

Česká republika – Ministerstvo životního prostředí



Hydrosoft Veleslavín s.r.o.

---

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

---

**TATO SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“),

MEZI


**Českou republikou – Ministerstvem životního prostředí**

se sídlem: Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10  
zastoupenou: Ing. Janou Vodičkovou, ředitelkou odboru informatiky  
IČO: 00164801  
bankovní spojení: ČNB Praha 1  
číslo účtu: 7628001/0710  
zástupce pro věcná jednání: Ing. Přemysl Řezníček  
(tel.: +420 269 122 152, email: [premysl.reznicek@mzp.cz](mailto:premysl.reznicek@mzp.cz))

DÁLE JEN „**Objednatel**“  
NA STRANĚ JEDNÉ,

A

**Hydrosoft Velešlavín s.r.o.**

se sídlem: U Sadu 13, 162 00 Praha 6  
zastoupenou: Ing. Petrem Hurychem, jednatelem  
IČO: 61061557  
DIČ: CZ61061557 (je plátcem DPH)  
bankovní spojení: ČSOB a.s.  
číslo účtu: 162295091/0300  
zapsanou: obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze,  
oddíl C, vložka 43062  
zástupce pro věcná jednání: 

DÁLE JEN „**Poskytovatel**“  
NA STRANĚ DRUHÉ,

OBJEDNATEL A POSKYTOVATEL SPOLEČNĚ JEN „**Smluvní strany**“  
NEBO JEDNOTLIVĚ „**Smluvní strana**“.

## Preambule

Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku na služby s názvem „**Transformace datového obsahu centrálního datového skladu (CDS) map povodňového nebezpečí, ohrožení a rizik na strukturu CDS 2.0 a návazná provozní podpora CDS 2.0**“, systémové číslo NEN: N006/20/V00028825, evidenční číslo ve Věstníku veřejných zakázek: Z2020-038582 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávanou v otevřeném řízení dle § 3 písm. b) a § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla vyhodnocena jako nejvýhodnější (dále jen „**Nabídka**“).

Cílem této Smlouvy je tedy úprava dvoustranného právního vztahu mezi Smluvními stranami, jehož obsahem jsou práva a povinnosti související s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými platnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou upraveny v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku a dále v této Smlouvě a jejích přílohách.

## Článek I.

### Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace Veřejné zakázky.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je transformace a přesun dat CDS1.0 do aplikačního a databázového prostředí CDS2.0 provozovaného na HW infrastruktuře Objednatele a zajištění návazné provozní podpory CDS 2.0. Předmětem plnění Veřejné zakázky jsou tedy zejména níže uvedené služby:
  - a) transformace dat CDS 1.0 do struktury, která je v souladu se specifikací platnou pro CDS 2.0 včetně provedení validace vektorových i rastrových dat (dále také jen „**Transformace dat**“),
  - b) nasazení transformovaných dat CDS 1.0 do prostředí SW CDS 2.0 včetně přípravy pro jejich publikaci – příprava na prezentaci v CDS 2.0 (dále také jen „**Nasazení dat**“),
  - c) provozní aplikační podpora CDS 2.0 (dále také jen „**Provozní podpora**“),
  - d) přesun CDS 2.0 do jiného cloudu (dále také jen „**Přesun**“),
  - e) realizace exit plánu CDS 2.0 (dále také jen „**Exit plán**“),(vše výše uvedené společně dále jen „**Služby**“ či jednotlivě „**Služba**“).
- Poskytovatel je povinen zajišťovat Služby dle požadavků Objednatele, v rozsahu a za podmínek stanovených dále v této Smlouvě a jejích přílohách a vyplývajících ze zadávacích podmínek na Veřejnou zakázku, a to řádně, bez vad a nedodělků. Podrobná specifikace a podklady pro realizaci Služeb jsou uvedeny v Přílohách č. 1 až 3 této Smlouvy.
- 1.3 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby ujednanou odměnu, a to za podmínek stanovených v článku III. této Smlouvy.

**Článek II.****Doba a místo plnění**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb ihned po nabytí účinnosti této Smlouvy s následujícími termíny plnění:
- termín pro poskytnutí části Služeb dle článku I. odst. 1.2 písm. a) této Smlouvy činí 6 měsíců ode dne nabytí její účinnosti,
  - termín pro poskytnutí části Služeb dle článku I. odst. 1.2 písm. b) této Smlouvy činí 7 měsíců ode dne nabytí její účinnosti,
  - termín pro poskytnutí části Služeb dle článku I. odst. 1.2 písm. c) této Smlouvy se sjednává na dobu neurčitou počínaje dnem nabytí účinnosti této Smlouvy,
  - poskytnutí části Služeb dle článku I. odst. 1.2 písm. d) této Smlouvy bude realizováno na vyzvání Objednatele do 1 měsíce, a to kdykoliv po nabytí účinnosti této Smlouvy,
  - poskytnutí části Služeb dle článku I. odst. 1.2 písm. e) této Smlouvy bude realizováno po částech, kdy část „Vytvoření Exit plánu“ bude realizována obligatorně, a to do 8 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy s tím, že praktická realizace Exit plánu bude zahájena fakultativně do 2 měsíců v případě vyzvání Objednatelem, a to z důvodu požadavku na ukončení této Smlouvy, a to kdykoliv po nabytí její účinnosti, přičemž Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost po celou dobu od objednání faktické realizace Exit plánu až do uplynutí 6 měsíců od ukončení této Smlouvy.
- 2.2 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené výše v této Smlouvě, nebude-li mezi Smluvními stranami stanoveno písemně jinak.

**Článek III.****Cena za poskytování Služeb a platební podmínky**

- 3.1 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy byla stanovena Nabídkou Poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.
- 3.2 Jednotlivé dílčí ceny za poskytování Služeb (dále jen „**Dílčí ceny**“) jsou uvedeny v následující tabulce č. 1 „**Dílčí ceny**“ (dále také jen jako „**Tabulka č. 1**“) níže (rozpad Dílčí ceny za Provozní podporu a způsob její úhrady je specifikován dále v tomto článku).

**Tabulka č. 1: Dílčí ceny**

| Služba                          | Dílčí cena bez DPH [Kč] | DPH 21 % [Kč] | Dílčí cena s DPH [Kč] |
|---------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|
| a. Transformace dat             | 1 974.000,-             | 414.540,-     | 2.388.540,-           |
| b. Nasazení dat                 | 499.000,-               | 104.790,-     | 603.790,-             |
| c. Provozní podpora (12 měsíců) | 492.000,-               | 103.320,-     | 595.320,-             |
| d. Přesun (1 provedení)         | 96.000,-                | 20.160,-      | 116.160,-             |
| e. Exit plán (1 provedení)      | 144.000,-               | 30.240,-      | 174.240,-             |

- 3.3 Dílčí ceny jsou stanoveny pro celý rozsah předmětu plnění této Smlouvy jako ceny konečné, pevné a nepřekročitelné. V Dílčích cenách jsou zahrnuty veškeré činnosti včetně všech

- 
- souvisejících výkonů a poplatků a veškerých dalších případných nákladů, byť nebyly v Nabídce Poskytovatele výslovně uvedeny, zejména veškeré práce, dodávky, služby, výkony a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této Smlouvy.
- 3.4 Dílčí ceny je možné změnit či překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě bude účtována DPH ve výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.5 Dílčí ceny budou Poskytovateli hrazeny po dokončení příslušného plnění předmětu této Smlouvy a po písemné akceptaci dané části Služeb ze strany Objednatele, a to bezhotovostním převodem v české měně na základě řádného daňového a účetního dokladu (dále jen „**Faktura**“) s tím, že Poskyvatel je oprávněn vystavit Fakturu ihned po akceptaci dané části Služeb, jak je specifikováno dále v článku VI. této Smlouvy, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 3.6 Faktura bude vždy obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení Faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět Smlouvy – resp. odpovídající Služby, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Každá Faktura bude rovněž označena evidenčním číslem Smlouvy přiděleným z Centrální evidence smluv Objednatele: 200142 (viz také záhlaví této Smlouvy).
- 3.7 Každá Faktura bude zaslána v 1 vyhotovení na adresu Objednatele ve tvaru: Ministerstvo životního prostředí, Odbor informatiky, Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10, nebo v elektronickém vyhotovení do datové schránky Objednatele: 9gsaax4.
- 3.8 Lhůta splatnosti každé Faktury činí 21 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli. Fakturovaná částka bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na dané Faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit fakturovanou částku je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platba bude probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na Faktuře bude v této měně.
- 3.9 V případě, že Faktura nebude obsahovat potřebné údaje a náležitosti dle odst. 3.6 tohoto článku a příslušných právních předpisů, je Objednatel oprávněn takovou Fakturu vrátit Poskytovateli zpět k doplnění či opravě. V takovém případě není Objednatel v prodlení s plněním svého závazku a nová lhůta splatnosti začne plynout ode dne doručení doplněné či opravené Faktury Objednateli.
- 3.10 V případě doručení jakékoliv Faktury Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. příslušného kalendářního roku bude taková Faktura proplacena Objednatelům Poskytovateli během prvního čtvrtletí následujícího kalendářního roku s ohledem na roční uzávěrku v Integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o prodlení Objednatele s úhradou Faktury a Poskyvatel nemá právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení. Poskyvatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.
- 3.11 Poskyvatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoliv pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli. Poskyvatel není oprávněn postoupit pohledávku nebo její část vůči Objednateli na třetí osoby.

3.12 Dílčí cena za Provozní podporu dle článku I. odst. 1.2 písm. c) této Smlouvy je stanovena sazbami uvedenými níže v tabulce č. 2 „Maximální cena za 12 měsíců poskytování Provozní podpory“ (dále také jen jako „**Tabulka č. 2**“). Fakturace bude v případě této Služby probíhat níže uvedeným způsobem:

- a) Dílčí cena za dílčí služby v rámci Služby Provozní podpory v Tabulce č. 2 specifikované pod písmeny a) – c) níže, konkrétně tedy dílčí služby „CDS\_01 – Standardní údržba“, „CDS\_02 – Servisdesk, hot-line“ a „CDS\_03 – Řízení incidentů“ bude fakturována zpětně v podobě jedné společné paušální částky, a to vždy ke konci kalendářního pololetí, ve kterém byly příslušné dílčí služby poskytovány. V případě, že by se začátek zahájení poskytování nebo konec ukončení poskytování výše specifikovaných dílčích služeb neshodoval se začátkem nebo koncem kalendářního pololetí, bude se za příslušné kalendářní pololetí účtovat poměrová část příslušného kalendářního pololetí založená na počtu dní, v nichž byly výše specifikované dílčí služby reálně poskytovány k počtu dní daného kalendářního pololetí.
- b) Dílčí cena za dílčí službu v rámci Služby Provozní podpory v Tabulce č. 2 specifikovanou pod písmenem d) níže, konkrétně tedy dílčí služba „CDS\_04 – Konzultace“ bude fakturována dle skutečného čerpání (počtu hodin) a sazby za člověkohodinu (v maximálním rozsahu 192 člověkohodin za 1 rok poskytování této dílčí služby), a to vždy po uplynutí kalendářního pololetí zpětně. Objednatel není povinen níže uvedený maximální počet člověkohodin/rok vyčerpat. Převod nevyčerpaných člověkohodin je možný vždy pouze do následujícího kalendářního roku.

**Tabulka č. 2: Maximální cena za 12 měsíců poskytování Provozní podpory**

|    | Služba                        | Rozsah (paušál/ČH) | Sazba za ČH v Kč bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH | DPH 21 % v Kč | Cena celkem v Kč včetně DPH |
|----|-------------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------------|
| a) | CDS_01 – Standardní údržba    | Paušální           | -                        | 144.000,-                | 30.240,-      | 174.240,-                   |
| b) | CDS_02 – Servisdesk, hot-line | Paušální           | -                        | 96.000,-                 | 20.160,-      | 116.160,-                   |
| c) | CDS_03 – Řízení incidentů     | Paušální           | -                        | 108.000,-                | 22.680,-      | 130.680,-                   |
| d) | CDS_04 – Konzultace           | 192                | 750,-                    | 144.000,-                | 30.240,-      | 174.240,-                   |

3.13 V případě realizace Služby Exit plánu, konkrétně po řádné akceptaci její části “Vytvoření Exit plánu”, je Poskytovatel oprávněn fakturovat 10 % z příslušné Dílčí ceny dle Tabulky č. 1 bodu e) tohoto článku. Zbylou část této Dílčí ceny (ve výši 90 %) je Poskytovatel oprávněn fakturovat po řádné akceptaci realizace Exit plánu jako takového Objednatelem (dojde-li k ní), nejdříve však k termínu data ukončení této Smlouvy.

#### **Článek IV.**

##### **Záruky, smluvní pokuty**

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli na Služby záruku za jakost v délce 24 měsíců (je-li to v daném případě relevantní), která počíná běžet dnem podpisu akceptačního protokolu, popř. finálního akceptačního protokolu dle článku VI. odst. 6.4 a násl. této Smlouvy.
- 4.2 Vady musí Objednatel oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozví. Vyskytne-li se vada v záruční době, Poskytovatel ji bezplatně odstraní ve lhůtě dohodnuté s Objednatelem, nejpozději však do 60 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o výskytu vady Poskytovateli.
- 4.3 Je-li vadné plnění podstatným porušením této Smlouvy, má Objednatel právo na odstranění vady opravou nebo úpravou Služby (zejména jejich hmotných výstupů), na přiměřenou slevu nebo odstoupení od této Smlouvy.
- 4.4 Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny použitím podkladů převzatých od Objednatele, u kterých Poskytovatel ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost, případně na ni upozornil Objednatele, ale ten na jejich použití trval.
- 4.5 V případě prodlení Poskytovatele s plněním závazků dle článku I. a článku VI. odst. 6.4 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý den prodlení.
- 4.6 V případě porušení závazků vyplývajících z článku V. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 4.7 V případě porušení jakékoliv další povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 4.8 Smluvní pokuty za porušení lhůt stanovených v rámci realizace Služby Provozní podpory jsou dány Přílohou č. 2 této Smlouvy.
- 4.9 Zaplacení uvedené smluvní pokuty dle odst. 4.5 až 4.8 tohoto článku nemá vliv na případné uplatnění náhrady škody, a to v její plné výši.
- 4.10 Smluvní pokuta je splatná do 21 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet Objednatele, který je uveden výše v této Smlouvě.
- 4.11 Při nedodržení termínu splatnosti Faktury dle článku III. odst. 3.8 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

#### **Článek V.**

##### **Ochrana informací**

- 5.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací. Tato povinnost platí bez ohledu na trvání této Smlouvy a vztahuje se rovněž na všechny zaměstnance obou Smluvních stran a případné poddodavatele Poskytovatele. Porušením povinnosti není sdělení informací týkajících se Objednatele nebo jeho činnosti v souvislosti, s níž jsou Služby dle této Smlouvy

poskytovány třetím osobám, jestliže Objednatel o předávání informací těmto osobám Poskytovatele požádal nebo takové předávání předem písemně odsouhlasil.

- 5.2 Právo užívat, poskytovat nebo zpřístupnit důvěrné informace mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy či jiných právních předpisů.
- 5.3 Smluvní strany sjednávají, že důvěrnými informacemi jsou veškeré vzájemně poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích (např. obchodní rejstřík). Tím není dotčeno ustanovení odst. 5.4 tohoto článku.
- 5.4 Poskytovatel uzavřením této Smlouvy výslovně souhlasí, aby tato Smlouva a/nebo její jakákoliv část byla Objednatel zveřejněna způsobem umožňujícím neomezenému počtu třetích osob dálkový přístup a/nebo jiným vhodným způsobem v souladu s příslušnými právními předpisy.

## Článek VI.

### Součinnost a vzájemná komunikace

- 6.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, zejména pak vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel se též zavazuje k poskytnutí veškeré případné součinnosti při plnění povinností vyplývajících ze Zákona. Poskytovatel je dále povinen umožnit kontrolu v místě plnění i kontrolu všech dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů. Tyto povinnosti trvají i po ukončení této Smlouvy.
- 6.2 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím zástupců Smluvních stran (dále jen jako „**Oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní strany v záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy, zejména co se týče kladení požadavků ze strany Objednatele a řešení těchto požadavků Poskytovatelem. Pro účely této Smlouvy se má za to, že Oprávněnými osobami jsou:

a) Oprávněné osoby Objednatele:

- Ing. Přemysl Řezníček (tel.: +420 267 122 152, email: [premysl.reznicek@mzp.cz](mailto:premysl.reznicek@mzp.cz)),
- Mgr. Jaromír Adamuška (tel.: +420 267 122 277, email: [jaromir.adamuska@mzp.cz](mailto:jaromir.adamuska@mzp.cz)).

b) Oprávněné osoby Poskytovatele:

- Ing. Petr Hurych

Oprávněné osoby je přípustné v průběhu trvání této Smlouvy měnit na základě písemného oznámení druhé Smluvní straně (není tedy potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě). Pro podání tohoto oznámení je přípustná emailová cesta. Kontaktními osobami oprávněnými provádět tato oznámení jsou za Objednatele: Ing. Jana Vodičková (email: [jana.vodickova@mzp.cz](mailto:jana.vodickova@mzp.cz)) a Ing. Přemysl Řezníček (email: [premysl.reznicek@mzp.cz](mailto:premysl.reznicek@mzp.cz)), a za Poskytovatele: Ing. Petr Hurych

- 6.3 Povinností Poskytovatele je realizovat jednotlivé Služby v termínech stanovených touto Smlouvou, bez vad a nedodělků, o čemž bude při předání realizované Služby sepsán výkaz



jednotlivých činností v rámci realizace dané Služby a akceptační protokol. Výkaz a akceptační protokol sepíše Poskytovatel a předloží jej po dokončení realizované Služby Objednateli k písemnému potvrzení – akceptaci. Objednatel je před akceptací oprávněn výkaz reklamovat či požadovat jeho doplnění. Akceptační protokol je následně oprávněna schvalovat Oprávněná osoba Objednatele. Akceptační protokol bude obsahovat minimálně:

- a) název Veřejné zakázky;
- b) kontaktní údaje Objednatele a Poskytovatele včetně kontaktních údajů Oprávněných osob;
- c) specifikaci předmětu plnění dle článku I. této Smlouvy;
- d) informaci, zda Objednatel Službu přijímá bez vad a nedodělků;
- e) datum převzetí Služby včetně data vystavení akceptačního protokolu;
- f) podpisy Oprávněných osob.

- 6.4 V případě, že Objednatel Službu od Poskytovatele nepřevzme, uvede důvod jejího nepřevzetí (včetně popisu příp. zjištěných vad a nedodělků) do akceptačního protokolu a povinností Poskytovatele je, tyto uvedené vady a nedodělky na své náklady odstranit, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne podpisu tohoto akceptačního protokolu nebude-li Objednatel určení jinak. V tomto případě nemá Poskytovatel nárok na vystavení faktury dle článku III. této Smlouvy; ta je možná pouze v případě podpisu akceptačního protokolu bez výhrad. Při opětovném předání Služby vystaví Poskytovatel nový akceptační protokol analogicky dle předchozích ustanovení tohoto článku.
- 6.5 Služby poskytnuté Poskytovatelem podle této Smlouvy jsou určeny pro výlučné použití Objednatel a jejich výsledky nesmějí být předány třetím stranám bez předchozího písemného výslovného souhlasu Objednatele.

## **Článek VII.**

### **Ostatní ujednání, trvání a ukončení Smlouvy**

- 7.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem v rozsahu nezbytném k řádnému splnění závazků vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, Nabídkou a touto Smlouvou. Na žádost Objednatele bude Poskytovatel bez zbytečného odkladu po doručení takovéto žádosti podávat Objednateli zprávy o stavu plnění předmětu této Smlouvy, a to ve formě požadované Objednatel.
- 7.3 Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, kterou mu způsobí v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy. Této odpovědnosti se zproští, pokud prokáže, že škodu nezavinil. Poskytovatel se vždy zproští odpovědnosti za škodu také v případě, pokud Objednatele upozorní na nevhodnost jeho pokynů a Objednatel přesto postupuje způsobem, který byl Poskytovatelem označen za rizikový.
- 7.4 Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu nebo rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek Poskytovatele, nebo by mohlo mít jakýkoliv negativní

---

vliv na schopnost Poskytovatele splnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno a že ani nehrozí zahájení takového řízení.

- 7.5 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.6 Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit dohodou, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Dohoda, výpověď i odstoupení od Smlouvy musí být provedeny v písemné formě.
- 7.7 Odstoupení od Smlouvy je možné v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou ze Smluvních stran a je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 7.8 Smluvní strany jsou dále oprávněny odstoupit od této Smlouvy z důvodů uvedených v § 2002 Občanského zákoníku.
- 7.9 Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Objednatele se považuje neplnění povinností spočívající zejména v neuhrazení dlužné částky po dobu 21 kalendářních dnů po splatnosti Faktury.
- 7.10 Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména prodlení se splněním termínů stanovených touto Smlouvou a/nebo neplnění povinností spočívající zejména v realizaci předmětu této Smlouvy v rozporu s ustanoveními této Smlouvy a/nebo jiných závazných dokumentů či předpisů.
- 7.11 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
- nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění Smlouvy; nebo
  - zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže; nebo
  - nedodržoval povinnosti vyplývající z předpisů práva životního prostředí, sociálních nebo pracovně právních předpisů nebo kolektivních smluv vztahujících se k předmětu plnění Veřejné zakázky.
- 7.12 Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupením se závazek založený Smlouvou zrušuje od počátku a Smluvní strany se vypořádají podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, tj. zejména ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí i pro předčasné ukončení této Smlouvy jiným způsobem.
- 7.13 V případě ukončení této Smlouvy ze strany Poskytovatele je Poskytovatel povinen činit veškerá neodkladná jednání tak, aby Objednatel neutrpěl na svých právech nebo oprávněných zájmech újmu. To neplatí, pokud Objednatel Poskytovateli sdělí, že na splnění této povinnosti netrvá.
- 7.14 Obě Smluvní strany mohou ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 kalendářních měsíců ze strany Objednatele a 6 kalendářních měsíců ze strany Poskytovatele. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po kalendářním

měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Ustanovení příslušných právních předpisů o odstoupení od Smlouvy nejsou tímto ustanovením dotčena.

- 7.15 V případě předčasného ukončení této Smlouvy dohodou, výpovědí či odstoupením jsou Smluvní strany povinny provést vypořádání vzájemných závazků v souladu s právními předpisy. Tímto nejsou dotčena ustanovení týkající se případných smluvních pokut a náhrady škody.

## **Článek VIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
- 8.2 Veškeré smluvní závazky, vyplývající z této Smlouvy, přechází i na případné právní nástupce obou Smluvních stran. O této skutečnosti musí být druhá Smluvní strana neprodleně písemně informována. Pokud v této Smlouvě není uvedeno jinak, pak žádná ze Smluvních stran však není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany převést tuto Smlouvu nebo její část na třetí osobu.
- 8.3 Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.
- 8.4 Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami s výjimkou článku VI. odst. 6.2 této Smlouvy (změna Oprávněných osob). Ke změnám či doplněním neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 8.5 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 8.6 Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 8.7 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „IS RS“), za podmínek stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění této Smlouvy v IS RS a na profilu Objednatele, jakožto zadavatele, popř. dalších místech v souladu

s příslušnými právními předpisy. Uveřejnění této Smlouvy na právními předpisy požadovaných místech provede Objednatel.

8.8 Je-li tato Smlouva uzavřena v listinné podobě, pak je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis, a Objednatel si ponechá 3 stejnopisy a Poskytovatel obdrží 1 stejnopis. Je-li Smlouva podepsána elektronicky, pak je podepsána v 1 originále elektronicky pomocí uznávaných elektronických podpisů osob oprávněných jednat za Smluvní strany.

8.9 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy

- Příloha č. 1: Technická specifikace;
- Příloha č. 2: Specifikace provozní aplikační podpory CDS 2.0;
- Příloha č. 3: Specifikace prostředí CDS 1.0 a CDS 2.0 v digitální podobě:
  - 3a: Dokumentace CDS 1.0 v digitální podobě;
  - 3b: Popis SW řešení a datového obsahu CDS 2.0 v digitální podobě.

**Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu prostudovaly, rozumějí jí a souhlasí se závazností všech ustanovení. Toto znění Smlouvy vyjadřuje jejich svobodné, vážné, určité a srozumitelné mínění vůle.**

**Za Objednatele:**

**Za Poskytovatele:**

V Praze, dne: .....

V Praze, dne: .....

**Ing. Jana Vodičková** Digitálně podepsal  
Ing. Jana Vodičková  
Datum: 2021.01.26  
10:17:57 +01'00'

**Ing. Petr Hurych** Digitálně podepsal  
Ing. Petr Hurych  
Datum: 2021.01.25  
13:54:23 +01'00'

**Česká republika – Ministerstvo životního prostředí**

**Hydrosoft Velešlavín s.r.o.**

Ing. Jana Vodičková

Ing. Petr Hurych

ředitelka odboru informatiky

jednatel

## Příloha č. 1 – Technická specifikace

Předmět plnění této Smlouvy je realizace níže specifikovaných Služeb.

### A. TRANSFORMACE DAT

#### Vstupní data:

Vstupní data CDS 1.0 jsou uložena v souborovém systému serveru CDS 2.0 v komprimovaném tvaru o velikosti cca 17,6 GB. Jedná se o základní data v úspornějších formátech.

Specifikace veškerých vstupních dat CDS 1.0 je dokumentována Přílohou č. 3 této Smlouvy („Centrální datový sklad 2“), a to v rozsahu:

- název archivu ve formátu zip;
- seznam všech souborů ve formátu ESRI SHP s informacemi o:
  - názvu souboru,
  - jeho uložení v adresářové struktuře v rámci balíčku,
  - datu poslední změny,
  - typu geometrie, počtu objektů, rozsahu omezujícího obdélníku pro S-JTSK;
- seznam atributů s jejich datovým typem;
- seznam všech souborů formátu TIFF (geoTIF, popř. TIF + TFW), s informacemi o:
  - velikosti v pixelech, Origin pro S-JTSK, velikosti pixelu,
  - struktuře souboru (použitá komprese apod.),
  - souřadnicích rohů rastru pro S-JTSK,
  - statistických údajích (maximální, průměrná, minimální hodnota, NoData, ...);
- specifikace datového modelu a dalších parametrů pro výstupní data viz Příloha č. 3b („Popis SW řešení a datového obsahu CDS2 v digitální podobě“).

#### Požadovaný postup:

1. Konsolidace datových balíčků a jejich jednoznačné navázání na úseky toků vymezené v prvním plánovacím cyklu dle principů zavedených pro CDS 2.0 (viz Příloha č. 3b této Smlouvy, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx“).
2. Přiřazení metody hydraulického výpočtu k jednotlivým datovým balíčkům dle principů zavedených pro CDS 2.0 (výpočet 1D, 2D, 12D - pro případ, kdy byla použita kombinace obou typů výpočtu) - blíže viz Příloha č. 3b, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx“.

3. Úprava vektorových dat z datového skladu CDS 1.0 (datový sklad Objednatele):
  - i. Úprava datového modelu (názvy jednotlivých souborů, názvy a datové typy jednotlivých atributů budou upraveny tak, aby odpovídaly specifikacím závazným pro CDS 2.0).
  - ii. Naplnění nových datových struktur stávajícími hodnotami, které byly na vstupu uloženy v jinak nazvaných atributech.
  - iii. Zdokumentování veškerých provedených úprav typu ADD COLUMN, DROP COLUMN, ALTER COLUMN, UPDATE, apod. pro případnou kontrolu významového posunu dat.
4. Úprava rastrových dat z datového skladu CDS 1.0 (datový sklad Objednatele)
  - i. Převod všech rastrů do jednotného formátu a jejich přejmenování v souladu se specifikacemi pro CDS 2.0.
  - ii. Sjednocení NoData Value dle specifikace CDS 2.0 na hodnotu -999.
  - iii. Převod všech rastrů do formátu \*.asc.
5. Převod všech vektorových a rastrových dat z S-JTSK (EPSG: 5514) do WGS 84 / UTM zone 33N (EPSG: 32633).
6. Vytvoření metadatových záznamů pro sdílení na Národním geoportálu INSPIRE pro všechny typy datových souborů v souladu se specifikacemi platnými pro CDS 2.0 (viz Příloha č. 3b, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx, str. 4 „Metadata – informace o předávaných datech“).
7. Vytvoření XML souborů s popisem každého jednotlivého datového souboru .SHP a .TIF v rozsahu dle specifikace platné pro CDS 2.0 (viz Příloha č. 3b, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx“).
8. Úprava názvů souborů všech typů textových zpráv (Průvodní zpráva, Technická zpráva – Hydrodynamické modely, Technická zpráva – Mapy povodňového ohrožení, Posudek) v souladu se specifikací platnou pro CDS 2.0 (Příloha č. 3b, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx“).

**Akceptační kritéria:**

1. Převod dat proběhl dle specifikace v Příloze č. 3b, dokument: „200512\_Priloha\_XX.docx“:
  - Data každého projektu jsou uložena do balíčků formátu zip odpovídajícího názvu.
  - Struktura balíčků odpovídá požadované specifikaci (názvy a struktura složek, názvy souborů).
  - Vektorová data strukturou databáze odpovídají požadované specifikaci.

- Při převodu dat nedošlo k významovému posunu.
  - Každý balíček je provázaný se "svým" úsekem (žádný úsek nezůstává bez dat).
  - Existují požadovaná metadata ve specifikaci dle INSPIRE.
  - Existují metadata v XML pro každý datový soubor SHP/TIFF.
  - Balíčky dat jsou rozlišeny dle typu výpočtu (1D, 2D, 12D).
  - Existuje dokumentace operací provedených při převodu dat.
2. Převod dat do EPSG: 32633. Existuje identická struktura geodat pro data v S-JTSK a WGS84/UTM zone 33.
  3. Převod rastrů pro potřeby projektu z nativního geoTIFF (popř. TIFF+tfw) do ASCII GRID. Pro každý vstupní rastrový soubor formátu .TIFF převedený do EPSG: 32633 existuje ekvivalent ve formátu ASCII GRID.

**Poznámky:**

- Fotodokumentace není předmětem zpracování, protože v prvním plánovacím cyklu nebyla plnohodnotně odevzdána.
- Převod se týká pouze formální stránky dat. Nesmí dojít k významovému posunu a změně informací, které jsou v datech uloženy.

**Doba realizace:** 6 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.

## **B. NASAZENÍ DAT**

**Vstupní data:** Transformovaná data z předcházející Služby „Transformace dat“.

**Požadovaný postup:**

1. Import převedených dat vytvořených v předchozí Službě „Transformace dat“.
2. Validace a prezentace převedených dat pomocí nástrojů CDS 2.0.
  - Součástí bude mj. konfigurace serverového, aplikačního a databázového prostředí Objednatele, provedení validačních operací, testování převodu dat (včetně kontroly pomocných číselníků), konfigurace prezentační komponenty pro data CDS 1.0 pro přihlášené uživatele a veřejnost (formou prolinků), otestování fungování prezentační vrstvy.
3. Data CDS 1.0 budou prezentována odděleně. Je požadována možnost pohledu v GUI na stejnou oblast formou 2 oken vedle sebe, v jednom data za území CDS 1.0 a ve druhém CDS 2.0. Při pohybu a zoomování budou oba pohledy na data CDS 1.0 a 2.0 vzájemně synchronizovány.

**Akceptační kritéria:**

1. Import dat do produkčního datového skladu proběhl s využitím existujícího validátoru.
  - Pro každý balíček dat CDS 1.0 převedený v předchozí Službě „Transformace dat“ existuje validační protokol vydaný validátorem.
  - Validační protokol potvrzuje, že předaná data jsou validní.
2. Zpřístupnění dat datového skladu CDS 1.0 nástroji CDS 2.0.
  - Ve webovém rozhraní jsou dostupná data zpracovaná v prvním plánovacím cyklu.
  - Funkční a tematický rozsah odpovídá tomu, co nad daty druhého plánovacího cyklu nabízí webové rozhraní CDS 2.0.
  - Nad daty prvního plánovacího cyklu běží služby formátu WMS v rozsahu shodném s CDS 2.0.
3. Webové aplikační uživatelské rozhraní umožňuje ve dvou oddělených mapových oknech pracovat paralelně s daty prvního a druhého plánovacího cyklu.
  - Webové rozhraní umožňuje pro úseky zpracované v obou plánovacích cyklech vyvolat pro aktuální mapovou aplikaci režim dvou mapových oken (v jednom data prvního a ve druhém data druhého plánovacího cyklu).
  - Mapová okna synchronním způsobem reagují na uživatelské operace typu zoom.

**Doba realizace:** 7 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.

## **C. PROVOZNÍ PODPORA**

**Doba realizace:** Od data nabytí účinnosti této Smlouvy na dobu neurčitou.

**Požadovaný postup a akceptační kritéria:** Viz Příloha č. 2 této Smlouvy – Služby CDS\_01 až CDS\_04.

Součástí Provozní podpory bude:

1. Řešení jednotlivých požadavků na systémovou a aplikační podporu odpovídá parametrům této Smlouvy. Funkčnost je dokumentována Servisdeskem.
2. Dostupnost řešení splňuje nastavené parametry. Funkčnost je doložena protokolem za konkrétní období.
3. Standardní údržba probíhá v souladu s touto Smlouvou. Údržba je dokumentována Servisdeskem.
4. Konzultace k SW. Konzultace je doložena protokolem.
5. Je zajištěna dokumentace incidentů.



## D. PŘESUN

Akceptační kritéria pro přesun do jiného cloudu jsou identická s akceptačními kritérii specifikovanými v kapitole B. body 2 a 3 výše.

**Požadovaný postup a akceptační kritéria:** viz Příloha č. 2 této Smlouvy – Služba CDS\_05. Realizace na vyzvání Objednatele do 1 měsíce, a to kdykoliv po nabytí účinnosti této Smlouvy.

## E. EXIT PLÁN

Akceptační kritéria bude definovat dokument Exit plánu vytvořený Poskytovatelem do 8 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Těmito kritérii budou například následující události:

1. Byl ukončen provoz webových služeb CDS.
2. Byl ukončen provoz webových aplikací CDS.
3. Data obou plánovacích cyklů byla uložena/znehodnocena v souladu s pokyny Objednatele.
4. Dokumentace byla uložena/předána v souladu s pokyny Objednatele.

**Požadovaný postup a akceptační kritéria:** viz Příloha č. 2 této Smlouvy – Služba CDS\_06.

## Příloha č. 2 – Specifikace provozní aplikační podpory CDS 2.0

### A. Definice a zkratky

**ČH, člověkohodina** – 1 člověkohodina práce Poskytovatele. 8 ČH odpovídá 1 člověkodnu práce.

**Dokumentace** – dokumentace CDS 2.0 předaná Poskytovateli Objednatelem při zahájení plnění Provozní podpory. Dokumentace se skládá z uživatelské příručky, systémové příručky, bezpečnostní směrnice, vývojové dokumentace a zdrojových kódů CDS 2.0.

**Garantované pásmo** – časový interval v době mezi 07:00 hod. až 16:59 hod. v Pracovní dny (definice Pracovní dny viz dále), v rámci kterého je hodnoceno KPI\_01 (definice KPI viz dále). Negarantované pásmo je pro všechny ostatní časy, tj. od 17:00 hod. až 06:59 hod. v Pracovní dny a 00:00 hod. až 23:59 hod. v dny pracovního volna a státní svátky.

**Incident** – událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služeb nebo snížení kvality služeb Provozní podpory. Je to stav IS (definice IS viz dále) či jeho komponent, který neumožňuje provádět předepsané funkce, či nejsou splněny parametry stanovené v Dokumentaci.

**IS** - informační systém; CDS 2.0

**Kalendář** – doba, kdy je daná služba v rámci Provozní podpory poskytována, od – do, které dny v týdnu:

9x5 – Pracovní dny od 08:00 do 17:00 hod;

10x5 – Pracovní dny od 07:00 do 17:00 hod.;

24x7 – nepřetržitě pondělí až neděle 00:00-24:00 hod.

**KL** – katalogový list.

**KPI** – zkr. Key Performance Indicator - výkonnostní parametr pro hodnocení kvality dané Služby (definice Služby viz dále). Udává metriku (kvantitativní ukazatel) úspěšnosti naplnění dané Služby.

**MD, man day** – člověkodenní, odpovídá 8 ČH práce.

**Měřicí období** – interval od času 00:00:00 hod. 1. dne daného kalendářního měsíce do 23:59:59 hod. posledního dne daného kalendářního měsíce včetně, a to pro každý kalendářní měsíc v daném kalendářním roce.

**Obnovení Služby (fix time)** – je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry dané Služby na sjednanou úroveň (zpravidla obnovení řádného bezporuchového fungování IS a dostupnosti funkcionalit uživatelům) nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů dané Služby je počítána od vzniku/zadání původního požadavku Objednatelem bez ohledu na změnu klasifikace priority požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní Služby dále.

**Odezva (response time)** – je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní Služby dále.

**Pracovní den („BD“)** – každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků v České republice dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů.

**Provozní deník** – on-line, přes URL přístupný, strukturovaný a průběžně naplňovaný přehled (tabelární přehled nebo dynamický prohlédávací report) vedený Poskytovatelem a obsahující zejména informace o úkonech na serverových komponentech (instalace, odstávky, rekonfigurace apod.) IS, ve vazbě na KL CDS\_01, KL CDS\_03 a KL CDS\_05 této Přílohy č. 2 Smlouvy. Provozní deník může být součástí nebo službou Servisdesku (definice Servisdesku viz dále).

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující úkony a události:

- Provedení (instalace/implementace) update/upgrade/nové verze SW částí CDS 2.0 včetně komponent SW platformy;
- Instalace patche, hotfixu, servispacku, nápravy incidentu apod.;
- Havarijní stavy, opravy, výměny komponent;
- Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného IS a/nebo odstavení IS;
- Spuštění, vypnutí a restart IS;
- Reinstalace/migrace IS;
- Obnovení ze zálohy.

Záznam do Provozního deníku musí být Poskytovatelem proveden nejpozději do konce následujícího BD (23:59) po provedení příslušného úkonu.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace kontaktní osoby Poskytovatele pořizující záznam;
- Identifikace dotčené/ých aplikací/modulů/databází/komponenty SW platformy IS;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události (např. doba servisního okna) – minimálně s přesností na 0,5 hodiny;
- Stručný - heslovitý popis události/komentář;
- Základní kategorizaci úkonů vycházející z popisu výše;
- Časové určení (min. s přesností na hodiny), kdy událost (úkon/aktivita) byla realizována.

U činností prováděných na žádost Objednatele nebo vyplývajících z této Smlouvy dále zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Servisdesku a příslušný KL).

**Poletní výkazy** – reporty zpracovávány Poskytovatelem k jednotlivým Službám, jež jsou přikládány jako podklad k fakturaci. Tyto Poletní výkazy jsou zároveň dostupné (ve schválené podobě) Objednateli elektronicky v Servisdesku.

**Servisdesk** – webová aplikace zajišťovaná Poskytovatelem sloužící k zaznamenávání a řešení požadavků na Služby.

**SLA** – sjednaná úroveň poskytované Služby definovaná konkrétním KPI v rámci KL.

**Služba** - konkrétní služba (v rámci Služby Provozní podpory) specifikovaná níže uvedenými KL.

**Softwarová platforma, SW platforma** – softwarové produkty, na kterých je provozován aplikační SW IS vyvinutý autorem CDS 2.0 – HYDROSOFT Veleslavin s.r.o. (viz <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/9739011>) pro Objednatele v roce 2019. SW produkty, které jsou součástí SW platformy, zpravidla nebyly vyvinuty autorem IS; SW platforma je souborné označení pro softwarové komponenty řešení IS, kterými jsou typově např. serverový operační systém, databáze, databázový ovládač/nadstavba, aplikační server, webový server, mapový server, frameworky, plugíny, skriptovací programy, extenze, SW knihovny apod., bez nichž nemůže být IS provozován a bez kterých IS nemůže řádně fungovat.

## B. Provozní podpora

### a. Služby hrazené paušálními ročními platbami

#### CDS\_01 - Standardní údržba

| Katalogový list Služby |   |
|------------------------|---|
| Identifikace (ID)      | CDS_01  |
| Název Služby           | „Standardní údržba“   |
| Popis Služby           | <p>Tato Služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• garance dostupnosti IS dle KPI_01;</li> <li>• garance maintenance a podpory komponent SW platformy jeho výrobcem - nesmí dojít k nezajištění maintenance a SW částí CDS 2.0, k nimž výrobce běžně nabízí maintenance, po dobu smluvní reklamační lhůty. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pozn.: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tato povinnost se netýká zajištění maintenance pro OS Windows Server, jehož licence poskytuje Objednatel.</li> <li>▪ V případě SW produktů třetích stran použitých pro vytvoření CDS 2.0, u nichž jejich výrobce nenabízí podporu, garance funkčnosti těchto produktů přechází na Poskytovatele z titulu garance funkčnosti CDS 2.0 jako celku.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• monitoring (ne)dostupnosti IS;</li> <li>• zajištění odezvy IS dle níže uvedených parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simultánní on-line přístup (čtení/zápis) min. 10 uživatelů v jednom okamžiku (1 s) bez znatelného omezení odezvy (tj. do 3 sekund mimo mapové úlohy). <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maximální doba odezvy nemapové části CDS 2.0 je do 3 sekund (v případě současného dotazu na nemapovou službu CDS 2.0 10 uživatelů v jeden okamžik).</li> <li>▪ Zajištění odezvy uživatelského rozhraní 5 sekund (načtení celých stránek).</li> </ul> </li> <li>▪ Za odezvu uživatelského rozhraní se považuje doba odezvy webového rozhraní CDS 2.0 s vyloučením času stráveného obsluhou volání aplikačního serveru. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Průměrná frekvence požadavků na CDS 2.0 se bude pohybovat nicméně v jednotkách až desítkách za hodinu a nepředpokládá se větší nárůst požadavků.</li> </ul> </li> <li>▪ V případě dotazování a vykreslování prostorových geometrických prvků, jež jsou součástí dat CDS 2.0, tzn. mimo externích mapových služeb, je přípustná doba odezvy do 10 sekund při současném požadavku 10 uživatelů během jednoho okamžiku (1 sekundy).</li> </ul> </li> <li>• správa, dohled a podpora IS a SW platformy /mimo OS/;</li> <li>• běžná konfigurace a profylaxe systému nezbytná pro řádný chod IS;</li> <li>• správa definic metadat a mapových služeb;</li> <li>• sledování znalostní báze výrobců jednotlivých SW komponent, vyhledávání a implementace vhodných oprav, konfigurace SW, údržba, podpora a aktualizace SW (minoritní i majoritní aktualizace);</li> </ul> |

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivní vyhledání a identifikace oprav, bezpečnostních záplat, patchů, hotfixů, nebo servicepacků včetně jejich vývoje/stažení, uložení a implementace;</li> <li>• implementace aktualizace či rekonfigurace SW i na vyžádání Objednatel;em;</li> <li>• garance dodávky a provádění implementace nových verzí softwarové platformy IS (po vydání jejich autorem/komunitou);</li> <li>• exporty dat a metadat vedených v SW, které nebudou dostupné Objednateli (nebo administrovatelné Objednatel;em) přes aplikační prostředí IS na jeho vyžádání ve strojově čitelném formátu (např. .csv, .json) Objednateli;</li> <li>• vedení on-line Provozního deníku s dálkovým přístupem Objednateli;</li> <li>• vedení záznamů o provedené práci, včetně té, která byla provedena v souvislosti s poskytováním Služeb Provozní podpory a není předmětem záznamu v Provozním deníku;</li> <li>• součinnost při plánování odstávek informačních systémů Objednatel;e;</li> <li>• součinnost při řešení výpadků a problémů ostatních technologií Objednatel;e využívaných IS;</li> <li>• běžná konfigurace systému nezbytná pro řádný chod IS provedení profylaxe (1x);</li> <li>• generování dávek pro zálohování, supervize zálohování a průběžná kontrola funkčnosti záloh;</li> <li>• správa a aktualizace provozní a uživatelské dokumentace;</li> <li>• zpracování Pololetních výkazů provozu všech Služeb;</li> <li>• aktualizace exit plánu, viz KL CDS_06 – průběžně nejpozději do 31. 12. daného kalendářního roku.</li> </ul> |
| <b>Parametry</b> |  |
| Kalendář Služby  | KPI_01: 24x7, KPI_02: 9x5  |
| KPI              | <p><b>KPI_01:</b> Dostupnost IS je v Garantovaném pásmu 95 % a negarantovaném pásmu 90 %.</p> <p><b>KPI_02:</b> Záznamy v Provozním deníku související se Službou CDS_01 - Standardní údržba (zejména datování konfiguračních, implementačních úkonů a jejich stručný popis) do konce následujícího BD.</p>  |
| Měřicí bod       | Provozní deník.<br>Pololetní výkaz KL CDS_01.  |
| Sankce           | <p><b>KPI_01:</b><br/>Pro Garantované pásmo:<br/>Dostupnost IS &gt;95 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Byla-li nedostupnost v intervalu 0 až 630 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, na nedostupnost se nevztahuje žádná sankce.</li> </ul> <p>Dostupnost IS 95–90 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Byla-li nedostupnost v intervalu 631 až 1260 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, je pro dané Měřicí období vyměřena Poskytovateli jednorázová sankce ve výši 10.000 Kč.</li> </ul> <p>Dostupnost IS &lt;90 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Byla-li nedostupnost vyšší než 1261 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, je pro dané Měřicí období vyměřena Poskytovateli jednorázová sankce ve výši 20.000 Kč.</li> </ul>   |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | <p>Pro negarantované pásmo:<br/>Dostupnost IS &lt;90 %:<br/>Byla-li nedostupnost vyšší než 10 % v negarantovaném pásmu v daném Měřicím období, je pro dané Měřicí období vyměřena Poskytovateli jednorázová sankce ve výši 2.000 Kč.<br/>V případě trvajících porušení KPI_01 přesahujících 60 minut v kuse v rámci Garantovaného pásma se tento stav zároveň považuje za 1 souvislý incident s prioritou – Havárie.</p> <p>Pro výpočet sankcí se započítávají všechny časy ve stanoveném Měřicím období, které nebyly vyhrazeny pro dohodnutou servisní odstávku CDS 2.0 (tedy servisní okno), byly způsobeny zásahem nebo na straně Objednatele (např. síťová konektivita a nastavení) nebo vyšší mocí. Zdůvodnění nezahrnutí nedostupnosti do výpočtu sankcí v těchto případech zdůvodňuje Poskytovatel a uvádí jej v Pololetním výkazu Služby „Standardní údržba“.</p> <p><b>KPI_02:</b> Porušení řádného a průběžného vedení Provozního deníku neodpovídajícího skutečnosti vede k uplatnění sankce ve výši 1.000 Kč za každý takový případ pro dané Měřicí období.</p>   |
| Způsob dokladování | <p>Provozní deník.<br/>Pololetní výkaz KL CDS_01 se (a) základní informací o provozu a dostupnosti IS dle KPI_01 (graf z monitoringu, resp. statistika dostupnosti IS z monitorovacího testovací aplikace Poskytovatele),<br/>(b) základní statistikou (počet) úkonů v Provozním deníku a informacemi o úspěšném vyřešení požadavků (na vyžádání) Objednatele. Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle bodu a) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy. Zpráva z provedení profylaxe.<br/>Aktualizovaný exit plán.</p>   |
| Poznámky           | <p>Sledování nedostupnosti IS bude prováděno prostřednictvím testovací aplikace Poskytovatele.<br/>Testovací aplikace Poskytovatele vykonává end-to-end testovací scénář ověřující dostupnosti webových aplikací IS v intervalech jednou za 5 min. Testovací aplikaci Poskytovatel nasadí po nabytí účinnosti této Smlouvy.<br/>Pokud kterýkoliv z dílčích kroků testovacího scénáře nevrátí korektní výsledek anebo překročí-li doba odezvy kteréhokoliv kroku 1 min., a to ve dvou po sobě jdoucích průchodech testovacím scénářem, je stav vyhodnocen jako nedostupnost IS po dobu od zahájení prvního testovacího scénáře do doby ukončení druhého testovacího scénáře prokazujícího nedostupnost IS.<br/>Ukončení nedostupnosti je dáno časem prvního nechybového průchodu testovacího scénáře.<br/>Povinností Poskytovatele je dále aktualizovat SW platformu. To musí být uskutečněno nejpozději do 6 měsíců od okamžiku, kdy výrobce SW platformy (mimo výrobce operačního systému) vydá příslušnou změnu (update) SW platformy ve finální (stabilní) verzi, nebude-li s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech dohodnuto jinak. Poskytovatel nejdříve svůj záměr provést update SW platformy konzultuje s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech. Změnou SW platformy se rozumí libovolné formy oprav programového vybavení, vydávané výrobcem/ci SW platformy zpravidla za účelem odstranění chyb této SW platformy nebo zlepšení její funkce. Povinností Poskytovatele je tyto změny sledovat a průběžně o těchto změnách informovat Oprávněnou osobu Objednatele v technických záležitostech.<br/>Instalaci bezpečnostního patche/hotfixu/servispacku SW platformy provádí Poskytovatel v návaznosti na objevenou kritickou bezpečnostní hrozbu komponenty SW platformy bezodkladně po vydání tohoto patche/hotfixu/servispacku výrobcem SW platformy. Tuto instalaci provede Poskytovatel nejpozději do konce následujícího BD, pokud nebude s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech dohodnuto jinak.</p> |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Před aktualizací SW platformy musí vždy proběhnout ověření kompatibility aktualizovaného prvku SW platformy s ostatními prvky a s vlastními aplikačními komponentami IS na testovacím prostředí IS. Pokud se v tomto ověření vyskytnou chyby způsobené nekompatibilitou mezi SW platformou a moduly IS, aktualizace SW platformy IS na produkčním prostředí nemůže být provedena a Poskytovatel musí provést v přiměřené době úpravy v IS tak, aby IS mohl být provozován na aktuální verzi SW platformy, nebude-li z objektivního důvodu Objednatel tato aktualizace SW platformy zamítnuta či odložena. Aktualizace SW platformy nesmí negativně ovlivnit dostupnost IS. <b>Testování kompatibility musí být prováděno v testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí.</b> Povinností Poskytovatele je udržovat IS na aktuálních verzích SW platformy a eliminovat tak bezpečnostní rizika. Náklady spojené s nutnými úpravami IS, resp. eliminací případné nekompatibility v rámci SW komponent IS, z důvodu nasazení nových verzí SW platformy jsou zohledněny v paušální roční sazbě za Službu „CDS_01 - Standardní údržba“. Úpravy IS, jejichž předmětem je zajištění kompatibility, jsou považovány za update IS. Provoz IS na neaktuálních verzích SW platformy nesmí přesáhnout více než 6 měsíců od vydání finální verze příslušné komponenty SW platformy, nebude-li s Objednatel dohodnuto jinak.</p> <p>Součástí Služby „CDS_01 - Standardní údržba“ je také provádění profylaxe (1x roční prohlídka IS) v termínech dohodnutých s Objednatel s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW IS. Součástí této dílčí Služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí SW platformy nebo řešení s ohledem na vývoj nových SW produktů - zejména třetích stran).</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo provádět (max. 1 ročně) nezávislé penetrační testy. Poskytovatel má povinnost bezodkladně napravit případné výhrady po předání výsledků penetračních testů Objednatel, a to minimálně u bodů s kritickou mírou nebezpečí. Náklady s tímto spojené jsou zohledněny v paušální roční sazbě za „Službu CDS_01 - Standardní údržba“.</p> <p>V rámci poskytované Provozní podpory je požadováno zajištění dostupnosti systému v režimu 10x5 (07:00 -16:59) – 95 % a zajištění odezvy uživatelského rozhraní 3, resp. 5 sekund (načtení celých stránek). Za odezvu uživatelského rozhraní se považuje doba odezvy webového rozhraní IS s vyloučením času stráveného obsluhou volání na aplikačního serveru.</p> |
| Platební podmínky | Součást paušální roční sazby dle bodu a) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy.  |

**CDS\_02 - Servisdesk, hot-line**

| <b>Katalogový list Služby</b> |  |
|-------------------------------|--|
| Identifikace (ID)             | CDS_02   |
| Název Služby                  | „Servisdesk, hot-line“   |
| Popis Služby                  | <p>Provoz webové aplikace pro zadávání incidentů a požadavků v prostředí sítě Internet a hot-line telefonní linky. Servisdesk není součástí dodávky IS.</p> <p>Tato Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zabezpečení bezvýpadkového provozu servisdeskové aplikace pro sběr a vyhodnocování uživatelských tiketů (dostupnost 98 % měsíčně); <ul style="list-style-type: none"> <li>○ URL: Servisdesku: <a href="https://gitlab.hydrosoft.cz/benes/cds2/-/issues/service_desk">https://gitlab.hydrosoft.cz/benes/cds2/-/issues/service_desk</a></li> </ul> </li> <li>• Technické zajištění funkčnosti min. 1 garantované telefonní linky [+420 220 611 045] v režimu 9x5.</li> </ul> |
| <b>Parametry</b>              |  |
| Kalendář Služby               | <p>Technická dostupnost Servisdesk: 24x7<br/> Reakční doba na dotaz v Servisdesku: 48 hodin.<br/> Kalendář: 9x5</p>  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| KPI                | <b>KPI_03:</b> Dostupnost Servisdesku (webové aplikace) s akceptovatelným výpadkem nepřesahujícím 30 po sobě jdoucích minut v Garantovaném pásmu.<br><b>KPI_04:</b> Kumulovaná nedostupnost Servisdesku během měsíčního období menší než 864 minut, resp. 14,4 hod. (čili dostupnost 98 %).   |
| Měřicí bod         | Servisdesk, písemná evidence nedostupnosti Služby „Servisdesk, hot-line“ Objednatele.   |
| Sankce             | Při porušení KPI_03 a/nebo KPI_04 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 500 Kč za každý takový případ.  |
| Způsob dokladování | Pololetní výkaz KL CDS_02 se základní informací o provozu a dostupnosti Služby „Servisdesk, hot-line“ dle KPI_03, 04 (graf z monitoringu, resp. statistika dostupnosti Servisdesku z monitorovacího nástroje Poskytovatele). Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle bodu a) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy. |
| Poznámky           | Služba „Servisdesk, hot-line“ je sdílenou službou pro ostatní Služby Provozní podpory. Poskytovatel zřídí Oprávněným osobám Objednatele nejpozději v den zahájení plnění Služeb Provozní podpory zabezpečený přístup do Servisdesku.  |
| Platební podmínky  | Součást paušální roční sazby dle bodu b) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy.  |

**CDS\_03 - Řízení incidentů**

| <b>Katalogový list Služby</b> |  |
|-------------------------------|--|
| Identifikace (ID)             | CDS_03   |
| Název Služby                  | „Řízení incidentů“   |
| Popis Služby                  | <p>Odstranění 3 kategorií Incidentů (závad, výpadků a havárií) vzniklých v IS a v prvcích jeho softwarové architektury; s cílem udržování CDS 1.0 a CDS 2.0 v řádném provozním stavu tak, aby byla dodržována jeho dostupnost a bylo minimalizováno riziko ohrožení dodávky Služeb CDS 1.0 a CDS 2.0, jeho funkcionality a dat v něm.</p> <p>Služba „Řízení incidentů“ zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přebírání Incidentů od Objednatele - zajištění Odezvy na Objednatelem nahlášený Incident;</li> <li>• Řešení Incidentů - identifikaci, lokalizaci, vyhodnocování příčin a náprava Incidentů;</li> <li>• Odstranění Incidentů – instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem a obnovení řádného fungování CDS 2.0 (znovuvedení do provozu, resp. uvedení do stavu těsně před mimořádnou událostí), včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušného Incidentu;</li> <li>• Poskytování informací o stavu odstraňování Incidentů.</li> </ul> |
| <b>Parametry</b>              |  |
| Kalendář Služby               | 9x5  |
| Seznam KPI                    | <p><b>KPI_05:</b> Obnovení služby (eliminace Incidentu):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Havárie – stav IS, který neumožňuje plnění základních funkcí;</li> <li>• Výpadek – stav IS umožňující plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady);</li> <li>• Závada – stav IS umožňující plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality IS.</li> </ul> <p><b>KPI_06:</b> Odezva na zadaný Incident.</p>   |



|                                   |   |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Způsob výpočtu a měření Služby    | Incident může mít jednu ze 3 kategorií odpovídající prvním třem prioritám pro odstranění Incidentů:   |   |  |
|                                   | Priorita  | Popis   | Lhůty  |
|                                   | Priorita 1<br>Kritická -<br>Havárie   | Činnost IS je zcela nebo podstatně omezena, všechny nebo důležité části selhaly nebo jsou <b>nedostupné</b> a/nebo jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost IS. Odpovídá stavu Incidentu Havárie (viz KPI_05 výše), tj. jedná se o stav IS, který neumožňuje plnění základních funkcí.   | Odezva: 6 hod.<br>Obnovení Služby:<br>do 17:00 3. BD<br>po zadání.                   |
|                                   | Priorita 2<br>Vysoká -<br>Výpadek   | IS je funkční pouze částečně, IS je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti IS. Některá z webových služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční anebo poskytují výrazně (více než 20 sekund) zhoršenou odezvu. Odpovídá kategorii Incidentu Výpadek (viz KPI_05 výše), tj. stav IS, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady). | Odezva: 12 hod.<br>Obnovení Služby:<br>do 17:00 6. BD<br>následujícího<br>po zadání. |
| Priorita 3<br>Střední -<br>Závada | IS je funkční, závada nemá vliv na činnost IS. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod IS nebo je mírně zvýšena odezva IS (5-19 sekund). Odpovídá kategorii Incidentu Závada (viz KPI_05 výše), tj. stav IS, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality IS. | Odezva: 24 hod.<br>Obnovení Služby:<br>do 17:00 20. BD<br>následujícího<br>po zadání<br>(nebude-li lhůta<br>Objednatel<br>doložitelně<br>prodloužena)   |  |
|                                   | <p>Určení priority je prováděno na základě posouzení, jak Incident ovlivní procesy Objednatele a funkčnost IS.</p> <p>Ve všech případech posunutí (nedodržení) termínů Obnovení Služby (fix time) platí, že Poskytovatel je povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli.</p> <p>Klasifikaci Incidentů uvádí KPI_05 výše.</p>  |   |  |
| Měřicí bod                        | Servisdesk  |   |  |
| Sankce                            | Porušení KPI_05: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Havárie</b> – Sankce 500 Kč za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na Obnovení Služby;</li> <li>• <b>Výpadek</b> – Sankce 2.000 Kč za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na Obnovení Služby;</li> <li>• <b>Závada</b> – Sankce 2.000 Kč za každých započatých 5 Pracovních dní po uplynutí lhůty na Obnovení Služby.</li> </ul>   |   |  |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>Porušení KPI_06:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sankce 200 Kč za každou započatou hodinu po překročení lhůty Odezvy pro Incident kategorie Havárie;</li> <li>• Sankce 500 Kč za každý případ překročení lhůty Odezvy u Incidentu kategorie Výpadek a Závada.</li> </ul>  |
| Způsob dokladování | <p>Pololetní výkaz KL CDS_03 se základní statistikou (počet) Incidentů a informací o (ne)plnění KPI_05, 06 v členění za jednotlivé kalendářní měsíce. Statistika o všech Incidentech bude obsahovat zejména následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet Incidentů;</li> <li>• Jednotlivé Incidenty dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor Incidentu;</li> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Odezvu k danému Incidentu;</li> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Obnovení Služby k danému Incidentu.</li> </ul> <p>Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle bodu a) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy.</p>   |
| Poznámky           | <p>Realizace této Služby bude probíhat primárně dálkovým přístupem Poskytovatele na hardwarovou platformu Objednatele. V případě, že příčina Incidentu bude prokazatelně na straně IS a nebude možné řešení této Služby vzdáleným způsobem (např. z důvodu striktní bezpečnostní politiky Objednatele) je Poskytovatel oprávněn provést havarijní výjezd a zajistit obnovu IS v místě sídla Objednatele). Objednatel je v této situaci povinen poskytnout maximální součinnost. Incidenty, u nichž bude prokazatelně identifikována příčina na straně Objednatele (HW, síťová konektivita/konfigurace apod.) anebo třetích stran (např. výpadek napojených externích systémů/služeb) budou Poskytovatelem vypořádány s příslušnou poznámkou (zdůvodněním).</p> <p>Na takovéto Incidenty se nevztahuje sankce z nedodržení KPI_05.</p> <p>Incidenty jsou hlášeny a zaznamenávány Oprávněnými osobami Objednatele do Servisdesku Poskytovatele.</p> <p>Závažnost Incidentu sdělí Objednatel Poskytovateli formou zápisu v Servisdesku. Poskytovatel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení Incidentu ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie Incidentu vznikne po dohodě obou Smluvních stran. V případě nedosažení shody ohledně kategorizace Incidentu odstraní Poskytovatel závadu dle kategorie určené Objednatelem.</p> |
| Platební podmínky  | Součást paušální roční sazby dle bodu c) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy.  |

## b. Služby za odvedené výkony

### CDS\_04 – Konzultace k SW

| Katalogový list Služby |  |
|------------------------|--|
| Identifikace (ID)      | CDS_04   |
| Název Služby           | „Konzultace k SW“  |
| Popis Služby           | <p>Konzultace k SW je Služba prováděná za účelem poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního odborného nebo technického problému souvisejícího s daty, funkcionalitou a procesy v IS. Jedná se například o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnutí odborné podpory Objednateli při specifikaci Incidentu,</li> <li>• poskytování komplexních technických i odborných rad a doporučení,</li> <li>• servisní a optimalizační služby nad daty a metadaty IS na vyžádání - v rozsahu dle potřeby Objednatele,</li> <li>• rekonfigurační a reparametrizační práce (např. redesign GUI) - bez změny funkcionality CDS 2.0 na žádost Objednatele,</li> </ul> |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>vyškolení vybraných skupin uživatelů pro práci s IS (všechna školení jsou uvažována on-site v sídle Objednatele anebo vzdáleným videokonferenčním hovorem).</li> </ul> <p>Služba „Konzultace k SW“ se zabývá problémem Objednatele, uživatelů IS a pomáhá jim daný problém v oblasti CDS 2.0 vyřešit.</p>  |
| <b>Parametry</b>               |   |
| Kalendář Služby                | 9x5   |
| KPI                            | <p><b>KPI_07:</b> Uspokojivě zodpovězený dotaz/odpověď/zpracované vyjádření/uskutečněné školení.</p> <p>Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí této Služby dle lhůt k variantám této Služby stanovených níže.</p> <p>Kvalita této Služby je posuzována na základě záznamů Servisdesku s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu a dle níže uvedených lhůt.</p> <p>Telefonické a e-mailové dotazy nejsou primárně hodnoceny z hlediska KPI. V případě opakované nespokojenosti musí Oprávněná osoba Objednatele zadat záznam, resp. provést reklamacii v Servisdesku.</p>  |
| Způsob výpočtu a měření Služby | <p>Realizace Služby „Konzultace k SW“ bude probíhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonicky;</li> <li>V Servisdesku;</li> <li>E-mailově;</li> <li>prezenčně – návštěva Objednatele.</li> <li>Videokonferenčně (MS Teams, Cisco Webex)</li> </ul> <p>Služba „Konzultace k SW“ je poskytována formou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Odpověď na dotaz</b> – U tohoto typu dotazu jde o poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele. Tento dotaz může být vznesen Objednatelem prostřednictvím Servisdesku, telefonicky na operátora hot-line, e-mailem na Oprávněnou osobu Poskytovatele nebo ústně při návštěvě Objednatele. Objednatel požaduje zodpovězení dotazu (Servisdesk, e-mail) do následujícího BD (17:00) od vznesení dotazu. Příkladem takového dotazu může být např.: <ul style="list-style-type: none"> <li>reakce na žádost o základní radu k odstranění zjištěných vad v datech, která neprošla validační kontrolou, vyžádá-li si ji Objednatel v reakci na obdržení dotazu od původců dat. Pozn.: Poskytovatel <b>nezajišťuje</b> přímou uživatelskou podporu – helpdesk - správcům vodních toků, ani jiným třetím subjektům.</li> <li>pomoc a odborné rady Objednateli k IS (nebo třetí straně na, níž bude Objednatelem delegována kontrolní role), např. při přebírání a importu dat anebo obsluze validační funkcionality IS.</li> </ul> </li> <li><b>Konzultační výjezd</b> – řešení dotazu si vyžaduje osobní účast zástupce Poskytovatele u Objednatele. Poskytovatel zajistí účast svého pracovníka a zodpovězení dotazů či zajištění konzultace či školení Objednateli do 5 BD od obdržení požadavku Objednatele, nebude-li po vzájemné dohodě stanoveno jinak.</li> </ul> |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Závazné vyjádření</b> – U tohoto typu dotazu je Poskytovatelem vypracován písemný dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k problematice IS včetně jeho dat. Charakter dotazu – objednávky tohoto typu Konzultace k SW – je závazného charakteru. Vyžádání této služby může být provedeno pouze písemnou formou (e-mailem) nebo záznamem v Servisdesku. Zpracování vyjádření Poskytovatelem proběhne v dohodnutém termínu s Objednatelem.</li> <li>• <b>Rekonfigurace</b> – služba určená Oprávněným osobám nebo osobám jimi určeným, za účelem zkvalitnění provozu a uživatelské práce s CDS 2.0 na žádost Objednatele (konzultace a související provedení).</li> <li>• <b>Školení</b> – služba určená Oprávněným osobám nebo osobám jimi určeným, za účelem odborného školení uživatelů IS. Hlavním cílem je zajištění schopnosti uživatelů účinně využívat všechny jim určené funkčnosti IS k usnadnění jejich pracovních úkolů a potřeb. Součástí této služby je školení uživatelů a administrátorů, v případě potřeby Objednatele i přírůstková školení.</li> </ul> |
| Měřící bod         | Servisdesk  |
| Sankce             | Při porušení KPI_07 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 500 Kč za každý takový případ.  |
| Způsob dokladování | Pololetní výkaz KL CDS_04 se základní statistikou (počet, typ, strávený čas aj.) realizace této Služby s přehledem plnění KPI_07. Předmětem statistiky není evidence jednotlivých telefonátů či přehled e-mailů. Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle bodu a) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy. Tento výkaz bude dostupný také prostřednictvím Servisdesku.   |
| Poznámky           | Předpokládané využití Objednatelem bude průměrně 10–20 hodin měsíčně, případně nárazově.<br>Poskytovatel není oprávněn do této Služby zahrnout čas strávený cestou na místo plnění a zpět. Osoby Objednatele oprávněné žádat tuto Službu jsou Oprávněné osoby Objednatele a dále osoby pověřené těmito Oprávněnými osobami. Pověření pro tyto osoby bude Oprávněnými osobami Objednatele písemně (e-mailem, v Servisdesku) postoupeno Poskytovateli.  |
| Platební podmínky  | Disponibilní člověkohodiny mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. V rámci tohoto KL_CDS_04 budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny až do maximálního ročního objemu (192 x sazba za 1 ČH). Cena za 1 ČH je uvedena v bodu d) Tabulky č. 2 čl. III odst. 3.12 této Smlouvy. V rámci fakturačního období se ovšem vždy fakturují pouze odsouhlasené a reálně provedené - akceptované práce (čerpané ČH). Převod nevyčerpaných člověkohodin je možný vždy pouze do následujícího kalendářního roku.  |

## C. Přesun

### CDS\_05 – Přesun CDS 2.0 do jiného cloudu

| Katalogový list Služby |  |
|------------------------|--|
| Identifikace (ID)      | CDS_05   |
| Název                  | Přesun CDS 2.0 do jiného cloudu  |
| Popis                  | Služba zahrnuje zajištění, kdykoli v období od akceptace Služby „Nasazení dat“ do okamžiku ukončení této Smlouvy, písemně požádat, a to i opakovaně, Poskytovatele o poskytnutí plnění Služby „Přesun“.<br>Objednatel se zavazuje v cílovém místě přesunu vytvořit adekvátní podmínky pro realizaci Přesunu a následně plnění Služby Provozní podpory, tj. prostředí kompatibilní s prostředím nejvýznamnějších poskytovatelů cloudových služeb dostupných v ČR. |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | Poskytovatel se zavazuje, že zajistí poskytování Služby CDS_05 takovými pracovníky, jejichž zkušenosti, odborné znalosti a vzdělání zaručují maximální možnou efektivitu poskytování této Služby, minimálně na srovnatelné odborné úrovni jako při realizaci Služby „Transformace dat“ a Služby „Nasazení dat“.<br>Součástí Služby Přesunu je znovuzprovoznění IS v místě přesunu včetně obnovení poskytování všech plnění dle této Smlouvy.<br>Akceptace Služby CDS_05 je vyjádřena podpisem akceptačního protokolu. |
| <b>KPI parametry</b> |   |
| Kalendář             | do 1 měsíce od objednání  |
| KPI                  | <b>KPI_CDS_09:</b> Dodržení schváleného harmonogramu Služby.  |
| Měřicí nástroj (bod) | Servisdesk  |
| Sankce               | <b>KPI_CDS_09:</b> V případě nedodržení dohodnutého rozsahu a harmonogramu poskytnutí této Služby (1 měsíc) je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý de prodlení.   |
| Způsob měření        | Služba Přesunu bude poskytována podle požadavků Objednatele a na základě upřesněného harmonogramu schváleného oběma Smluvními stranami.   |
| Poznámky             | Poskytovatel je povinen poskytovat Službu efektivně a prostřednictvím odborně kvalifikovaných osob, na srovnatelné odborné úrovni jako při realizaci Služby „Transformace dat“ a Služby „Nasazení dat“.   |
| Platební podmínky    | Dle bodu d. Tabulky č. 1 čl. III odst. 3.2 této Smlouvy a případně uplatněná sankce dle KPI_CDS_09.   |

## D. Exit plán

### CDS\_06 – Realizace Exit plánu CDS 2.0

| Katalogový list Služby |  |
|------------------------|--|
| Identifikace (ID)      | <b>CDS_06</b>  |
| Název                  | <b>Realizace Exit plánu CDS 2.0</b>  |
| Popis                  | Služba Realizace Exit plánu CDS 2.0 bude 3 etapová a zahrnuje: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Vytvoření exit plánu (dále jen „<b>Exit plán</b>“) <b>do 8 měsíců</b> od nabytí účinnosti této Smlouvy,</li> <li>b) Vlastní realizaci Exit plánu (dále jen „<b>Realizace Exit plánu</b>“) na základě objednávky Objednatele v souvislosti s ukončením této Smlouvy, <b>a to do 2 měsíců</b> od objednání prostřednictvím Servisdesku, resp. přes datovou schránku. Realizace Exit plánu bude spočívat zejména v následujících činnostech:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktualizaci vytvořeného Exit plánu,</li> <li>• provedení aktualizace relevantních částí <b>Dokumentace</b> a její předání v aktuální verzi,</li> <li>• zakonzervování a předání všech <b>SW komponent CDS 2.0</b> v aktuální verzi včetně dokumentace postupu jejich instalace a všech nastavení relevantních pro standardní znovu spuštění CDS 2.0,</li> <li>• předání všech <b>dat a metadat</b> v takových formátech, které bude schopen využít nový poskytovatel Služeb nebo Objednatel, v takové formě, aby bylo možné data opětovně nahrát a začít používat po opětovném spuštění zakonzervované aplikace CDS 2.0 (bude-li potřeba).</li> <li>• poskytnutí všech <b>informací pro poskytování Služeb (know-how)</b> k <b>CDS 2.0 (resp. poslední aktuální verzi CDS 2.0)</b> - předání všech <b>výstupů a způsobu zabezpečování Služeb Provozní podpory,</b></li> <li>• <b>skartace všech dat</b> (aplikačních, provozních, servisních apod.) ve všech prostředích po jejich předání Objednateli nebo třetí straně.</li> </ul> </li> </ol> |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <p>To vše ve vztahuje k CDS 2.0 (resp. aktuální verzi CDS 2.0) a poskytování Služeb Provozní podpory.</p> <p><b>Další detaily – upřesnění konkrétních činností, jejich harmonogramu, rozdělení kompetencí, součinnosti, popis postupu, definice výstupů apod. budou specifikovány v dokumentu Exit plánu, viz bod a) výše.</b></p> <p>c) <b>zajištění veškeré potřebné součinnosti</b> Poskytovatelem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>účast na jednáních</b> s Objednatelem a třetími stranami za účelem <b>plynulého nahrazení všech Služeb poskytovaných Poskytovatelem</b> dle této Smlouvy vlastními službami Objednatele nebo službami nového poskytovatele anebo zodpovězení na dotaz (v rozsahu max. 7 MD), a to i 6 měsíců po ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí a bez zbytečného odkladu. Bude-li požadována součinnost dle výše uvedeného textu, zavazuje se Poskytovatel reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí osoby a zahájit poskytování součinnosti nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.</li> </ul> |
| <b>KPI parametry</b> |  |
| Kalendář             | Vytvoření Exit plánu do 8 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.<br>Realizace Exit plánu – do 2 měsíců od objednání.<br>Zajištění součinnosti – od objednání realizace Exit plánu až do data 6 měsíců od ukončení této Smlouvy.  |
| KPI                  | <b>KPI_CDS_11:</b> Vytvoření a akceptace Exit plánu<br><b>KPI_CDS_12:</b> Realizace transformace Služeb nebo jejich části podle aktualizovaného Exit plánu a jeho realizace do 2 měsíců od jeho aktivace (objednání).<br><b>KPI_CDS_13:</b> Zajištění součinnosti (účast na jednání, zodpovězení dotazu) do 5 pracovních dnů od požadavku Objednatele.   |
| Měřicí nástroj (bod) | Servisdesk   |
| Sankce               | <b>KPI_CDS_11:</b> V případě nevytvoření Exit plánu a jeho řádné akceptace bude vyměřena sankce 3.000 Kč za každý den prodlení.<br><b>KPI_CDS_12:</b> V případě neposkytnutí služeb v souladu s Exit plánem a jeho harmonogramem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč.<br><b>KPI_CDS_13:</b> Za neposkytnutí součinnosti sankce 3.000 Kč za každý den prodlení.  |
| Způsob měření        | Poskytovatel dokladuje Objednateli naplnění všech požadavků a úkolů plynoucích z Exit plánu při jeho realizaci.  |
| Poznámky             | Poskytovatel je povinen poskytnout Služby efektivně a prostřednictvím odborně kvalifikovaných osob na srovnatelné odborné úrovni jako při realizaci Služby „Transformace dat“ a Služby „Nasazení dat“.   |
| Platební podmínky    | Dle bodu e. Tabulky č. 1 čl. III odst. 3.2 této Smlouvy a případně uplatněné sankce dle KPI_CDS_11. Poskytovatel je oprávněn za vytvoření Exit plánu požadovat po jeho akceptaci Objednatelem 10 % smluvní ceny z této Služby.   |

## **Příloha č. 3a – Dokumentace CDS 1.0 v digitální podobě**

Tato příloha je dostupná jako součást zadávací dokumentace v detailu Veřejné zakázky na profilu zadavatele v NEN – přímý odkaz:

<https://nen.nipez.cz/Soubor.aspx?id=991251377&typ=.zip&velikost=49401560B>

## **Příloha č. 3b – Popis SW řešení a datového obsahu CDS 2.0 v digitální podobě**

Tato příloha je dostupná jako součást zadávací dokumentace v detailu Veřejné zakázky na profilu zadavatele v NEN – přímý odkaz:

<https://nen.nipez.cz/Soubor.aspx?id=991251377&typ=.zip&velikost=49401560B>