

Tento článek o smluvní pokutě se nepoužije tam, kde tato Smlouva obsahuje speciální úpravu smluvních pokut.

7.3.6. Cena bude hrazena zvlášť za Upgrade EnviHELP a zvlášť za jakékoliv další poskytnuté služby v rámci Plnění vždy na základě samostatných Faktur (služby na jedné Faktuře a Upgrade EnviHELP na druhé Faktuře).

## **8. ZÁRUKY**

Záruka na SW třetích stran dodávaný jako součást EnviHELP se řídí příslušnými licenčními podmínkami výrobce SW; odpovědnost Dodavatele za úpravy EnviHELP dle této Smlouvy a související funkčnost tím není dotčena, s výjimkou případů dle pododstavce 3.2.5. této Smlouvy a pododstavce 3.4.4 této Smlouvy. Dodavatel neodpovídá za Vady úprav EnviHELP v případě, že úpravy EnviHELP budou užívány na jiných než Dodavatelem odsouhlasených zařízeních. Dodavatel neodpovídá za Vady úprav EnviHELP v případě, že došlo k použití nebo údržbě úprav EnviHELP v prokazatelném rozporu s platnými, oprávněnými a opodstatněnými instrukcemi Dodavatele nebo technickou dokumentací, nebo k neoprávněné úpravě EnviHELP nebo jeho částí. Dodavatel neručí za škody způsobené porušením úprav EnviHELP, narušením provozu počítačových programů, které jsou součástí úprav EnviHELP, a technických zařízení, se kterými tyto programy spolupracují, svou činností v případě, že mu byly CENIA poskytnuty neúplné nebo chybné informace potřebné pro tuto činnost, nebo v případě, kdy CENIA dala příkaz k provedení činnosti po písemném upozornění Dodavatele na spojené riziko.

### **8.1. Záruka za fungování EnviHELP**

Dodavatel poskytne CENIA záruku za to, že úpravy EnviHELP realizované podle této Smlouvy budou od okamžiku jejich dodání (jakož i od okamžiku dodání jednotlivého dílčího plnění a verze) do konce záruční lhůty bez Vad a budou fungovat v souladu se specifikacemi uvedenými v této Smlouvě. Dodavatel poskytuje CENIA záruční lhůtu po dobu poskytování provozní podpory podle odstavce 3.7. této Smlouvy.

### **8.2. Záruka za zpracování dat**

Dodavatel poskytuje CENIA záruku, že EnviHELP správným, nezkráceným a úplným způsobem zpracovává veškerá data předaná ke zpracování.

### **8.3. Záruka za absenci virů**

Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že úpravy EnviHELP v dodané nebo Dodavatelem implementované podobě nebudou obsahovat viry nebo jiné dysfunkce, které by zabránily CENIA užívat EnviHELP nebo které by způsobily, že EnviHELP přestane fungovat nebo jeho fungování bude omezeno nebo jinak negativně ovlivněno.

### **8.4. Záruka za bezvadnost médií**

Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že médium, na kterém byly úpravy EnviHELP dodány CENIA a médium se zdrojovým kódem, jež bylo předáno CENIA, nebude vykazovat po dobu trvání záruky žádné vady materiálu ani vady uložení či čitelnosti dat. V případě, že Dodavatel poruší závazek vyplývající ze záruky uvedené v tomto odstavci, je povinen neprodleně vyměnit vadné médium za médium nové s totožným obsahem.

## **8.5. Záruka za funkčnost úprav EnviHELP v HW a SW prostředí EnviHELP**

8.5.1. Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že úpravy EnviHELP realizované podle této Smlouvy budou řádně fungovat na veškerém SW a HW vybavení (včetně jejich případných změn či nových verzí), které je součástí EnviHELP, a budou umožňovat přebírání dat generovaných ve stávajících informačních systémech CENIA napojených na EnviHELP, pokud je to z podstaty věci relevantní.

8.5.2. Záruka poskytnutá v pododstavci 8.5.1. této Smlouvy se vztahuje na celou dobu do okamžiku ukončení poskytování provozní Podpory EnviHELP podle odstavce 3.7. této Smlouvy.

## **8.6. Záruka za Práva duševního vlastnictví**

Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout CENIA Licenci na úpravy EnviHELP realizované podle této Smlouvy. Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že úpravy EnviHELP ani jiné plnění Dodavatele dle této Smlouvy ani užívání EnviHELP ze strany CENIA dle této Smlouvy neporušuje ani nebude mít za následek porušení jakéhokoliv Práva duševního vlastnictví třetích osob. V případě, že Dodavatel poruší svůj závazek vyplývající ze záruky uvedené v tomto odstavci, je Dodavatel odpovědný za veškeré důsledky z toho plynoucí, zejména je povinen neprodleně zajistit CENIA právo užívat úpravy EnviHELP podle této Smlouvy, jež nebudou narušovat Práva duševního vlastnictví třetích osob, a nahradit CENIA veškerou škodu, která tím byla CENIA způsobena.

## **8.7. Záruka za Implementaci úprav EnviHELP podle této Smlouvy**

Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že realizace a implementace Ostatních služeb i Podpora EnviHELP podle této Smlouvy budou ze strany Dodavatele poskytovány s odbornou péčí v souladu s touto Smlouvou a prostřednictvím pracovníků Dodavatele disponujících dostatečným vzděláním a zkušenostmi s poskytováním daného plnění.

## **8.8. Záruka za soulad úprav EnviHELP s právními předpisy**

Dodavatel tímto poskytuje CENIA záruku za to, že úpravy EnviHELP provedené podle této Smlouvy, budou v době předání a převzetí v souladu s touto Smlouvou a v souladu s právními předpisy České republiky, kterými jsou zejména (nikoliv však vylučně) zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, dále s právní úpravou procesu tzv. elektronizace státní správy dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve

znění pozdějších předpisů, zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách, ve znění pozdějších předpisů, nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů, implementující směrnici Evropského Parlamentu a Rady 2007/2/ES o zřízení Infrastruktury pro prostorové informace v Evropském společenství (Infrastructure for spatial information in Europe – INSPIRE). EnviHELP je připraven na přechod na zákonnou měnu EURO.

## **9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 9.1. Každá smluvní strana je odpovědná za škodu způsobenou druhé smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
- 9.2. Dodavatel se výslovně zavazuje na své náklady nahradit CENIA veškerou škodu, která CENIA vznikne v důsledku nebo v souvislosti s tím, že CENIA poruší užíváním EnviHELP nebo jakýchkoliv jiných plnění poskytnutých jí Dodavatelem dle této Smlouvy Práva duševního vlastnictví třetích osob.
- 9.3. CENIA je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na případnou úhradu jakýchkoliv smluvních pokut.

## **10. POJIŠTĚNÍ**

- 10.1. Dodavatel je povinen po dobu od podpisu této Smlouvy do ukončení platnosti Smlouvy sjednat a udržovat v platnosti pojištění své odpovědnosti za škodu způsobenou CENIA s limitem pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši nejméně 10.000.000,- Kč. Dodavatel je povinen každoročně zaslat CENIA kopii předmětné pojistné smlouvy bez zbytečného odkladu po jejím obdržení.

## **11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **11.1. Platnost a účinnost**

- 11.1.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

### **11.2. Zákaz postoupení**

- 11.2.1. Pokud tato Smlouva výslovně nestanoví něco jiného, nemá žádná ze smluvních stran právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.2.2. Pokud majetek a závazky CENIA (nebo jejich část) nebo plnění úkolů svěřených CENIA budou převedeny nebo přejdou na spřízněnou osobu, souhlasí Dodavatel s převodem či přechodem všech práv a

povinností CENIA podle této Smlouvy na správněnou osobu. Za tímto účelem se Dodavatel zavazuje poskytnout CENIA veškerou nezbytnou součinnost, kterou bude CENIA vyžadovat.

### 11.3. Odstoupení a výpověď Smlouvy

#### 11.3.1. Smlouva zaniká:

- (a) Písemnou dohodou obou smluvních stran.
- (b) Písemnou výpovědí CENIA s dvanáctiměsíční výpovědní dobou bez udání důvodu. Dodavatel bude ode dne doručení písemné výpovědi postupovat v souladu s odstavcem 3.7. této Smlouvy.
- (c) Písemným odstoupením pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, s účinností k poslednímu dni měsíce, v němž bylo toto písemné odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně doručeno.
- (d) Zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.

11.3.2. Za podstatné porušení smluvních povinností považují smluvní strany zejména, nikoli však výlučně, opakované porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy – nedodržování termínů, kvalita výstupů neodpovídající požadavkům CENIA.

11.3.3. Dodavatel při zániku této Smlouvy ukončí veškeré aktivity a provede vyčíslení již proběhnuvších aktivit a předá všechny výstupy analogicky podle článku 5. této Smlouvy.

#### 11.4. Důvěrnost informací

11.4.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit jakékoli třetí straně, ani použít nebo využít k jakémukoli účelu jakékoli informace týkající se druhé smluvní strany nebo jejích zástupců, spřízněných osob, podnikatelské činnosti (dále jen „**Důvěrné informace**“), jež získá nebo získala na základě nebo v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, výjma pokud tak učiní (i) s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany, (ii) v souladu s požadavky příslušných právních předpisů, platných účetních předpisů nebo rozhodnutí příslušných soudů, rozhodčích soudů či správních orgánů nebo (iii) za účelem plnění této Smlouvy. Pro účely tohoto odstavce se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace, jež:

- (a) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými (jinak než na základě neoprávněného sdělení nebo užití);  
nebo
- (b) poskytne některé ze smluvních stran třetí osoba, jež je oprávněna mít takové informace a je oprávněna takové informace zpřístupňovat nebo používat.

11.4.2. Každá ze smluvních stran je oprávněna sdělovat Důvěrné informace svým spřízněným osobám, subdodavatelům, právním zástupcům, účetním a jiným poradcům, zaměstnancům, zástupcům a představitelům, avšak s tím, že taková smluvní strana zajistí, aby ty osoby, jež budou mít přístup k Důvěrným informacím, nezpřístupňovaly Důvěrné informace třetím osobám.

11.4.3. CENIA je dále oprávněna zpřístupnit Důvěrné informace Ministerstvu životního prostředí a jiným složkám veřejné správy v souvislosti s plněním či financováním předmětu této Smlouvy.

11.4.4. Závazky obsažené v tomto odstavci týkající se zachovávání důvěrného charakteru informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné neohledně na jakékoli ukončení platnosti této Smlouvy po dobu pěti let od ukončení její účinnosti nebo splnění této Smlouvy.

11.4.5. Dodavatel souhlasí s uveřejněním této Smlouvy včetně jejích Příloh na profilu zadavatele CENIA včetně všech změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy a seznamu subdodavatelů Dodavatele v souladu s § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a dalších relevantních právních předpisů (např. zákon 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, zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů).

### **11.5. Částečná neplatnost**

Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, taková neplatnost nebo nevymahatelnost nezpůsobí neplatnost či nevymahatelnost celé Smlouvy s tím, že v takovém případě bude celá Smlouva vykládána tak, jako by neobsahovala jednotlivá neplatná nebo nevymahatelná ustanovení, a v tomto smyslu budou vykládána a vymáhána i práva smluvních stran vyplývající z této Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

### **11.6. Změny této Smlouvy**

11.6.1. Tuto Smlouvu je možno měnit, doplňovat a upravovat pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.6.2. Dodavatel je povinen písemně informovat CENIA o změnách, které nastaly v době účinnosti této Smlouvy a které by mohly mít vliv na její plnění, a to do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy se o takové skutečnosti dozvěděl.

### **11.7. Rozhodné právo**

Platnost, plnění, výklad a účinky této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

### **11.8. Řešení sporů**

Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny soudy České republiky. V souladu s ustanovením § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, smluvní strany výslovně sjednávají, že místně příslušným soudem je obecný soud CENIA.

### **11.9. Ochrana osobních údajů**

Dodavatel je povinen při plnění této Smlouvy postupovat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“). Dodavatel se zavazuje pro případ, že v rámci plnění této Smlouvy bude zpracovávat osobní údaje, že je bude chránit a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění této Smlouvy. Strany se v případě zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných ustanovení zákona o ochraně osobních údajů zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů podle zákona o ochraně osobních údajů.

#### **11.10. Stejnopisy a jazyk Smlouvy**

Tato Smlouva se podepisuje ve třech stejnopisech, z nichž CENIA obdrží dva a Dodavatel jeden stejnopis. Tato Smlouva byla sepsána v českém jazyce.

## 11.11. Přílohy

Přílohy A, B, C a D tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

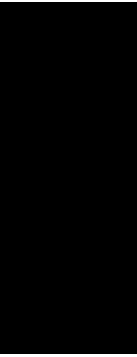
### CENIA, česká informační agentura životního prostředí

V Praze, dne *29.6.2016* .....



Podpis:  
Jméno: Ing. Vladimír Fanta  
Funkce: ředitel

### O2 IT Services s.r.o.

V Praze, dne  .....

Podpis:   
Jméno: RNDr. Ing. Zdeněk Klápan  
Funkce: jednatel

Podpis:   
Jméno: Ing. Jah Bechyně  
Funkce: jednatel

O2 IT Services s.r.o.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 00 Praha 4  
DIČ: CZ02819678

 10





# **PŘÍLOHA A**

## **Položkový rozpočet provozní podpory**



## Položkový rozpočet provozní podpory

2016

Položky	Dílicí plnění	Cena bez DPH	DPH samostatně	Cena vč. DPH
- Podpora provozu, dohled a vlastní provoz Technologické platformy v housingovém centru	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Pravidelné prověření zálohovacího systému	Poskytnutí součinnosti Zákazníkovi v rozsahu 5MD při prověřování zálohovacího systému.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Administrativní část podpory (servicedesk, řízení podpory atd.)	Podpůrné centrum dodavatele dle přílohy C smlouvy.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč
- Ostatní (identifikace a odstraňování vad, instalace upgradů, servisní zásahy atd.)	Oprava vad a release management spojený s implementací oprav.	233 280,00 Kč	48 988,80 Kč	282 268,80 Kč
- Standardní servisní úkony v systému	Instalace patchu a servisních záplat.	103 680,00 Kč	21 772,80 Kč	125 452,80 Kč
- Monitorování vnějších útoků na systém	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč



2017

Položky	Dílčí plnění	Cena bez DPH	DPH samostatně	Cena vč. DPH
- Podpora provozu, dohled a vlastní provoz Technologické platformy v housingovém centru	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Pravidelné prověření zálohovacího systému	Poskytnutí součinnosti Zákazníkovi v rozsahu 5MD při prověřování zálohovacího systému.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Administrativní část podpory (servicedesk, řízení podpory atd.)	Podpůrné centrum dodavatele dle přílohy C smlouvy.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč
- Ostatní (identifikace a odstraňování vad, instalace upgradů, servisní zásahy atd.)	Oprava vad a release management spojený s implementací oprav.	233 280,00 Kč	48 988,80 Kč	282 268,80 Kč
- Standardní servisní úkony v systému	Instalace patchu a servisních záplat.	103 680,00 Kč	21 772,80 Kč	125 452,80 Kč
- Monitorování vnějších útoků na systém	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč



2018

Položky	Dílicí plnění	Cena bez DPH	DPH samostatně	Cena vč. DPH
- Podpora provozu, dohled a vlastní provoz Technologické platformy v housingovém centru	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Pravidelné prověření zálohovacího systému	Poskytnutí součinnosti Zákazníkovi v rozsahu 5MD při prověřování zálohovacího systému.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Administrativní část podpory (servicedesk, řízení podpory atd.)	Podpůrné centrum dodavatele dle přílohy C smlouvy.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč
- Ostatní (identifikace a odstraňování vad, instalace upgradů, servisní zásahy atd.)	Oprava vad a release management spojený s implementací oprav.	233 280,00 Kč	48 988,80 Kč	282 268,80 Kč
- Standardní servisní úkony v systému	Instalace patchu a servisních záplat.	103 680,00 Kč	21 772,80 Kč	125 452,80 Kč
- Monitorování vnějších útoků na systém	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč





2019

Položky	Dílčí plnění	Cena bez DPH	DPH samostatně	Cena vč. DPH
- Podpora provozu, dohled a vlastní provoz Technologické platformy v housingovém centru	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Pravidelné prověření zálohovacího systému	Poskytnutí součinnosti Zákazníkovi v rozsahu 5MD při prověřování zálohovacího systému.	64 800,00 Kč	13 608,00 Kč	78 408,00 Kč
- Administrativní část podpory (servicedesk, řízení podpory atd.)	Podpůrné centrum dodavatele dle přílohy C smlouvy.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč
- Ostatní (identifikace a odstraňování vad, instalace upgradů, servisní zásahy atd.)	Oprava vad a release management spojený s implementací oprav.	233 280,00 Kč	48 988,80 Kč	282 268,80 Kč
- Standardní servisní úkony v systému	Instalace patchu a servisních záplat.	103 680,00 Kč	21 772,80 Kč	125 452,80 Kč
- Monitorování vnějších útoků na systém	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	77 760,00 Kč	16 329,60 Kč	94 089,60 Kč



2020

Položky	Dílicí plnění	Cena bez DPH	DPH samostatně	Cena vč. DPH
- Podpora provozu, dohled a vlastní provoz Technologické platformy v housingovém centru	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	12 960,00 Kč	2 721,60 Kč	15 681,60 Kč
- Pravidelné prověření zálohovacího systému	Poskytnutí součinnosti Zákazníkovi v rozsahu 5MD při prověřování zálohovacího systému.	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
- Administrativní část podpory (servicedesk, řízení podpory atd.)	Podpůrné centrum dodavatele dle přílohy C smlouvy.	12 960,00 Kč	2 721,60 Kč	15 681,60 Kč
- Ostatní (identifikace a odstraňování vad, instalace upgradů, servisní zásahy atd.)	Oprava vad a release management spojený s implementací oprav.	51 840,00 Kč	10 886,40 Kč	62 726,40 Kč
- Standardní servisní úkony v systému	Instalace patchu a servisních záplat.	12 960,00 Kč	2 721,60 Kč	15 681,60 Kč
- Monitorování vnějších útoků na systém	Dohledový monitoring provozu systému a řešení incidentů z dohledu.	12 960,00 Kč	2 721,60 Kč	15 681,60 Kč



## **PŘÍLOHA B**

### **Projektový tým Dodavatele a Seznam subdodavatelů**



## Projektový tým Dodavatele

Níže uvedená tabulka obsahuje jmenné složení projektového týmu Dodavatele spolu s uvedením rolí, ve kterých budou jednotliví členové týmu vystupovat.

Titul, Jméno, Příjmení	Role v týmu
	Výkonný projektový vedoucí
	Výkonný projektový vedoucí
	Zástupce výkonného projektového vedoucího
	Starší Analytik
	Analytik a Tester
	Vedoucí vývojového týmu
	Programátor
	Programátor
	Programátor
	Programátor
	Programátor
	Servisní manažer
	Architekt
	IT Specialista (oblast datových uložišť)
	IT Specialista (oblast sítě)
	IT Specialista (oblast DB)
	IT Specialista (oblast VM Ware)
	Service Assurance Manager





## Seznam subdodavatelů

Níže uvedená tabulka obsahuje seznam společností podílejících se na plnění dle této Smlouvy v roli subdodavatele.

Název subdodavatele	Identifikační údaje subdodavatele
Dain s.r.o.	IČO 28504810, DIČ CZ28504810 Sídlo: Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10 Právní forma: Společnost s ručením omezeným

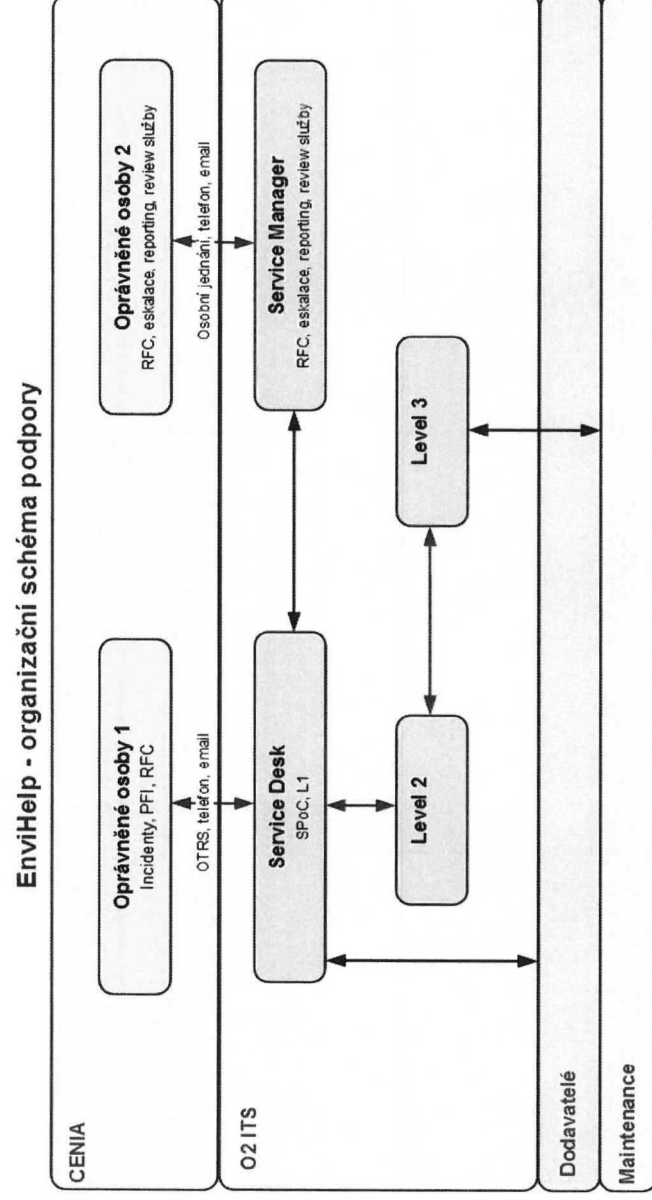


## **Příloha C – Popis Podpůrného centra Dodavatele**



Podpůrné centrum dodává komplex služeb, které zajišťují, aby EnviHelp fungoval v sjednané kvalitě a domluvenými parametry. Je založeno na principech ITIL 3 (IT Infrastructure Library), představující souhrn doporučení vycházejících z nejlepších zkušeností (Best Practices) v oboru servisního řízení v oblasti IT. Dodržování těchto zásad zaručuje, že služby jsou navrženy, zavedeny a provozovány ve shodě s potřebami CENIA a dochází k jejich pravidelnému vyhodnocování a dle potřeby k zlepšování.

### Organizační schéma Podpůrného centra



### Jednotné kontaktní místo - Service Desk

Service Desk je jednotné kontaktní místo pro příjem hlášení o incidentech zapříčiněných vadou v řešení a dále pro zadávání požadavků na změny, servisní požadavky a případně konzultace a školení.

Service Desk dále zajišťuje:

- Řízení Incident Managementu - role 1. úrovně podpory v procesu Incident Management
- Řízení životního cyklu incidentů a požadavků, včetně eskalace požadavků s ohledem na Lhůty pro odpověď a Lhůty pro odstranění vady
- Ukončování / uzavírání incidentů či požadavků včetně zpětné vazby od CENIA
- Zajištění komunikace mezi oprávněnými uživateli CENIA, Poskytovatelem a Třetími stranami
- Průběžnou informovanost CENIA o stavu vyřizování jí hlášených incidentů či požadavků
- Informování oprávněných osob CENIA o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách



Service Desk je poskytován a má garantovanou dostupnost 8 hodin denně v pracovní dny (od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky) od 9:00 do 17:00 hodin. Mimo tuto dobu je možné zadat požadavek např. e-mailem nebo OTRS, ale požadavek začne být vyřizován až od 9. hodiny ranní následujícího pracovního dne.

Service Desk používá pro zakládání, evidenci, sledování a archivaci standardní trouble ticketovací nástroj OTRS. Při zadávání požadavku pomocí OTRS vytváří tiket přímo oprávněná osoba CENIA.

Při hlášení požadavku telefonicky vede operátor Service desku rozhovor tak, aby získal všechny podklady pro založení tiketu v OTRS a následně ho zakládá.

Při hlášení požadavku e-mailem zakládá tiket do OTRS operátor Service desku. V případě, že v hlášení chybí údaje, které jsou nutné pro založení tiketu, operátor kontaktuje osobu, která zadávala požadavek a údaje doplní.

Komunikační kanály Service Desku:

- On-line aplikace OTRS, sloužící k zadávání požadavků elektronickou cestou, monitoringu průběhu jejich řešení, jejich uzavírání a archivaci. Vstup je přes adresu <http://ictsd.o2.cz>, přístupové údaje dostanou uživatelé na základě požadavku CENIA od Servisního manažera Poskytovatele do pěti pracovních dnů od zažádání. Stejným způsobem je možné uživatele měnit.

Uživatelská dokumentace k OTRS a metody pro využití OTRS a Service desku jsou dostupné po přihlášení k OTRS v záložce FAQ. Jestliže je nasazen nový release OTRS, která má vliv na funkcionalitu OTRS nebo metodiku, jsou dokumenty aktualizovány. Před nasazením release je CENIA informována o plánovaných změnách.

- Tel. číslo: 800 333 777, volba 3 (CCID pro CENIA je 30125)
- E-mail: [sd\\_ict@o2.cz](mailto:sd_ict@o2.cz)

V průběhu poskytování podpory mají Oprávněné osoby CENIA přístup ke všem třem komunikačním kanálům služby během Provozní doby podpory. Zadávání požadavků do OTRS je možné 24 hodin 7 dní v týdnu, ale reakční doba a doba pro vyřešení začne nabíhat až od 9.00 hodin nejbližšího pracovního dne.

### **Řízení incidentů (Incident Management)**

Tento proces probíhá v rámci služby Odstraňování vad a jeho úkolem je co nejrychlejší obnovení vadné funkcionality Řešení.

Zadavatel se ujistí, že vada je skutečně způsobena nesouladem řešení se specifikací danou ve smlouvě nebo projektové či provozní dokumentaci (dále Dokumentace). Jako incident se nezadávají:

- a. úpravy a změny řešení,
- b. chybějící funkcionality, které se v rámci provozu ukázaly jako potřebné, ale nebyly v Dokumentaci specifikovány,
- c. vady, které vznikly chybným postupem uživatelů Řešení nebo operátorů CENIA.

Zadavatel založí v OTRS nebo nechá Service Desk založit tiket telefonicky nebo emailem.





Service Desk posune tiket na řešitelskou frontu, externí nebo interní. Monitoruje dodržování časových parametrů, vyplývajících z SLA a kategorie tiketu, a eskaluje v případě, že se řešení blíží k časové hranici. V případě, že je potřeba součinnost zadavatele, posouvá tiket k němu.

Po vyřešení požadavku předává tiket zadavateli s žádostí o uzavření a zastavuje SLA. V případě, že je porucha odstraněna, zadavatel tiket uzavírá.

### **Řešení problémů (Problem Management)**

Tato služba probíhá v rámci plnění Odstraňování vad. Cílem je najít a odstranit kořenovou příčinu jednoho nebo více incidentů a tím vyloučit možnost znovuoobjevení obdobných incidentů v budoucnu.

V procesu dochází k analýze problému a dále k návrhu optimálního řešení k jeho eliminaci.

Nalezená kořenová příčina (problém) je dále postoupena do procesu Řízení změn, který zajistí vývoj opravné dávky software (nebo jiné řešení, je-li třeba chybu eliminovat například změnou infrastruktury).

### **Řízení změn**

Tato služba zajišťuje řízenou implementaci prospěšných změn s minimalizací rizika ohrožení stávajících IT služeb.

1. Změna Řešení znamená přidání, modifikace nebo odstranění platné nebo plánované funkcionality nebo komponenty včetně změny příslušné dokumentace.
2. Požadavek na změnu Řešení přichází z těchto zdrojů:
  - a. Změny, které v Řešení opraví vadný kód, který je kořenovou příčinou incidentů. Nutnost těchto změn je identifikována v procesu Problem management. Požadavek na změnu zadává O2 ITS.
  - b. Jednou ročně O2ITS předkládá CENIA návrh upgrade generických software. Po odsouhlasení tohoto návrhu ze strany CENIA zadává požadavek na změnu.
  - c. Změny, které jsou vyvolány změnou legislativy ČR. Požadavek na změnu zadává CENIA, (změnu může navrhnout i O2 ITS a třetí strany, ale konečné rozhodnutí o založení požadavku náleží CENIA).
  - d. Změny, které upravují nebo rozšiřují funkcionalitu Řešení. Požadavek na změnu zadává CENIA.
3. Pro změny zadané dle bodu 2d vypracuje O2 ITS nabídku, která obsahuje:
  - a. detailní specifikace změny,
  - b. předpoklady pro provedení změny,
  - c. odhad dopadů změny,
  - d. cenu,
  - e. harmonogram provedení,
  - f. požadované součinnosti,
  - g. definované výstupy a akceptační kritéria,
  - h. platnost nabídky.
4. V případě, že CENIA akceptuje nabídku, zadává se do realizace.



### **Servisní řízení**

Předmětem poskytované služby je řízení, dohled a zlepšování záruční podpory, což zahrnuje:

1. Zavedení podpory (záruční i mimozáruční), dohled nad jejím průběhem, realizace změn v průběhu poskytování podpory.
2. Řízení požadavků na služby a jejich změny, komunikace s CENIA ohledně těchto požadavků, dohled nad realizací.
3. Zajištění jednotné evidence incidentů a servisních požadavků prostřednictvím jednotného kontaktního místa
4. Vytváření reportů a statistik v rámci reportingu
5. Zajištění analýzy problémů a nápravných opatření
6. Zajištění změnového řízení
7. Kontrolu kvalitativních ukazatelů.

Tuto službu CENIA nevyžaduje, je poskytována automaticky. Servisní manažer je CENIA k dispozici a CENIA se na něj může obracet se svými požadavky telefonicky, e-mailem i nebo při osobním kontaktu.



# **PŘÍLOHA D**

## **Součinnost CENIA**



## Požadovaná součinnost

Níže uvedená tabulka obsahuje základní požadavky na součinnost, kterou Dodavatel od CENIA, příp. dalších subjektů při realizaci plnění dle Smlouvy předpokládá. Zpřesnění a doplnění požadované součinnosti, s ohledem na v okamžiku podpisu Smlouvy neznámé okolnosti, bude probíhat v průběhu realizace projektu.

Č.	Název	Popis
1.	Dokumentace	<p>Poskytnutí potřebné dokumentace zahrnující mj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existující dokumentace a relevantní směrnice vydané pro stávající IS relevantní k systému EnviHELP (provozní, administrátorská, uživatelská příručka).</li> <li>• Grafický manuál MŽP, příp. Zadavatele.</li> <li>• Průběžné konzultace a oponentura dodávané dokumentace.</li> </ul>
2.	Plnění dat	<p>Služby expertů pro plnění obsahu znalostní báze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definice specifických kategorií vč. souborů klíčových slov</li> <li>• tvorba standardizovaných postupů,</li> <li>• tvorba normalizačních šablon informačních zdrojů,</li> <li>• obsahy životních situací a agend (produktů) definice vazeb na legislativní texty</li> </ul>
3.	Přístupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umožnění fyzického a logického přístupu ke zdrojům Zadavatele, zejména pro účely konzultací a instalací softwarového vybavení.</li> </ul>
4.	Provozní podmínky	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresní rozsahy IP pro technologie produkčního a testovacího prostředí.</li> <li>• Zajištění připojení do externích datových sítí (Internetu, příp. jiných datových sítí).</li> <li>• Zajištění průchodnosti komunikace infrastrukturou Zadavatele – jedná se zejména o zajištění nastavení bezpečnostních a síťových prvků (firewallů, routerů apod.) způsobem, který umožní komunikaci jednotlivých komponent řešení.</li> <li>• Zajištění nákupu provozovaného HW či jeho částí a zajištění nákupu související maintenance uvedeného HW.</li> <li>• Zajištění nákupu maintenance provozované SW platformy v souladu s článkem 3.2.4 Smlouvy.</li> <li>• Zajištění nákupu maintenance provozované HW a SW platformy – operační systémy serverů, databáze apod. ve vazbě na sdílenou</li> </ul>





Č.	Název	Popis
		provozní platformu s ISPOP. <ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění dostupnosti technologické platformy ISPOP</li> </ul>
5.	Organizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>Určení odpovědných zástupců do všech organizačních úrovní a spolupráce při administraci projektu.</li> <li>Projednání a zajištění účasti a spolupráce případných dalších účastníků (mimo MŽP/CENIA) realizačních týmů při realizaci plnění dle této Smlouvy.</li> <li>Spolupráce při analytických, konzultačních a implementačních pracích u jednotlivých výstupů dle této Smlouvy.</li> <li>Zajištění informačních kampaní.</li> </ul>
6.	Zálohovací systém	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poskytnutí součinnosti při prověření zálohovacího systému (alespoň jedenkrát ročně) formou simulování mimořádné události v návaznosti na článek 3.2 bod d) Smlouvy (správa zálohovacího systému).</li> <li>Provozování zálohovacího systému v souladu s požadavky Dodavatele (definice zálohovaných dat, frekvence a retence záloh)</li> <li>Obnova zálohovaných dat</li> </ul>

V následující tabulce jsou uvedeny předpokládané role a odhad velikosti úvazků (uvedená v FTE – Full Time Equivalent) pracovníků CENIA a dalších účastníků projektové úlohy. Údaje uvedené v tabulce jsou pouze orientační a budou upřesněny v rámci analytické fáze projektu, hodnota velikosti úvazku je hodnotou průměrnou pro dobu trvání projektu a může být v určitých fázích projektu větší.

Role	Popis role	Odhad úvazku
Projektový manažer	Osoba zodpovědná za koordinaci projektu za CENIA	0,2 FTE
Zástupce projektového manažera	Osoba zodpovědná za koordinaci projektu za CENIA	0,2 FTE
Zástupce Provozovatele systému	Osoba zodpovědná za provoz systému	0,2 FTE

Velikost úvazků (uvedená ve FTE – Full Time Equivalent) pracovníků CENIA musí být v souladu s pododstavcem 2.1.1. Smlouvy.