

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU SYSTÉMU „ZMĚŇTE.TO“

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1

IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bank. spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-5157998/6000

zastoupené Ing. Milanem Krchem, ředitelem odboru informatických aplikací Magistrátu hl. m. Prahy

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bank. Spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 5920172/0800

zastoupená Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a

Ing. Janem Ladínem, členem představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Číslo smlouvy *Objednatele*: INO/31/04/000055/2020

Číslo smlouvy *Poskytovatele*:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je veřejnoprávní korporací, podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů;

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, jejíž postavení upravuje zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích (dále je „ZOK“), a jejímž jediným akcionářem je Objednatel,

1.2.2 dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele,

1.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,

1.2.4 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,

1.2.5 ke dni uzavření Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), přičemž Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 ZVZ pro uplatnění tzv. vertikální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy,

a zavazuje se udržovat tato svá prohlášení dle čl. 1.2 v platnosti pro celou dobu účinnosti Smlouvy.

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Účelem Smlouvy je zajištění podpory provozu systému „ZMĚŇTE.TO“, jakožto jednotného místa, které obyvatelům a návštěvníkům Objednatele nabízí možnost posílat návrhy a podněty v oblasti veřejného prostoru na území hl. m. Prahy pracovníkům Objednatele a jemu podřízeným organizacím (dále jen „**Systém**“).

2.2 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování služeb podpory provozu Systému (dále jen „**Služby podpory provozu**“) a zpracování podnětů v Systému (dále jen „**Zpracování podnětů**“, Služby podpory provozu a Zpracování podnětů společně též jen jako „**Služby**“) tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na fungování Systému.

Konkrétně se jedná o následující Služby:

- 2.2.1 Zajištění služeb spojených s provozem aplikací „ZMĚŇTE.TO“ a webových stránek uvedených pod písm. b) tohoto odstavce:
 - a) hosting aplikace a webových stránek;
 - b) správa aplikace a webových stránek a backend www.zmenteto.cz, www.zmente.to;
 - c) správa mailserveru;
 - d) správa databáze podnětů a jejich zpracování k projektu;
 - e) provoz administračního modulu systému.
- 2.2.2 Zajištění administrační podpory provozu a řešitelského týmu Systému:
 - a) zajištění kompletního provozu Systému v pozici operátora;
 - b) zajištění součinnosti s dalšími organizacemi ve vztahu k předmětu Systému;
 - c) zajištění součinnosti s určeným pracovníkem Objednatele;
 - d) informování Objednatele o možných úpravách nebo rozvoji Systému za účelem zvýšení efektivity.
- 2.3 Objednatel je oprávněn u Poskytovatele poptat rovněž služby nad rámec výše uvedených Služeb. Poptávka nad rámec Služeb bude Poskytovatelem posouzena a navržená časová a finanční náročnost těchto služeb formou nabídky doručena Objednateli. Tyto služby mohou být provedeny pouze na základě akceptované objednávky vystavené Objednatelem.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Místem poskytování Služeb je území hlavního města Prahy.
- 3.2 Termín zahájení poskytování Služeb je 1. 1. 2021.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje:
 - 4.1.1 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí přílohy č. 1 (Technická specifikace) této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb podpory provozu a závazných činností v souladu s touto Smlouvou v případě, že daná dílčí Služba podpory provozu nemá definované SLA;
 - 4.1.2 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 4.2 Poskytovatel odpovídá za to, že Systém je způsobilý pro použití k určenému účelu.
- 4.3 Ve vztahu k poskytování Služeb podpory provozu se Poskytovatel dále zavazuje:
 - 4.3.1 udržovat vlastní technické prostředky, či prostředky, které mu byly jinak Objednatelem svěřeny, jež slouží k poskytování Služeb podpory provozu, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb podpory provozu dle přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - 4.3.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;

- 4.3.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a též požadované termíny výluky Služby podpory provozu prováděné za účelem plánované údržby Systému (dále jen jako „odstávka“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Systému je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávku Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Systému. Takto sjednaná doba odstávky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby podpory provozu. Další podmínky doby odstávky Systému jsou upraveny v příloze č. 1 Smlouvy.
- 4.4 V průběhu doby trvání Smlouvy je Objednatel oprávněn navrhnout Poskytovateli úpravu Systému, přičemž takový návrh bude doručen vždy odpovědnému zástupci Poskytovatele. V takovém případě bude postupováno v souladu s článkem 2.3 Smlouvy.
- 4.5 V případě úprav Systému na základě samostatného požadavku Objednatele bude harmonogram provádění stanoven právě na základě této separátní dohody stran v závislosti na složitosti a rozsahu požadované úpravy.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ PODNĚTŮ

- 5.1 Poskytovatel je povinen zajistit po dobu trvání této Smlouvy zpracování podnětů v Systému v souladu s požadavky stanovenými v této Smlouvě, zejména v souladu s Technickou specifikací, která tvoří přílohu č. 1 Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel zajišťuje zpracování podnětů v Systému 5 dní v týdnu (po-pá) po dobu 10 (8:00 až 18:00) hodin denně,
- 5.3 Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že Zpracováním podnětu se rozumí jeho evidence a předání příslušnému pracovníku Objednatele či jemu podřízené organizace, průběžná evidence a kontrola stavu zpracování, a to včetně následné komunikace s uživatelem aplikace nikoliv jeho vyřešení.

6. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí v souladu s procesy podle nejlepší osvědčené praxe.
- 6.2 Poskytovatel je povinen pravidelně informovat Objednatele o plnění Smlouvy formou měsíčních výkazů, které tvoří nedílnou součást fakturace.

6.2.1 Měsíční výkazy služeb obsahují informace v minimálním rozsahu:

Přehled poskytnutých služeb ve sledovaném období;

Informaci o dostupnosti služby ve sledovaném období;

Přehled incidentů ve sledovaném období a jejich TTO a TTR;

Počet přijatých podnětů ve sledovaném období;

Přehled přijatých podnětů dle způsobu zadání, kategorie podnětu, doby k předání řešiteli.

- 6.3 Poskytovatel bude zajišťovat podstatnou část aktivit souvisejících s poskytovanými Službami vlastními kapacitami. Část Služeb zajišťovaná poddodavately bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění. Pokud však Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.
- 6.4 Veškeré dokumenty předané Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat s náležitou péčí. Poskytovatel je oprávněn uchovávat tyto dokumenty svěřit na své náklady i třetí osobě, je-li z její strany zajištěna náležitá úroveň péče o tyto svěřené dokumenty.
- 6.5 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení provozu aplikace či souvisejícího plnění Poskytovatele dle Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 6.6.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění Smlouvy;
 - 6.6.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 6.6.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 6.6.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

7. EXIT

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb podpory provozu na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „Exit“).
- 7.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 7.3 Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.
- 7.3 Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 6 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s vypovězením nebo odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho předání Objednateli.
- 7.4 Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí ceny předmětu plnění dle této Smlouvy.

8. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, PROPAGACE

- 8.1 Veškerá data vzniklá během trvání Smlouvy (tedy celý Systém), se stávají vlastnictvím Objednatele, Poskytovatel je však oprávněn s nimi zákonným způsobem libovolně nakládat.
- 8.2 Vzniknou-li v době trvání Smlouvy majetková práva ve vztahu k plnění Poskytovatele, která budou mít povahu autorského díla (a která budou ve vlastnictví Poskytovatele), je v odměně za poskytování Služeb dle Smlouvy započten rovněž licenční poplatek za jejich užívání Objednatelem.

9. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nebo jím určené osobě součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Služeb.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb dle Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Smlouvy.
- 10.2 Měsíční odměna za poskytování Služeb dle této Smlouvy se určí jako součet následujících částí:
- měsíční odměny za Služby podporu provozu stanovené jako paušální částky ve výši 18.233,- Kč bez DPH;
 - měsíční odměny za Zpracování podnětů stanovené jako variabilní složky, jejichž výše se určí jako součin sazby za jeden podnět ve výši 108,- Kč bez DPH a celkového počtu podnětů zpracovaných za daný kalendářní měsíc, nejvýše však 162.000,- Kč bez DPH

(dále jen „Cena za poskytování Služeb“).

- 10.3 K Ceně za poskytování Služeb bude připočtena DPH.
- 10.4 Faktura za Služby bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po období, v němž byly poskytovány Služby a doručena na adresu odboru inženýrských aplikací Magistrátu hlavního města Prahy uvedenou v záhlaví Smlouvy. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění anebo právního předpisu, který uvedený zákon v budoucnu nahradí, a dále musí obsahovat tyto údaje:
- 10.4.1 označení Objednatele a Poskytovatele, jejich sídla, jejich IČO a DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku, včetně spisové značky;
- 10.4.2 předmět a číslo objednávky;
- 10.4.3 číslo faktury, den vystavení faktury, datum splatnosti, den uskutečnění plnění a fakturovanou částku;
- 10.4.4 základ daně (DPH), sazbu daně a její výši, podpis oprávněné osoby Poskytovatele, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.
- 10.5 Lhůta splatnosti faktur dle Smlouvy činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli.
- 10.6 Objednatel je (a to i opakovaně) oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje dohodnuté náležitosti nebo náležitosti požadované podle obecně závazných právních předpisů, nebo budou-li takové náležitosti v dané faktuře uvedeny nesprávně. Poskytovatel je povinen fakturu opravit nebo nově vyhotovit, a to vždy s novou lhůtou splatnosti. Nová lhůta splatnosti začne běžet zcela od počátku ode dne doručení řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

- 10.7 Faktura bude hrazena bankovním převodem. Za okamžik úhrady se považuje připsání částky na účet Poskytovatele.

11. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 11.1 V případě porušení smluvní povinností smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.
- 11.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou za okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 OZ.
- 11.3 Objednateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty v těchto případech:
- 11.3.1 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle článku 13. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 11.3.2 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období (měsíc, kdy jsou služby poskytovány) nejsou služby údržby a provozu na základě této objednávky poskytovány v souladu se SLA, zaplatí Dodavatel Objednateli pokutu ve výši 1.000 Kč za každé započaté 1 % nedodržení SLA v rámci TTO a TTR.
- 11.3.3 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období (měsíc, kdy jsou služby poskytovány) není zajištěna dostupnost definovaná SLA, zaplatí Dodavatel Objednateli pokutu ve výši 1.000 Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.
- 11.3.4 poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOÚ“), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 11.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost zaplatit Poskytovateli odměnu dle článku 10. Smlouvy řádně a včas, a to ve výši 0,05 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 11.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu uhrazení.
- 11.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, s nímž vznikla povinnost zaplatit smluvní pokutu.

12. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 12.1 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena elektronicky prostřednictvím datové schránky smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu čl. 12.5 Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení.
- 12.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy.

12.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.

12.4 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu Smlouvy nebo jejího předmětu.

12.5 Oprávněnými osobami jsou:

12.5.1 Za Objednatele

a) ve věcech smluvních

Jméno a příjmení	Ing. Milan Krch
Adresa	Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1
E-mail	
Telefon	

b) ve věcech technických

Jméno a příjmení	Mgr. Bc. Jiří Laichman
Adresa	Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1
E-mail	
Telefon	

12.5.2 Za Poskytovatele:

a) ve věcech smluvních

Jméno a příjmení	Ing. Ondřej Rulík
Adresa	Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

b) ve věcech technických

Jméno a příjmení	Štefan Borovský
Adresa	Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

12.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně, elektronicky prostřednictvím datové schránky, oznámit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

13. OCHRANA INFORMACÍ

13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:

13.1.1 si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné nebo získat informace důvěrného charakteru (osobní údaje třetích osob) (dále jen „**Důvěrné informace**“);

13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany;

13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

13.3 Za třetí osoby podle čl. 13.2 Smlouvy se nepovažují:

13.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

13.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

13.3.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,

13.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,

13.3.5 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám ve Smlouvě.

13.4 Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího souhlasu Objednatele neužije důvěrné informace pro jiné účely než pro účely poskytování Služeb a splnění povinností podle této či jiné smlouvy uzavřené s Objednatelem a nezveřejní ani jinak neposkytne důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců, členů svých orgánů, poradců a právních zástupců a subdodavatelů. Těmto osobám však může být důvěrná informace poskytnuta pouze za té podmínky, že budou zavázáni udržovat takové informace v tajnosti, jako by byly stranami Smlouvy.

13.5 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.

13.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:

13.6.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

13.6.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

- 13.6.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 13.6.4 po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 13.6.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 13.7 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

14. ZMĚNA SMLOUVY

- 14.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, podepsaných osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

15. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 15.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu trvání 36 měsíců od nabytí její účinnosti, a to s možností výpovědi bez udání důvodu učiněnou každou ze smluvních stran samostatně. Výpovědní doba činí 6 měsíců a běží počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé ze smluvních stran doručena. Tuto smlouvu je možné ukončit také vzájemnou Dohodou smluvních stran, jejíž podmínky budou stanoveny právě touto Dohodou.
- 15.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy:
- 15.2.1 dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace Poskytovatele, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
 - 15.2.2 v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za takové porušení se považuje zejména neposkytnutí jakékoliv služby v souladu s ustanovením bodu 2.2 Smlouvy.
- 15.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Objednatele. Za takové porušení se považuje zejména prodlení s úhradou faktury po dobu delší než 30 dní.
- 15.4 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, nedojde-li ke zjednání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením povinnosti druhé smluvní strany, a to ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.
- 15.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo na adresu sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiném veřejně přístupném zdroji, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

16. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 16.1 Ke dni ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelům předané dokumenty obsahující Důvěrné informace Objednatelů. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednatelům potvrzení, podepsané osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele.
- 16.2 Ukončením účinnosti Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.
- 16.3 Ke dni ukončení Smlouvy je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o převod aktuální verze všech zdrojových kódů jakéhokoliv plnění Poskytovatele, u něhož je to možné, v jejich aktuálním rozsahu a veškerých souvisejících materiálů (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.) v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí, na Objednatelům za v místě a čase obvyklou úplatu a v míře maximálně přípustné dle obecně závazných právních předpisů.
- 16.4 Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem Smlouvy sepsají strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Systému, bude-li k ní po zániku Smlouvy docházet.
- 16.5 Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby nejpozději deset (10) kalendářních dnů před zánikem Smlouvy:
- 16.5.1 připravil aktualizovanou dokumentaci k Systému; a
 - 16.5.2 připravil soupis případných nedokončených plnění týkajících se Systému k předpokládanému dni zániku Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 16.6 V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku splnit před okamžikem zániku Smlouvy z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), výše uvedené lhůty začínají plynout až od okamžiku zániku Smlouvy a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku Smlouvy.
- 16.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout v souvislosti s ukončením Smlouvy a převzetím poskytování Služeb Objednatelům nebo třetí osobou služby součinnosti spočívající zejména, nikoli však výlučně, v:
- 16.7.1 proškolení určených pracovníků Objednatelů co do provozu a údržby Systému;
 - 16.7.2 alokování expertního zástupce Poskytovatele na výzvu Objednatelů ke koordinaci činností zajišťujících stabilní a spolehlivé převzetí novým poskytovatelem služeb; a
 - 16.7.3 poskytování expertní help-line.
- 16.8 Služby dle čl. 16.7 Smlouvy budou poskytovány na vyžádání Objednatelů, a to v rozsahu navrženém Objednatelům a schváleném Poskytovatelem. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté služby součinnosti ve výši v místě a čase obvyklé.
- 16.9 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování jednotlivých služeb součinnosti výlučně na základě písemného pokynu Objednatelů. Písemný pokyn Objednatelů k poskytnutí určité služby součinnosti bude obsahovat datum zahájení poskytování příslušné služby součinnosti, dobu, po kterou má být poskytována, a její rozsah.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 17.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle čl. 17.2 Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 18.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona 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. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 18.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžitě nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele ani bez takového souhlasu jednostranně započíst své pohledávky za Objednatelem vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou.
- 18.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejích případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, číselné označení Smlouvy, datum jejího podpisu a její text. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 18.5 Ukáže-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.
- 18.6 V souladu s § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto Objednatel potvrzuje, že uzavření této Smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. 2951 ze dne 21. 12. 2020

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel

Objednatel

V Praze

V Praze

Michal Fišer, MBA
předseda představenstva

Ing. Milan Krch
ředitelem odboru infromatických aplikací
Magistrátu hl. m. Prahy

Poskytovatel

V Praze

Ing. Jan Ladín
člen představenstva

Příloha č. 1 – Technická specifikace

System změňte.to sestává z jednotlivých komponent – mobilní aplikace, webová aplikace, administrační modul, softwarové rozhraní (API) – pro odeslání, správu a zpracování podnětů systému změňte.to. Mobilní aplikace je dostupná ke stažení na AppStore a GooglePlay, webová aplikace je přístupná skrze běžný webový prohlížeč. Webová aplikace je dostupná na doménách specifikovaných Objednatelem.

Hlavní funkcionality:

- Odeslání podnětu
- Přihlášení uživatele účtem PID Lítačka
- Správa podnětů
- Správa uživatelů
- Reporting
- Analytické funkce
- API rozhraní

Podrobná specifikace funkcionalit je uvedena v následující samostatné kapitole.

Popis systému

Front-end

Funkcionalita	Popis funkcionality
Role	<u>Role MA</u> <ul style="list-style-type: none">• Nepřihlášený uživatel• Přihlášený uživatel• Anonymní uživatel
	<u>Nepřihlášený uživatel</u> <p>Uživatel FE systému, vytváří podněty aplikace. O stavu jejich řešení je informován e-mailem.</p>
	<u>Přihlášený uživatel</u> <p>Uživatel FE systému, vytváří podněty aplikace. O stavu jejich řešení je informován v samostatné sekci FE systému.</p>
	<u>Anonymní uživatel</u> <p>Uživatel FE systému, vytváří podněty aplikace. O stavu jejich řešení není informován.</p>

Kategorie podnětu	<u>Výběr kategorie podnětu</u> <ul style="list-style-type: none"> • Veřejná doprava • Silnice • Úklid a zeleň • Osvětlení • Ostatní
Zadání podnětu	<u>Vyplnění formuláře podnětu</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografie (volitelné) • Poloha • Popis předmětu podnětu • Odeslání podnětu
Přihlášení uživatele	Login PID Lítačka <ul style="list-style-type: none"> • Přihlášení existujícím účtem • Vytvoření nového účtu
Sledování stavu zadaných podnětů	Přihlášenému uživateli je zpřístupněná funkce sledování stavu zadaných podnětů, a to: <ol style="list-style-type: none"> a. V seznamu zadaných podnětů b. V mapovém zobrazení
	Detail zadaného podnětu obsahuje informace: <ul style="list-style-type: none"> • Kategorie podnětu • Stav řešení • Fotografie • Poloha podnětu • Popis podnětu • Datum a čas podnětu
Další	Aplikace mohou obsahovat komunikační prvky Objednatele i Poskytovatele

Popis hlavních procesů FE

Kód požadavku	MA_01
Název	Vytvoření podnětu
Popis	Vytvoření podnětu na straně uživatele: <ul style="list-style-type: none">• Výběr kategorie• Pořízení fotografie (volitelné)• Označení polohy• Popis předmětu podnětu

Kód požadavku	MA_02
Název	Odeslání podnětu
Popis	Odeslání informací nového podnětu na server

Kód požadavku	ADMIN_03
Název	Odeslání hodnocení úřadu
Popis	<ul style="list-style-type: none">• Výběr hodnoceného pracoviště• Vyplnění formuláře hodnocení• Vyplnění komentáře (volitelné)• Odeslání hodnocení

Kód požadavku	MA_04
Název	Přihlášení uživatele
Popis	Přihlášení uživatele: <ul style="list-style-type: none">a. Existujícím účtem PID Lítačkab. Vytvoření nového účtu PID Lítačka

Kód požadavku	MA_05
Název	Výpis odeslaných podnětů
Popis	Zobrazení seznamu vytvořených podnětů včetně podrobných informací (pro přihlášené uživatele)

Kód požadavku	MA_06
Název	Správa účtu
Popis	<p>Přihlášenému uživateli je umožněno spravovat nastavení účtu aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odesílání podnětů anaonymně • Dark mód • VOP

Back-end

Aplikace umožňuje zpracování obdržených podnětů-ticketů, a to změnou životního cyklu a předáním odpovídajícímu řešiteli, jejich kategorizací, seskupováním, tříděním a interakcí se zadavatelem a jednotlivými řešiteli. Aplikace obsahuje přehled základních statistik a jednoduchý nástroj pro reporting.

Funkcionalita	Popis funkcionality
Role	<u>Role systému</u> <ul style="list-style-type: none"> • Uživatel • Administrátor • Operátor • Externí řešitel • Instrukce
	<u>Uživatel</u> <p>Uživatel FE systému, vytváří podněty aplikace</p>
	<u>Administrátor</u> <p>Zprostředkovává všechny funkce podřízeným rolím aplikace. Představuje nejvyšší úroveň oprávnění, které z funkčního hlediska stanovuje procesy systému</p>
	<u>Operátor</u> <p>Role s oprávněním pro zpracování přidělených ticketů</p>
	<u>Externí řešitel</u> <p>Operátor spadající mimo organizační strukturu Objednatele</p>

	<p><u>Instituce</u></p> <p>Řešitel stojící mimo architekturu a organizaci systému.</p>
Správa ticketů	<p><u>Změna stavu ticketu</u></p> <p>Úprava stavu ticketu dle jeho aktuálního životního cyklu</p>
	<p><u>Doplnění informací</u></p> <p>Odeslání zprávy uživateli aplikace s výzvou pro doplnění informací</p>
	<p><u>Předání externímu řešiteli</u></p> <p>Přiřazení ticketu řešiteli mimo strukturu objednatele, a to:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Přiřazením v rámci systému administrace b) Předáním datové zprávy (v případě API integrace)
	<p><u>Předání internímu řešiteli</u></p> <p>Přiřazení ticketu řešiteli uvnitř struktury objednatele, a to jeho přiřazením v rámci systému administrace</p>
	<p><u>Kategorizace</u></p> <p>Tickety jsou na vstupu označeny odpovídající kategorií, a to na základě metadat přijaté zprávy</p>
<p><u>Tagy</u></p> <p>Tickety mohou být kategorizovány pomocí přiřazování zvolené množiny tagů. Administrace tagů je prováděna ze strany administrátora systému</p>	

	<p><u>Automatické odpovědi</u></p> <p>Systém nabízí funkci pro odeslání automatické zprávy uživatelům dle aktuální životní fáze podnětu a její změny</p>
	<p><u>Doporučené odpovědi</u></p> <p>Systém obsahuje seznam návrhu odpovědí. Tento seznam je spravován rolí administrátor</p>
Životní fáze ticketu	<p>Požadované fáze zpracování ticketu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nový • V řešení • Doplnění informací • Předáno instituci • Vyřízeno institucí • Vyřešeno • Zamítnuto
Reporting a analytické funkce	<p>V aplikaci jsou dostupné statistiky celkového počtu ticketů, dle jejich kategorie, časové náročnosti a aktuálního stavu životního cyklu.</p> <p>Přehled dle kategorie včetně průměrné náročnosti a dobu jejich zpracování.</p>
API rozhraní	<p>Součástí i služba aplikačního rozhraní (API) poskytující funkcionalitu potřebnou pro komunikaci a výměnu ticketů s dalšími systémy partnerských organizací.</p>
Další	<p>Aplikace mohou obsahovat komunikační prvky Objednatele i Poskytovatele</p>

Popis hlavních procesů BE

Kód požadavku	ADMIN_01
Název	Přijetí ticketu
Popis	Vytvoření ticketu po obdržení nové zprávy serveru

Kód požadavku	ADMIN_02
Název	Zpracování ticketu
Popis	Změna stavu ticketu na základě akce vyvolané operátorem

Kód požadavku	ADMIN_03
Název	Přiřazení ticketu operátorovi
Popis	Přidělení ticketu ke zpracování zvolenému operátorovi

Kód požadavku	ADMIN_04
Název	Vytvoření operátora
Popis	Vytvoření nového operátora aplikace

Kód požadavku	ADMIN_05
Název	Přiřazení role uživateli
Popis	Přiřazení odpovídající role existujícímu operátorovi

Kód požadavku	ADMIN_06
Název	Předání externímu řešiteli
Popis	Předáním datové zprávy (v případě API integrace)

Kód požadavku	ADMIN_07
Název	Doplnění informací
Popis	Uživatel aplikace je pomocí email zprávy a interakce na FE systému vyzván k doplnění informací požadovaných pro korektní zpracování podnětu

Nefunkční požadavky

Technologie

- Systém musí být přístupný s využitím prohlížečů Chrome (ve verzi 70 a vyšší), Safari (ve verzi 11 a vyšší), Firefox (ve verzi 60 a vyšší), Edge (ve verzi 44 a vyšší), Opera (ve 55 verzi), IE (ve verzi 11)

- Technologie použitá pro backend řešení: PHP 7+, Node.js 9+, .NET Core 2.1+
- Zadavatel požaduje, aby veškerý provoz probíhal v souladu s nejlepší praxí a při dodržení moderních technologických standardů. Dodržení technologických standardů bude předmětem validace a akceptace předmětu plnění.
- Mobilní aplikace jsou pravidelně aktualizované v případě vydání nové verze systému Android a iOS tak, aby splňovala nové požadavky a standardy platformy, se zachováním zpětné kompatibility funkčnosti, pokud je možná.
- Systém musí podporovat logování, a to jak dotazů z veřejného internetu, tak i veškerých aktivit uvnitř systému, např. transakčních i stavových.

Požadavky na kvalitu řešení

Aplikace splňuje standardy pro aplikace a výše zmíněné nefunkční požadavky. Dále jsou součástí aplikace i jednotkové testy pokrývající 100 % všech kritických funkcionalit aplikace, na aplikaci jsou provedeny end-to-end testy a uživatelské testování.

Zdrojový kód aplikace je modulárně strukturovaný a umožňuje snadnou rozšiřitelnost. Všechna rozhraní mezi veškerými celky aplikace, použité struktury a vzory jsou kompletně popsány v dokumentaci. Zdrojový kód je průběžně aktualizován a popsán v prostředí GitLab Poskytovatele.

Požadavky na bezpečnost

Minimální požadavky na bezpečnost řešení vycházejí z obecných požadavků na bezpečnost. Tyto požadavky jsou uplatněny přiměřeně potřebám a funkcím mobilní aplikace.

Řešení mobilní aplikace má nastavenou HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizací.

Kód požadavku	BO_DPS_001
Název	Logování
Popis	<p>Popis Systém umožňuje provádění automatického logování událostí nastalých v systému do databáze podle následujícího rozdělení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informace o editaci, přidávání a mazání položek v databázi • Informace o přihlášení, odhlášení a základních činnostech uživatelů • Volání základních metod programu včetně vnitřního rozhodování a následné akce • Ukládání výjimek a chyb programu, komunikace s databází, nevalidních entit a překročení limitních hodnot Logy budou k dispozici k náhledu v administrátorském rozhraní pro potřeby identifikace incidentů administrátorem systému.

Obecně je informační bezpečnost SW řešení realizována s důrazem na požadavky na důvěrnost, dostupnost a integritu dat.

Důvěrnost dat je zajištěna zejména oddělením rolí, řízením přístupu uživatelů a jejich autentifikací.

Pro HTTPS komunikaci je možné použít TLS 1.2 a TLS 1.3, jsou použity HSTS hlavičky a přesměrování z HTTP na HTTPS, blokováno odesílání hlavičky Referer pomocí Referrer-Policy: no-referrer. Je použita content security policy pro načítání skriptů.

Přístupů uživatelů k systému a jejich činnost je logována. Hloubku a dobu uchování logovaných informací je možné měnit parametricky z administrace nebo přes konfigurační soubor.

Systém je v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a nařízení GDPR. V administraci jsou dostupné funkcionality a formuláře pro řešení všech požadavků dle GDPR.

V konfiguračním souboru je možné měnit čas pro automatické odhlášení uživatelů, administrátorů a super uživatele.

Veškeré vstupy (data) získaná od uživatele se musí validovat na straně serveru na přípustnost a oprávněnost, a zda neobsahuje spustitelný kód (SQL injection).

Popis rozhraní a další součinnost

Popis rozhraní

Aplikace komunikuje minimálně s následujícími systémy:

- BE login PID Lítačka
- Office 365 mailservers
- Zimbra mailservers
- Golemio
- Webové služby IPR
- Mapové podklady

Grafické podklady

Grafiku řešení zpracovává Poskytovatel dle požadavků objednatele.

Prostředí

Prostředí pro produkci, vývoj a testování poskytuje Poskytovatel.

Licence pro vývojové nástroje nejsou předmětem zakázky a dodavatel řešení si je zajistí na své náklady.

SLA

Dostupnost aplikace:

Služba	Dostupnost služby měsíční v %	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jedné odstávky služby, maximálně 2 x za kalendářní měsíc
Dostupnost aplikace	95%	7x24	4 hodiny

Dostupnost je měřena na hranici datového centra Poskytovatele

Popis incident/požadavek

Typ ticketu	Kategorie	TTO (reakční doba)	TTR (doba vyřešení)
Incident	Kritická chyba	60 min	3 h
	Závažná chyba	120 min	6 h
	Chyba	180 min	48 h
	Drobná chyba	180 min	96 h

Popis kategorií incidentů

Kritická chyba

Veškeré incidenty, které mají nebo by mohly mít dopad na únik tržeb. Jedná se zejména o bezpečnostní incidenty, jako je prolomení aplikace.

Závažná chyba

Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení

Nebo

Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení

Nebo

Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.

Chyba

Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.

Nebo

Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.

Drobná chyba

Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.

Zadávání incidentů/požadavků

Zadávání incidentů/požadavků	
Provozní doba	
Po-Čt 08:00 - 18:00	
Pá 08:00 - 16:00	
Kontakty Service Desk OICT	
Webové rozhraní SD	
Telefonní kontakt	
E-mail	
* Příjem incidentů/požadavků probíhá v režimu 24x7x365 pouze prostřednictvím webového rozhraní. TTO a TTR je aktivní pouze v provozní dobu.	