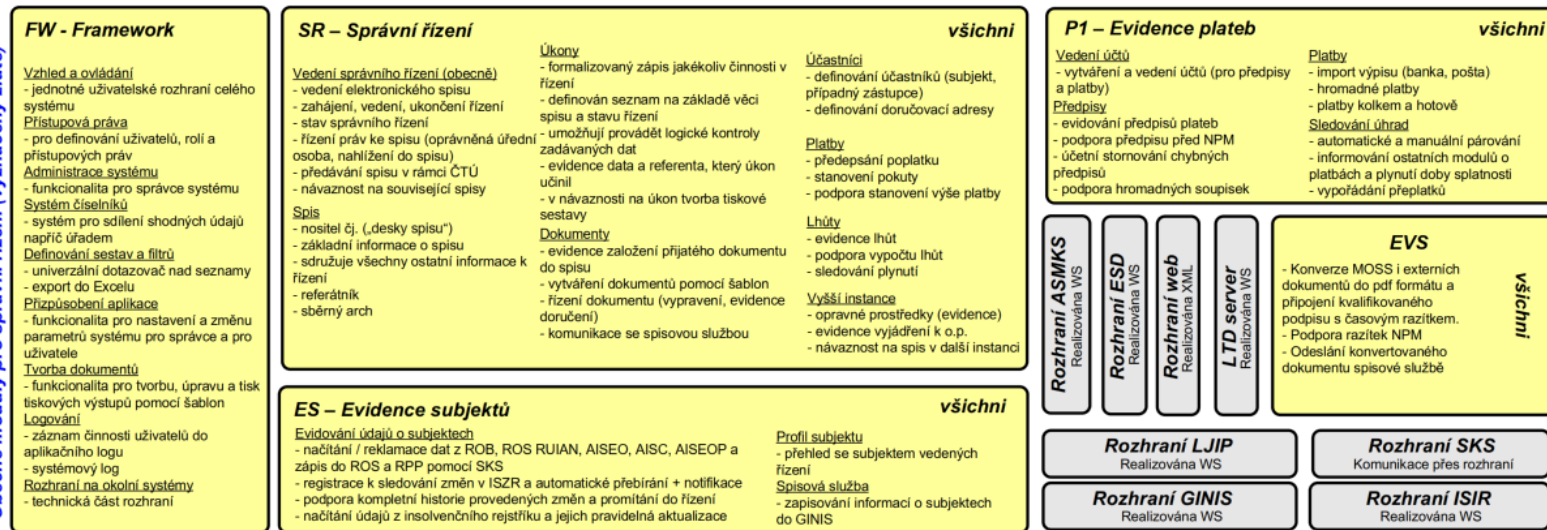
- Aplikační server s OS MS Windows Server 2016 Datacenter
- MS SharePoint 2013 Standard Edition instalovaný na aplikačním serveru
- Databázový server s OS MS Windows Server 2016 Datacenter
- MS SQL Server 2016 Standard Edition instalovaný na databázovém serveru

BI/DWH

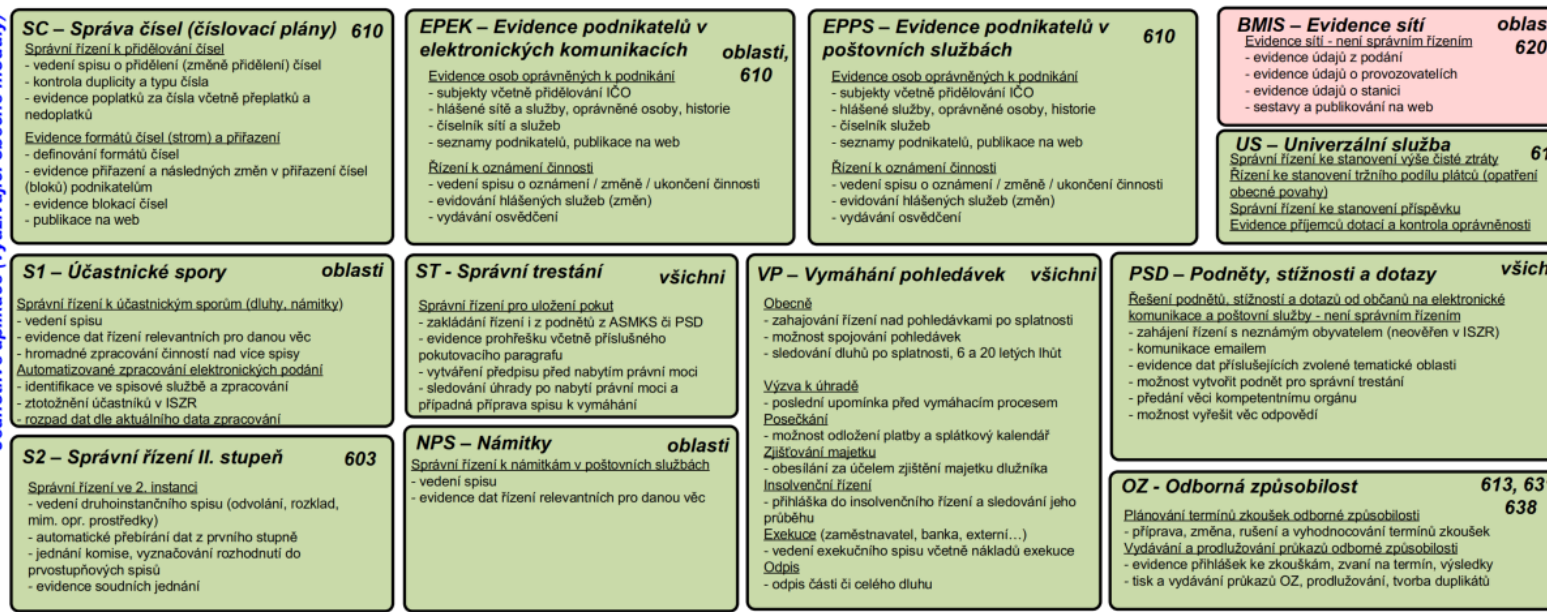
- tytéž systémové komponenty jako MS SharePoint, navíc:
- MS SQL Reporting Services a MSSQL Analysis Services pro SQL Server 2016

Přehled modulů MOSS - schéma

Obecné moduly pro správní řízení (vyznačeny žlutě)



Jednotlivé aplikace (využívající obecné moduly)



Návrh řešení

Detailní popis zajištění veškerých služeb Provozní podpory, údržby a případného dalšího rozvoje IS MOSS

V této kapitole je popsáno zajištění veškerých služeb Provozní podpory, údržby a případného dalšího rozvoje IS MOSS MS SharePoint a BI/DWH. Vše s ohledem na zásadní požadavek na řešení, tj. zachování stávajícího GUI aplikace IS MOSS pro jeho uživatele, stejně tak jako způsobu a postupu používání systému uživateli a rozsahu i obsahu komunikace mezi IS MOSS a externími informačními systémy. Účastník garantuje požadavek zadavatele z předchozí věty v plném rozsahu, neboť je původním dodavatelem předmětných informačních systémů.

Pro přehlednost jsou poptávané služby specifikovány dle jednotlivých Katalogových listů.

Provoz Podporovaných systémů a opravy vad dle SLA parametrů

1. Hlavička	
Název služby:	Provoz Podporovaných systémů a opravy vad dle SLA parametrů.
Číslo služby:	KL 1
Cíl služby:	Zajištění a sledování bezproblémového běhu Podporovaných systémů v souladu se schváleným zadáním.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Objednatel
2. Specifikace služby	
Popis služby:	<p>Sledování běhu Podporovaných systémů a odstraňování překážek, které zabraňují jejich užívání v souladu s odsouhlaseným zadáním. Analýza a řešení vad hlášených pomocí portálu zákaznické podpory. Lhůty pro odstraňování vad Podporovaných systémů se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:</p> <p>Vada kategorie A</p> <ul style="list-style-type: none"> Definice – Systém jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí anebo celý modul nedostupný. Jde o vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže systém používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému nebo celého modulu musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití systému, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.

	<ul style="list-style-type: none"> • Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Bránící v provozu. • Lhůta na zahájení řešení – do 1 hodiny v pracovní době (Po-Pá, 8:00-17:00) pro MOSS, 1 den v pracovní době pro ostatní systémy. • Lhůta na odstranění – 1 pracovní den. <p>Vada kategorie B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definice – Důležitá funkce systému je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, kdy funkčnost dodaného řešení je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému ale může pokračovat. • Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Nebránící v provozu. • Lhůta na zahájení řešení – 4 hodiny v pracovní době. • Lhůta na odstranění – 3 dny v pracovní době. <p>Vada kategorie C</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definice – Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat. • Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Ostatní funkční vady. • Lhůta na zahájení řešení – 1 den v pracovní době. • Lhůta na odstranění – 5 dnů v pracovní době.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh Podporovaných systémů. • Proaktivní sledování běhu MOSS pomocí dohledových nástrojů. • Vyhodnocování a zpracování logů o běhu MOSS. • Údržba databáze Podporovaných systémů. • Přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad, nahlášených prostřednictvím Zákaznického portálu. • Nasazování opravných verzí Podporovaných systémů.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení vad, které nelze dle Objednatelem poskytnutého postupu opětovně navodit. • Řešení situací, kdy chování systému není v rozporu se schváleným zadáním.

	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení chyb v datech a situací, které vznikly chybným uživatelským postupem či na základě práce s chybnými daty vzniklými mimo Podporované systémy. • Řešení vad, které jsou způsobeny chybami v produktech jiných společností než Poskytovatele. • Řešení vad způsobených konfigurací prostředí. • Řešení vad způsobených zásahem do zdrojových souborů či konfigurace Podporovaných systémů Objednatel bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> • Dohled pomocí systému NAGIOS. • Vady jsou nahlašovány výhradně prostřednictvím Zákaznického portálu. Pokud není Zákaznický portál dostupný, je za prokazatelné sdělení považováno zaslání mailu na e-mailovou adresu [redacted]@solitea.eu. • Kategorii vady navrhuje při zadávání Objednatel. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí s kategorií určenou Objednatel, provede změnu kategorie. Pokud zvolený zástupce Objednatele odmítne akceptovat změnu kategorie a následně se prokáže, že změna byla oprávněná, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli všechny náklady spojené s řešením incidentu v jiné kategorii, zejména navýšení tarifů v mimopracovní době, prokazatelné škody vzniklé upřednostněním požadavku a zbytečné cestovní náklady. • Zápisem vady na portál zákaznické podpory je zahájeno sledování Lhůt na odstranění dle SLA parametrů podle kategorie závažnosti. • V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, lhůty začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne. • vyřešení vady je Objednatel informován a zároveň je zastavena Lhůta na odstranění. O následném nasazení opravy na testovací a provozní prostředí rozhoduje pověřený zástupce Objednatele. • Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od nasazení opravy na provozní prostředí sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením prostřednictvím Zákaznického portálu. Pokud stanovisko v této lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený. • Pokud jsou potřeba k řešení vady doplňující informace od Objednatele, neběží po dobu od jejich vyžádání do jejich dodání Lhůta na odstranění dle SLA. • Objednatel je povinen nejpozději do 15 pracovních dnů od vyžádání doplnění informací tyto informace doplnit prostřednictvím portálu zákaznické podpory. V opačném případě bude požadavek uzavřen a automaticky považován za zamítnutý. • Pokud není vyřešení vady akceptováno, je obnoveno plynutí lhůty na odstranění. • Lhůta na odstranění dle SLA se nevztahuje na vady softwaru, jejichž odstranění vyžaduje součinnost Dodavatelů systémů či komponent třetích stran.

Objem služby:	Bez omezení
Komunikační kanály:	Zákaznický portál
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	<ul style="list-style-type: none"> • Včasné a exaktní hlášení vady pracovníky Objednatele. U hlášení je nutno popsat přesný postup pro navození závady a popsat data, u kterých k vadě došlo. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Včasná akceptace vyřešení vady pracovníky Objednatele. • Zajištění stabilního vzdáleného přístupu do prostředí Objednatele pro pracovníky Poskytovatele a nástroj NAGIOS.
3. Parametry služby	
Reakční doba:	Viz SLA parametry
Termín dokončení:	Viz SLA parametry
Servisní hodiny:	5 x 9, Po-Pá 8:00 – 17:00
Dostupnost:	Poskytovatel se zavazuje z 98,00% dodržet stanovené lhůty pro odstranění záručních závad v kritických blocích systému, nebude-li oběma stranami písemně dohodnuto jinak.

Zákaznický portál (Help-Desk)

1. Hlavička	
Název služby:	Zákaznický portál (Help-Desk)
Označení služby:	KL 2
Cíl služby:	Jednotné prostředí k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn Objednatele.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Uživatelé Objednatele
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Poskytnutí, konfigurace a správa portálu zákaznické podpory (Help-Desk) jako jednotného kontaktního místa k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn (souhrnně Hlášení) z podporovaných systémů. Poskytuje Objednateli a jeho uživatelům přehled o evidovaných Hlášeních a způsobech a termínech jejich řešení pro účely zpětné kontroly plnění.

Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Přístup k jednotnému prostředí pro hlášení a sledování stavu vad, požadavků na podporu a změnových požadavků pro pracovníky Objednatele. • Správa prostředí a databáze portálu zákaznické podpory. • Konfigurace a úprava procesů pro jednotlivé typy hlášení (vada, požadavek na podporu, změna). • Správa uživatelských přístupů k prostředí na základě pokynů Objednatele. • Údržba rozhraní pro přímé zakládání vad z prostředí MOSS. • Zajištění monitorování stanovených SLA parametrů vad. • Automatické změny stavů vad, požadavků na podporu a změnových požadavků a notifikace dle stanovených parametrů.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> • Individuální přizpůsobení softwarového nástroje portálu zákaznické podpory (OnTime). • Analýza a řešení vad, požadavků na podporu a změnových požadavků zde zapsaných.
Způsob poskytování:	Prostřednictvím portálu zákaznické podpory dostupného z prostředí Internetu po zadání přiděleného přístupového jména a hesla. Alternativně využitím založení nové vady přímo z prostředí MOSS.
Objem služby:	Max. 2000 uživatelů
Komunikační kanály:	<ul style="list-style-type: none"> • Portál zákaznické podpory • Rozhraní MOSS OnTime
Technická specifikace:	SW nástroj ITSM (IT Service Management) – OnTime a jeho portál zákaznické podpory.
Součinnost Objednatele:	Zapisování všech Hlášení na Help-Desk
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	N/A
Servisní hodiny:	7 x 24
Dostupnost:	95,00%

Telefonická a emailová podpora (Hot-Line)

1. Hlavička	
Název služby:	Telefonická a emailová podpora (Hot-Line)
Číslo služby:	KL 3
Cíl služby:	Komunikační místo pro vznášení a odpovídání dotazů Uživatelů Objednatele Poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel

Příjemce služby:	Uživatelé Objednatele
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Rychlé řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných systémů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele, a to na vyhrazené telefonické lince a e-mailové adrese. V ostatních případech jsou Uživatelé odkázáni na portál zákaznické podpory, případně na kompetentní osobu.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> Řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných systémů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele. Záznam telefonických hovorů za účelem zkvalitňování služeb podpory.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> Metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby Objednatele). Školení uživatelů.
Způsob poskytování:	Na základě vytočení čísla Zákaznické podpory proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán e-mail.
Objem služby:	Maximálně 40 člh telefonátů/měsíc, maximálně 200 e-mailů / měsíc.
Komunikační kanály:	Linka Zákaznické podpory +420 [redacted] emailová adresa [redacted]@solitea.eu
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	N/A
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	N/A
Servisní hodiny:	5 x 9, Po-Pá 8:00 – 17:00
Dostupnost:	90,00%

Řešení požadavků na uživatelskou podporu

1. Hlavička	
Název služby:	Řešení požadavků na podporu
Číslo služby:	KL 4
Cíl služby:	Provádění zásahů, které není schopen vykonat sám Objednatel bez pomoci (technické či metodické) Poskytovatele.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Objednatel
2. Specifikace služby	

Popis služby:	Opravy situací vzniklých v důsledku chybného uživatelského postupu. Opravy chybně zadaných dat či dat přenesených z jiných systémů. Vytváření výstupů dle požadavků Objednatele, které nevyžadují zásah do Podporovaných systémů a s ním spojené nasazení nové verze.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Analýza požadavku a odhad jeho náročnosti. • Zajištění schválení či zamítnutí realizace u odpovědné osoby Objednatele. • Provedení požadované činnosti. • Informování žadatele o výsledku, případně předání výsledných dat.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení vad. • Řešení změn. • Metodická podpora uživatelů.
Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na podporu jsou nahlašovány prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Po validaci požadavku Poskytovatel odhadne rozsah a pracnost a předá k posouzení odpovědné osobě Objednatele. • Pokud Objednatel schválí realizaci požadavku, Poskytovatel provede kroky nutné ke splnění požadavku. • Po vyřešení a ověření, že řešení je správné a funkční informuje Poskytovatel Objednatele o splnění požadavku prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Poskytovatel vykáže odvedenou práci do měsíčního výkazu práce.
Objem služby:	Dle individuálních objednávek
Komunikační kanály:	Zákaznický portál
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	<ul style="list-style-type: none"> • Kompletní popis požadavku zapsaný na portálu zákaznické podpory. • Odsouhlasení pracnosti a schválení k realizaci. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Akceptace předaného řešení.
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	Dle individuálního plánu realizace změn
Servisní hodiny:	5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00
Dostupnost:	N/A

Provádění úprav funkcionality a rozvoj systému

1. Hlavička	
Název služby:	Provádění úprav funkcionality a rozvoj systému
Číslo služby:	KL 5

Cíl služby:	Zajištění shody s měnicími se potřebami Objednatele pomocí úprav a/nebo změn Podporovaných systémů.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Objednatel
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Úpravy a/nebo změny Podporovaných systémů na základě změnových požadavků Objednatele evidovaných prostřednictvím portálu zákaznické podpory.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Specifikace návrhu řešení dle zadaného požadavku. • Odhad pracnosti. • Úprava Podporovaného systému dle odsouhlaseného návrhu. • Otestování změny. • Nasazení změny na provozní prostředí.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> • Opravy vad. • Řešení situací, které nevyžadují zásah do zdrojových kódů Podporovaných systémů.
Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na změny jsou nahlašovány prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Poskytovatel vytvoří návrh řešení, který předloží ke schválení Objednateli. • Po odsouhlasení věcného zadání Poskytovatel odhadne pracnost úpravy a předá ji k posouzení odpovědné osobě Objednatele. • Pokud Objednatel schválí realizaci změny, změna je zpracována dle schválené specifikace. • Po nasazení změny na provozní prostředí je Objednatel povinen nejpozději do 20 pracovních dnů sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu prostřednictvím portálu zákaznické podpory. Pokud stanovisko v této lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen jako akceptovaný a zařazen do měsíčního výkazu práce.
Objem služby:	Dle individuálních objednávek – Změnových listů Objednatele
Komunikační kanály:	Portál zákaznické podpory
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	<ul style="list-style-type: none"> • Zadání požadavků na změnu na portál zákaznické podpory. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Odsouhlasení věcného zadání. • Odsouhlasení pracnosti a schválení k realizaci. • Akceptace předaného řešení.
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	Dle individuálního plánu realizace změn
Servisní hodiny:	5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00

Dostupnost:	N/A
-------------	-----

Školení a odborné konzultace

1. Hlavička	
Název služby:	Školení a konzultace
Číslo služby:	KL 6
Cíl služby:	Zajistit proškolení nebo odborné konzultace pro uživatele Objednatele dle jeho požadavků
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Objednatel
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Zajištění odborných konzultací nebo školení pro uživatele Objednatele dle jeho individuálních potřeb.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Příprava na odborná školení. • Příprava školících materiálů. • Příprava školícího prostředí (instalace, případně školící data). • Dodání školících materiálů v elektronické podobě. • Zpracování prezenční listiny.
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění školících prostor, dopravy, ubytování a stravování.
Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> • Na požádání vyhotoví Poskytovatel písemnou nabídku. • Pokud je nabídka Objednatelem akceptována, vystaví Objednatel objednávku. • Poskytovatel vykáže proběhlé školení do měsíčního výkazu práce s připojenou prezenční listinou.
Objem služby	Dle individuálních objednávek
Komunikační kanály:	E-mail, portál zákaznické podpory
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	Dodání seznamu školených uživatelů a téma (cíl) školení/konzultace.
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	N/A
Servisní hodiny:	5 × 9 (Po-Pá, 8:00 – 17:00)
Dostupnost:	N/A

Detailní popis způsobu převzetí podpory a údržby IS MOSS

Vzhledem k tomu, že uchazeč Solitea a.s. je dodavatelem stávajícího řešení IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH, autorem použitého frameworku řešení a poskytovatelem dosavadních služeb podpory předmětných systémů, **bude zaručen bezproblémový, okamžitý a plynulý přechod plnění služeb podpory dle původní smlouvy na nově uzavřenou smlouvu, která bude v souladu s tímto výběrovým řízením. Účastník nebude požadovat v rámci převzetí součinnost Objednatele.** V rámci nabízených služeb bude zachován stávající projektový tým.

Účastník (Dodavatel) převezme a potvrdí převzetí zdrojových kódů všech komponent IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH.

- i) Účastník (Dodavatel) převezme a potvrdí převzetí systémové, bezpečnostní, řešitelské, uživatelské a další dokumentace k systému IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH, zejména pak v těchto oblastech:
 - datové modely a datová schémata komponent IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH,
 - procesní modely komponent IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH,
 - komunikační, integrační a orchestrační pravidla IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH - interní a externí rozhraní IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH.
- ii) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí testovacího a produkčního prostředí IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH.
- iii) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí správy všech součástí IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH, tj. aplikační, integrační a podpůrné vrstvy.
- iv) Účastník (Dodavatel) se seznámí s těmito součástmi IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH - databázovou, systémovou a infrastrukturní vrstvou.
- v) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí systému monitoringu IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH:
- vi) Účastník (Dodavatel) se seznámí s užíváním systémů helpdesku, servicedesku a hot-line,
- vii) Účastník (Dodavatel) provede úvodní audit stavu systému IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH a předloží zprávu z auditu Objednateli ke kontrole a schválení zahájení podpory.

Po převzetí technické podpory IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH Účastník (Dodavatel) zahájí poskytování služeb podpory.

Na základě výše uvedených skutečností bude doba nutná pro převzetí technické podpory IS MOSS, MS SharePoint a BI/DWH **2 kalendářní dny od účinnosti smlouvy.**

Strukturu a obsazení projektového týmu

Projektová role	Jméno	Rozsah zapojení
Hlavní vedoucí projektu		5%
Vedoucí projektového týmu		15%
Analytik řešení/architekt		5%
Analytik řešení		5%
Vývojář		40%
Hlavní programátor		30%

Metodika vývoje

Při vývoji budou respektována specifická pravidla a metodika vývoje, které byla vytvořena pro systém MOSS a jsou spojena s jeho architektonickým návrhem. Tato metodika zajišťuje, že ovládání a logika systému MOSS je konzistentní napříč jednotlivými moduly a zároveň zamezuje duplikaci vytvářených funkcionalit. MOSS a jeho moduly jsou vždy skládány z jednotlivých základních komponent, jejichž spojením vzniká požadovaná funkcionalita. Mezi tyto komponenty se řadí Záznamy (entity), Seznamy, Detaily obrazovek, Průvodci, Úkony, Lhůty, Šablony, Makra, Akce, Konfigurace a Číselníky. V rámci vývoje bude ke každé této komponentě vznikat samostatný dokument (list), který detailně popisuje chování a vlastnosti této komponenty tak, aby bylo možné ji posoudit z uživatelského hlediska, tak následně list využít jako jediný zdroj pro vývoj samotné funkcionality. Tento přístup má několik přínosů:

- 1) K vývoji nevznikají žádné dodatečné interní dokumenty dodavatele v rámci předání práce mezi analytickým a vývojářským týmem. V rámci interní metodiky je nastaveno pravidlo, že předání práce probíhá výhradně předáním zpracovaných a zadavatelem odsouhlasených listů. Pokud se při vývoji funkcionality objeví nejasnosti či problémy, jsou vždy vypořádávány upřesněním / opravou listu po odsouhlasení zadavatelem – zadavatel má díky tomu jistotu, že každá vyvíjená vlastnost systému je zachycena v dokumentaci, ke které má přístup a kterou odsouhlasil. Dokumentace je tak vždy aktuální.
- 2) Pro každou komponentu je vyhrazen právě jeden list, který postupně upravují jednotlivé dílčí změnové požadavky – díky tomu je zajištěno, že budoucí změny respektují historické úpravy a není nutné procházet jednotlivé změnové požadavky pro získání aktuálního stavu komponenty.
- 3) Jednotlivé listy jsou verzovány, přičemž každá verze je spojena s příslušnou změnou. Lze tak vždy dohledat, jakým způsobem příslušná změna komponentu upravila, ale zároveň v poslední verzi listu je vždy aktuální stav zahrnující všechny předchozí úpravy.
- 4) Díky přesnému a kompletnímu popisu dané komponenty je pokaždé možné provést kompletní testování požadovaného chování komponenty nejen v upravované části, ale v celém novém rozsahu, a to jak na vývojářské, tak na testerské úrovni.
- 5) Součástí každého listu je i uživatelská a administrátorská dokumentace příslušné komponenty, která je díky tomu vždy aktualizována již při tvorbě nové verze listu. Zadavatel díky tomu vidí dokumentaci již na počátku vývoje a zároveň je schopen ji využít již ve fázi akceptace a s ní spojenému uživatelskému testování. V případě potřeby je možné tyto části listů spojit do samostatných dokumentů komplexní nápovědy s odkazem na původní listy.

Vývoj konkrétních funkcionalit většinou zahrnuje úpravu většího množství různých komponent. Z toho důvodu bude vytvářen pomocný dokument v podobě změnového listu, který popisuje seznam všech komponent, které jsou předmětem úprav spolu s dalšími informacemi, které mají obecnější charakter. Změnový list bude zároveň vždy spojen se změnovým požadavkem na portálu zákaznické podpory, kde bude také dostupný. Veškeré zásahy do zdrojového kódu pak budou vždy identifikovány pomocí kódu změnového listu, případně kódů jiného incidentu z portálu zákaznické podpory. Při dokončení vývoje změnového požadavku budou zadavateli předány zdrojové kódy souborů dotčených změnovým požadavkem a informace o provedené změně se objeví v seznamu novinek po nasazení nové verze (přesné znění informace je součástí změnového listu a díky tomu je rovněž dopředu odsouhlasené zadavatelem).

Úpravy a opravy budou vždy nasazovány nejprve na testovací prostředí zadavatele a na základě pokynu zadavatele následně na provozní prostředí. K nasazování verzí a plánovaným odstávkám bude až na výjimky docházet mimo pracovní dobu zadavatele a vždy po jeho souhlasu.

Datové modely budou v souladu s architekturou systému MOSS přímo součástí zdrojových kódů v podobě Entity Data Modelů (EDM), odkud budou pomocí Core frameworku transformovány do jednotlivých objektů. V důsledku toho se nemůže stát, že by byl datový model neaktuální, neboť jeho aktuálnost je nutnou podmínkou pro realizaci změnových požadavků a samotné spuštění systému při nasazování nové verze, v rámci kterého navíc dochází k porovnání modelu s využívanou relační databází a k návrhu případných nutných úprav vedoucích k zachování konzistence databáze s aplikačním serverem.

Šablony listů jednotlivých komponent jsou uvedeny níže.

Akce – [Název]

Zařazení	Modul
Garant	Jméno garanta
Soubor	ACT_list akce_v1
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila
Práva pro spuštění	Požadovaná role
Vstupní parametry	Položka – typ položky; povinnost; popis
Validace před spuštěním	Podmínky nutné před spuštěním akce
Akce	Popis akce
Ostatní	
Nápověda	Uživatelská nápověda
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace
Ikona	

Číselník – [Název]

Zařazení	Modul
Garant	Jméno garanta
Soubor	CIS_list číselníku_v1
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila
Práva pro spuštění	Požadovaná role
Práva pro čtení	Požadovaná role
Atributy (typ, povinnost, popis)	Položka – typ položky; povinnost; popis

Akce při založení	Akce provedené při založení nové položky
Akce při změně	Akce provedené při úpravě položky
Akce při smazání	Akce provedené při smazání položky
Editor	Zobrazeno (v tomto pořadí) Položka
Ostatní	
Nápověda	Uživatelská nápověda
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace
Ikona	

Detail – [Název]

Zařazení (modul, detail)	modul	
Garant	Jméno garanta	
Soubor	DET_list detailu_v1	
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila	
Práva pro zápis	Požadovaná role	
Práva pro čtení	Požadovaná role	
Zobrazené položky	Popis zobrazených položek, sekcí, rozložení do sloupců	
Akce		
Tlačítka v záhlaví		
Ostatní		
Nápověda	Uživatelská nápověda	
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace	
Ikona		

Sekce detailu – [Název]

Zařazení (modul, detail)	modul	název detailu
Garant	Jméno garanta	
Soubor	SDET_01 - sekce detailu_v1	
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila	
Práva pro zápis	Požadovaná role	
Práva pro čtení	Požadovaná role	

Zobrazené položky	Popis zobrazených položek
Akce	Akce spouštěné interaktivními prvky
Tlačítka v záhlaví	
Ostatní	
Nápověda	Uživatelská nápověda
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace
Ikona	

Lhůta – [Název]

Zařazení	Modul		
Garant	Jméno garanta		
Soubor	LHT_list lhůty_v1		
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila		
Typ lhůty	Lhůta spisu / lhůta dokumentu / lhůta předpisu		
Způsob počítání konce	Bez posunu konce / pracovní den		
Standardní délka (Oblast, věc, délka)	modul	věc	Délka ve dnech
Založení lhůty	modul	věc	Způsob založení lhůty
Stav lhůty při založení	modul	věc	Nastavený stav
Spuštění lhůty	modul	věc	Způsob spuštění lhůty
Akce při spuštění	modul	věc	Akce při spuštění lhůty
Možnost prodloužení	modul	věc	ANO / NE
Pozastavení lhůty	modul	věc	Způsob přerušení lhůty
Akce při pozastavení	modul	věc	Akce při pozastavení lhůty
Opětovné spuštění lhůty	modul	věc	Způsob opakovaného spuštění lhůty
Ukončení lhůty	modul	věc	Způsob ukončení lhůty
Akce při ukončení	modul	věc	Akce při ukončení lhůty
Akce při doběhnutí	modul	věc	Akce při doběhnutí lhůty
Nápověda	Uživatelská nápověda		
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace		
Ikona			

Makro – [Název]

Kód makra:	\$\$[Název]
Text do šablony	Čj. hlavního dokumentu zásilky
Garant	Jméno garanta
Soubor	MAK_lis makra_v1
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila
Předpoklad pro použití	Záznam, nad kterým je makro funkční
Obsah makra	
Ostatní	
Aliases	Alternativní makra se stejným obsahem
Nápověda	Uživatelská nápověda
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace

Seznam – [Název]

Zařazení (modul)	Modul	
Garant	Jméno garanta	
Soubor	SEZ_list seznamu_v1	
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila	
Práva pro zápis	Požadovaná role	
Práva pro čtení	Požadovaná role	
Sloupce	Seznam sloupců ve výchozím nastavení	
Data (bez aplikace filtrů)	Úplná množina dat bez aplikace uživatelských filtrů	
Filtry	Dostupné filtry	
Akce při poklepnání na řádku	Akce při rozkliknutí řádku	
Tlačítka v záhlaví	Seznam dostupných tlačítek a popis jejich funkcionalit	
Výchozí řazení	Způsob výchozího řazení seznamu	
Ostatní	Výběr více řádek – ANO / NE Možnost přidání záznamu – ANO / NE Možnost odebrání záznamu – ANO / NE Možnost exportu – ANO / NE Barvy:	

Nápověda	Uživatelská nápověda
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace
Ikony	

Úkon – [Název]

Zařazení	Modul	
Garant	Jméno garanta	
Soubor	UKN_list úkonu_v1	
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila	
Práva pro zápis	Požadovaná role	
Práva pro čtení	Požadovaná role	
Dostupnost (Oblast, věc, stav)		
Zobrazené položky	Seznam položek dostupných v datech úkonu	
Akce	Akce spouštěné interaktivními prvky	
Ostatní		
Při založení úkonu	Akce při založení úkonu	
Při uzavření úkonu	Akce při uzavření úkonu	
Akce při zrušení	Akce při zrušení úkonu	
Dostupné šablony (Oblast, Věc, Šablona)		
Nápověda	Uživatelská nápověda	
Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace	
Ikona		

Průvodce – [Název]

Zařazení (modul)	Modul	
Kód průvodce	WIZXXXX	
Garant	Jméno garanta	
Soubor	WIZ_list průvodce (WIZXXXX)_v1	
Práva pro spuštění	Požadovaná role	
Inicializace průvodce		

Krok 01.1	Název kroku	Název kroku
	Popis kroku	Popis kroku
	položky kroku	Obsah kroku
	inicializace kroku při první průchodu	Nastavení hodnot při prvním průchodu
	akce kroku	Akce spouštěné interaktivními prvky
	dokončení kroku	Akce při dokončení kroku
	tlačítka	Dostupná tlačítka kroku
Dokončení průvodce		Akce při dokončení průvodce
Nápověda		Uživatelská nápověda
Administrace		Pokyny pro administrátora aplikace

Záznam – [Název]

Název záznamu:	[Název]
Zařazení (modul)	Modul
Garant	Jméno garanta
Soubor	ZAZ_list záznamu_v1
# změny	Identifikace změny, která verzi vytvořila
Práva pro zápis	Požadovaná role
Práva pro čtení	Požadovaná role
Atributy (typ, povinnost, popis)	Název atributu – typ; povinnost; popis
Akce při založení	Akce při založení záznamu
Akce při změně	Akce při uložení upraveného záznamu
Akce při smazání	Akce při smazání záznamu
Editor	Zobrazeno (v tomto pořadí) Název atributu
Výchozí označení	Definice výchozího označení záznamu
Ostatní	
Nápověda	Uživatelská nápověda

Administrace	Pokyny pro administrátora aplikace
Ikona	

Plná moc 

Plná moc

obchodní společnost **Solitea, a.s.**, IČ 015 72 377, se sídlem Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 7072, zastoupená členem představenstva Petrem Francem (dále jen „**zmocnitel**“),

zmocňuje



(dále jen „**zmocněnec**“)

aby zastupoval zmocnitele v následujícím rozsahu:

- 1) K podávání nabídek, žádostí o účast, vyjádření předběžného zájmu, zahájení jednání se zadavatelem a všem ostatním úkonům za zmocnitele jako účastníka zadávacího řízení ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, jakož i k podávání nabídek do veřejných soutěží veřejných zadavatelů tímto zákonem neupravených.
- 2) K sjednávání a uzavírání smluv, jejich dodatků a podepisování obchodních listin za zmocnitele, pokud k nim dochází v běžném obchodním styku v rámci předmětu podnikání zmocnitele se zákazníky zmocnitele.
- 3) K sjednávání a uzavírání smluv, jejich dodatků a podepisování obchodních listin za zmocnitele, pokud k nim dochází v běžném obchodním styku v rámci předmětu podnikání zmocnitele se subdodavateli zmocnitele.
- 4) K sjednávání a uzavírání rámcových smluv vč. prováděcích smluv a objednávek, jejich dodatků a podepisování obchodních listin za zmocnitele, na dodávky zboží a služeb od distributorů a výrobců zmocnitele.
- 5) K sjednávání a uzavírání smluv o ochraně důvěrných informací (NDA), zejména obchodního tajemství a práv duševního vlastnictví zmocnitele – a to s limitem do 3 mil. Kč.
- 6) K vystavování prohlášení, certifikátů, osvědčení a potvrzení o jakosti, vlastnostech, provedení a funkčnosti výrobku a služeb zmocnitele.
- 7) Vystavení Čestného prohlášení o kvalifikacích do nabídek na veřejné zakázky.

Zmocnitel toto zmocnění uděluje zmocněnci od podpisu této plné moci na dobu neurčitou.

Plná moc zanikne odvoláním plné moci zmocnitelem, výpovědí plné moci zmocněncem. Zánikem právnické osoby, která je zmocnitelem, zaniká plná moc jen tehdy, nepřecházejí-li práva a závazky této právnické osoby na jinou osobu.

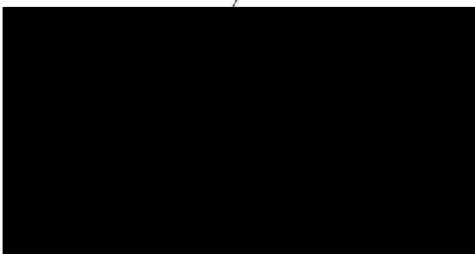
V Brně dne 29.6.2020




za Solitea, a.s., Petr Franc,
člen představenstva

Tuto plnou moc v plném rozsahu přijímám.

V Praze dne 30.6.2020



ověřovací dolozka pro legalizaci
Podle ověřovací knihy pošt: Praha
Vlastnoručně podepsal:  0005-0148-0754

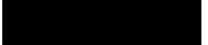


Datum a místo narození: 

Adresa pobytu: 

Druh a č. předlož. dokl. totožnosti: Občanský průkaz

Praha 93 dne 29.06.2020


Podpis, úřední razítko

Podle ověřovací knihy Úřadu mýřický Brozany nad Úhřím

poř. č. vidimace 8471/2020
tento/tato úplný/á* - částečný/á* - opis*/kopie*,

obsahující stran
souhlasí doslovně s předloženou listinou, z níž byl/a pořízen/a a tato listina je
přepisem*
ověřenou vidimovou listinou*
listinou, která je výstupem z autorizované konverze dokumentů*
opisem nebo kopií pořízenou ze spisu*
stejnopisem písemného vyhotovení rozhodnutí nebo výroku rozhodnutí*,

obsahujícím stran.
Listina, z níž je vidimová listina pořízena, obsahuje/neobsahuje* viditelný
zajišťovací prvek.

V Brozanech nad Ohřídou dne 07-2020

.....
Jméno/a a p
Otisk úředního raz
* Nehodící se škrte



Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **130763632-48972-200730085951**, skládající se z **2** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup obsahuje viditelný prvek, který nelze plně přenést na výstup.

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: **MARTINA TAUEROVÁ**

Vystavil: **Městská část Praha 9**

Pracoviště: **Městská část Praha 9**

Vystavil: **Městská část Praha 9** dne **30.07.2020**



130763632-48972-200730085951