# Smlouva

**o zajištění podpory a rozvoje informačního systému**

**Elektronické licenční správy ELIS**

vedená u **Objednatele** pod číslem: 002/2014-21300

vedená u **Zhotovitele** pod číslem: 007/2014

1.

SMLUVNÍ STRANY

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.1** | Česká republika – | Ministerstvo průmyslu a obchodu  Praha 1, Na Františku 32, PSČ 110 15 |
|  | IČ: | 47609109 |
|  | DIČ: | CZ 47609109, neplátce DPH |
|  | Bankovní spojení: | ČNB, pobočka Praha |
|  | Číslo účtu: | 1525–001/0710 |
|  | ID DS | **bxtaaw4** |
|  | Jednající: | Ing. Miloslav Marčan, ředitel odboru informatiky |
|  | Telefon: | 224 853 424 |
|  | Fax: | 224 852 260 |
|  | E-mail: | marcan@mpo.cz |

dále označovaný též jako „**Objednatel**“.

a

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.2** |  | AQUASOFT spol. s r.o.  Praha 9 - Vysočany, Rubeška 215/1, PSČ 190 00 |
|  | IČ: | 64946274 |
|  | DIČ: | CZ64946274 |
|  | Bankovní spojení: | Komerční banka, a.s. |
|  | Číslo účtu: | xxxxx/100 |
|  | ID DS | cbqmyxz |
|  | Jednající: | Ing. Marek Kavan - jednatel |
|  | Telefon: | 281 093 527 |
|  | Fax: | 281 093 401 |
|  | E-mail: | xxxx@xxxxx |

dále označovaný též jako „**Zhotovitel**“.

**Objednatel** a **Zhotovitel** označováni společně dále též jako „**Smluvní strany**“.

**2.**

**PREAMBULE**

1. Pokud tato **Smlouva** nestanoví jinak, řídí se **Smlouva**  příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a  dalšími právními předpisy, které se vztahují na provádění předmětu **Smlouvy.**
2. V případě rozporu při plnění závazků ze **Smlouvy**, a to zejména v případech neupravených **Smlouvou**, platí zadávací podmínky veřejné zakázky stanovené **Objednatelem** v zadávací dokumentaci a jejích přílohách popř. následně v nabídce **Zhotovitele.**

**3.**

**VÝKLAD POJMŮ**

**Smluvní strany** se dohodly, že pro účely **Smlouvy** budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

| **Pojem** | **Význam pojmu pro účely Smlouvy** |
| --- | --- |
| **Systém** | Informační systém Elektronická licenční správa ELIS |
| **Aktualizovaná verze** | Poslední odladěná a otestovaná verze **Systému**určená **Zhotovitelem** k distribuci. |
| **Provozní podpora** | Rozsah prací, které jsou uvedeny v Příloze 1 S**mlouvy**. |
| **Drobné úpravy** | Úpravy **Systému** provedené **Zhotovitelem** na základě požadavků **Objednatele** odsouhlasených **Zhotovitelem** v rozsahu prací, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 **Smlouvy** a představují analytické, projekční, programovací a testovací práce **Zhotovitele**. Do **Drobných úprav** se nepočítá odstraňování **Incidentů** dodaného **Systému**. |
| **Rozvoj** | Úpravy **Systému** provedené **Zhotovitelem** podle odst. 9.5 této **Smlouvy**, které mění nebo přidávají funkcionalitu **Systému.** Nejedná se o úpravy vzniklé z neúplné nebo vadné dodávky **Systému. Rozvojem** nejsou ani **Drobné úpravy** nebo odstraňování **Incidentů** dodaného **Systému**. |
| **Udržovací poplatek** | Cena za plnění specifikované v odstavci 4.2 **Smlouvy**, realizované **Zhotovitelem** bez dalších finančních nároků na **Objednatele.** |
| **Provozní dokumentace** | Dokumentace informačního systému veřejné správy, která popisuje funkční a technické vlastnosti informačního systému. **Provozní dokumentaci** informačního systému veřejné správy tvoří tyto dokumenty:  a) **Bezpečnostní dokumentace** informačního systému veřejné správy,  b) **Systémová příručka**,  c) **Uživatelská příručka**. |
| **Bezpečnostní dokumentace** | Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu \*.pdf a současně ve formátu \*.doc/docx.  **Bezpečnostní dokumentaci** tvoří:  a) bezpečnostní politika **Systému**,  b) bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce resp. administrátora **Systému**. |
| **Systémová příručka** | Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu \*.pdf a současně ve formátu \*.doc/docx. **Systémová příručka** obsahuje:  a) popis funkcí **Systému**, včetně bezpečnostních, které používá správce **Systému** pro provádění určených činností v informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,  b) parametry kvality, které vycházejí z požadavků na kvalitu podle § 3 odst. 2 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy,  c) podrobný popis **Systému** nebo odkaz na dokument, ve kterém je popis uveden a který je správci **Systému** dostupný,  d) popis jednotlivých činností vykonávaných při správě informačního systému veřejné správy, včetně činností definovaných pro role podle § 12 vyhlášky č. 529/2006 Sb., určení fyzických osob, které tyto činnosti vykonávají, a oprávnění nezbytných pro výkon těchto činností,  e) definování uživatelů nebo skupin uživatelů a jejich oprávnění a povinnosti při využívání informačního systému veřejné správy. |
| **Uživatelská příručka** | Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu \*.pdf a současně ve formátu \*.doc/docx.  **Uživatelská příručka** obsahuje:  a) popis funkcí **Systému**, včetně bezpečnostních, které používá uživatel pro svou činnost v  informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,  b) vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k informačnímu systému veřejné správy. |
| **Záznamové nosiče** | Nosiče dat, na nichž jsou uloženy zejména: **Provozní dokumentace**, **Zdrojové kódy** a kopie dodaného **Systému,** a to předevšímCD, DVD resp. přenosná paměťová media s rozhraním USB. |
| **Základní časové pokrytí** | Pracovní dny od 9.00 do 17.00 hod. |
| **Zdrojové kódy** | **Zdrojový kód** neboli zdrojový text je označení zápisu textu počítačového programu v některém programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více textových souborech. **Zdrojový kód** je následně buď přímo prováděn (interpretován) nebo je z něj nejprve vytvořen samostatný spustitelný soubor (přeložen, kompilován) složený ze strojových instrukcí a teprve ten je pak přímo spuštěn (prováděn procesorem počítače). |
| **Havárie** | **Incident**, který znemožňuje užití **Systému** jako celku, tj. stav, který neumožňuje provoz základních funkcí **Systému**, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky. |
| **Výpadek** | **Incident**, který výrazně omezuje funkcionalitu **Systému**, avšak **Systém** je možné s omezením provozovat. |
| **Závada** | **Incident**, který sice umožňuje provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování nebo nelze zabezpečit některé vedlejší funkce **Systému**, případně nejsou zcela naplněny bezpečnostní požadavky. |
| **Kontaktní místo Zhotovitele** | Primární centrální bod pro kontakt s odpovědnými pracovníky **Zhotovitele**. Jsou zde zaznamenávány a spravovány veškeré **Incidenty**, servisní požadavky, události a je rozhraním pro všechny ostatní procesy a činnosti provozu služeb. Z pohledu **Objednatele** jde o kontaktní místo, kde může hlásit problémy a požadavky a kde mu budou poskytnuty relevantní a přesné informace k daným případům (v metodikách označované rovněž jako např. Support Desk, Service Desk, Helpdesk apod.). **Kontaktní místo** **Zhotovitele** je dostupné na telefonu (na č. 281 093 512), prostřednictvím elektronické pošty (na adrese [podpora@aquasoft.eu](mailto:podpora@aquasoft.eu))  nebo jiného vhodného elektronického nástroje. |
| **Incident** | Neplánované přerušení služby **Systému** nebo omezení kvality služby. **Incidentem** je rovněž porucha, tj. ztráta schopnosti provozovat **Systém**. |
| **Vada** | Dílo má vady, jestliže provedení díla neodpovídá předmětu plnění určenému v objednávce při provádění **Rozvoje** nebo při provádění **Drobných úprav**. |

**4.**

#### PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

* 1. Předmětem plnění je **zajištění Provozní podpory a Rozvoje informačního systému Elektronické licenční správy ELIS** (dále jen „**Systém**“), vybudovaného v rámci *projektu „Zavedení elektronické licenční správy, reg. č. 1.06/1.1.00/07.06394“*, spolufinancovaného z Integrovaného Operačního Programu (dále také jen „IOP“).

Specifikace předmětu plnění je uvedena v odstavci 4.2 a 4.3 této **Smlouvy** a dále podrobně v Příloze č. 1 této **Smlouvy**.

* 1. **Zhotovitel** se zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** zajistit **Provozní podporu** **Systému,** spočívající v činnostech uvedených podrobně v kap. 1 Přílohy č. 1 **Smlouvy.** Součástí **Provozní podpory** jsou i **Drobné úpravy Systému** podle odst. 1.5 Přílohy č. 1 **Smlouvy**, jejichž rozsah nepřesáhne v rámci kalendářního roku (nebo po dobu 12 po sobě následujících měsíců plnění smlouvy) 200 hodin, přičemž nevyčerpané hodiny budou převedeny do dalších období.
  2. **Zhotovitel** se dále zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** zajistit **Rozvoj Systému**, spočívající v činnostech uvedených podrobně v kap. 2 Přílohy č. 1 **Smlouvy**.
  3. **Zhotovitel** se dále zavazuje předat **Objednateli** **Aktualizovanou verzi Provozní dokumentace** v případě, že dojde ke změně této **Provozní dokumentace**. **Provozní dokumentace** musí být zpracována v souladu s § 5a odst. 2 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, a s Komentářem k vyhlášce č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a **Provozní dokumentace** a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (viz www stránky Ministerstva vnitra).  
     Při změně **Provozní dokumentace** v utajované části **Systému** musí být dokumentace zpracována v souladu s požadavky zákona 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a vyhlášky 523/2005 Sb. o bezpečnosti informačních a komunikačních systémů a dalších elektronických zařízení nakládajících s utajovanými informacemi a o certifikaci stínicích komor, ve znění pozdějších předpisů. **Zhotovitel** se bude podílet i na přípravě dalších podkladů, vyžadovaných v procesu případné nové certifikace **Systému** Národním bezpečnostním úřadem.

# 5.

# CENA

1. **Udržovací poplatek** za zajištění plnění předmětu **Smlouvy** podle odstavce 4.2 činí 2 118 000 Kč bez DPH (slovy: dva miliony sto osmnáct tisíc korun českých bez DPH) za jeden kalendářní rok (nebo po dobu 12 po sobě následujících měsíců plnění **Smlouvy**).
2. **Smluvní strany** se dohodly, že výpočet ceny za plnění **Zhotovitele** poskytnuté podle odstavce 4.3 **Smlouvy** bude prováděn s využitím denní sazby **Zhotovitele** ve výši 14 000 Kč bez DPH (slovy: čtrnáct tisíc korun českých bez DPH).
3. Ceny uvedené v této **Smlouvě** jsou konečné, nejvýše možné a zahrnují veškeré náklady **Zhotovitele** spojené s plněním podle této **Smlouvy**. **Zhotovitel** není oprávněn doúčtovávat jakékoliv další náklady či ceny za poskytnuté plnění. Ceny bude možné upravit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to o výši, která bude odpovídat takové legislativní změně.

**6.**

**PŘEDÁNÍ A AKCEPTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ**

* 1. Plnění poskytnuté **Zhotovitelem** pro **Objednatele** podle odstavce 4.3. **Smlouvy** bude předáváno a **Objednatelem** převzato formou předávacího protokolu, který je uveden v Příloze č. 2 **Smlouvy**. Výsledek akceptace plnění poskytnutého **Zhotovitelem** pro **Objednatele** bude zpracován formou akceptačního protokolu. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 3 **Smlouvy**.
  2. Plnění poskytnuté **Zhotovitelem** pro **Objednatele** podle odstavce 4.2. **Smlouvy** bude předáváno a **Objednatelem** převzato formou akceptačního protokolu, který bude obsahovat rozsah a popis **Drobných úprav** dle odstavce 9.4. **Smlouvy** a časový výkaz všech prací za fakturované období dle odst. 7.1. **Smlouvy**. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 3 **Smlouvy**.
  3. V případě, že **Objednatel** do lhůty uvedené v odstavci 6.4 **Smlouvy** neuvede důvody odmítnutí akceptace, je plnění považováno za akceptované ze strany **Objednatele**.
  4. **Objednatel** je povinen plnění **Zhotovitele** akceptovat nejpozději do 14 dnů od předání a převzetí plnění ze strany **Objednatele**. **Objednatel** je oprávněn odmítnout akceptovat plnění, pokud plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat předmětu této **Smlouvy** anebo podmínkám stanoveným v dílčí objednávce vystavené v souladu s odst. 9.5. Lhůta pro předání upraveného plnění **Objednateli** je 10 pracovních dnů a počíná běžet ode dne doručení odmítnutí akceptace plnění (formou akceptačního protokolu) **Zhotoviteli,** pokud si **Smluvní strany** nedohodnou jinou lhůtu. Proces akceptace končí až vystavením akceptačního protokolu ze strany **Zhotovitele**, kterým bude plnění akceptováno bez výhrad.
  5. Místem plnění jsou budovy **Objednatele** v lokalitách: Na Františku 32, Praha 1 (hlavní budova), Politických vězňů 20, Praha 1 a Dittrichova 21, Praha 2.

**7.**

**PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY**

## Smluvní strany se dohodly na způsobu placení a splatnosti sjednané ceny takto:

1. **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli Udržovací poplatek** dle odstavce 4.2 čtvrtletně (ve výši 1/4 z ročního poplatku), a to vždy po akceptaci plnění bez výhrad **Objednatelem**.
2. **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** plnění poskytnuté dle odstavce 4.3. **Smlouvy** vždy po jeho akceptaci bez výhrad **Objednatelem.**
   1. **Zhotovitel** je povinen přiložit k fakturám akceptační protokol.
   2. Nebude-li mít faktura náležitosti daňového 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, popř. nebude-li obsahovat povinné přílohy nebo bude-li obsahovat chybné údaje, je **Objednatel** oprávněn ji vrátit **Zhotoviteli** k doplnění či opravě s vyznačením konkrétního důvodu vrácení. Dnem doručení opravené či nově vystavené faktury běží nová lhůta splatnosti faktury.
   3. Fakturace i platby budou prováděny v české měně.
   4. Splatnost všech vystavených faktur nesmí být kratší než 30 dnů od data prokazatelného doručení faktury **Objednateli** (zaplacením se pro účely **Smlouvy** rozumí okamžik předání příkazu k úhradě faktury bance **Objednatele**).
   5. Zálohy nebudou poskytovány.
   6. Daň z přidané hodnoty (DPH) bude vypočtena a účtována na základě právních předpisů účinných k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

**8.**

**ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ**

* 1. **Zhotovitel** poskytuje záruku na plnění poskytnuté **Objednateli** podle **Smlouvy**  za podmínek uvedených v tomto článku **Smlouvy**. Práva ze záruky je **Objednatel** oprávněn uplatnit po akceptaci plnění od **Zhotovitele**.
  2. Na plnění, na které byla uplatněna Reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění Reklamace až po datum vyřízení reklamace – odstranění **Vady**.
  3. **Smluvní strany** se dohodly na záručních dobách takto:

1. **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že**Záznamové nosiče** a **Provozní dokumentace** budou úplné a čitelné nejméně po dobu 5 let ode dne nabytí vlastnického práva **Objednatele**.
2. **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že dodaná **Aktualizovaná verze Systému** po dobu od jeho akceptace **Objednatelem** do dodání jeho další **Aktualizované verze** bude vykazovat vlastnosti popsané v **Provozní dokumentaci** a bude jej možno užívat k účelu popsanému v **Provozní dokumentaci**, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou dodané **Systémy** vykazovat žádné **Vady**.
   1. Zjistí-li **Objednatel** **Vady** v převzatém **Systému** nebo v **Provozní dokumentaci**, má právo uplatnit reklamaci.
   2. **Zhotovitel** po obdržení reklamace zahájí činnost směřující k odstranění **Vady** a současně předloží **Objednateli** návrh na její odstranění ve lhůtách uvedených v odstavci 9.1 **Smlouvy**. Pokud to v kritických případech bude nezbytné, poskytne **Zhotovitel** aktivní podporu i na pracovišti **Objednatele**. Při nahlášení **Vady**se **Zhotovitel** zavazuje neprodleně potvrdit doručení hlášení **Vady**.
   3. Lhůta pro odstranění **Vady** počíná běžet ode dne uplatnění reklamace u **Zhotovitele,** resp. od okamžiku prokazatelného doručení požadavku **Objednatele Zhotoviteli**. Pokud **Zhotovitel** **Vadu** neodstraní v termínu stanoveném v tomto článku **Smlouvy** anebo v termínu schváleném **Objednatelem**, má **Objednatel** právo uplatňovat po **Zhotoviteli** smluvní pokutu dle článku 11. **Smlouvy.**

**9.**

**PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

* 1. **Zhotovitel** je podle druhu **Incidentu** povinen **Provozní podporu** provádět v těchto lhůtách:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Druh Incidentu*** | ***Maximální doba odezvy*** | ***Limitní doba zahájení servisního zásahu*** | ***Limitní doba odstranění Incidentu*** |
| **Havárie** | 3 pracovní hodiny | 6 pracovních hodin | 36 hodin |
| **Výpadek** | 8 pracovních hodin | 48 hodin | 72 hodin |
| **Závada** | 8 pracovních hodin | 72 hodin | 120 hodin |

Maximální doba odezvy je doba, ve které musí **Zhotovitel** reagovat na nahlášení **Incidentu** (tj. potvrzení přijetí požadavku s návrhem dalšího postupu ze strany **Zhotovitele**, včetně specifikace nutné součinnosti ze strany **Objednatele**).

Limitní doba zahájení servisního zásahu je doba od nahlášení **Incidentu**, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění **Incidentu**. Limitní doba odstranění **Incidentu** je doba od nahlášení **Incidentu**, ve které dojde buď k úplnému odstranění **Incidentu**, v případě, že toto není možné, jeho převedení do kategorie min. o jeden stupeň nižší (tj. ze stavu **Havárie** do stavu **Výpadek** či **Závada**, resp. ze stavu **Výpadek** do stavu **Závada**).

* 1. Každý **Incident**, který je **Zhotovitel** povinen odstranit v rámci zajištění P**rovozní podpory**, je **Objednatel** povinen nahlásit přes **Kontaktní místo** **Zhotovitele**. Postup je uveden v čl. 1.1 Přílohy č. 1 **Smlouvy**. **Objednatel** je povinen uvést, zda jde o **Havárii, Výpadek** nebo **Závadu**, včetně popisu, jak se **Incident** projevuje a kontaktní osobu **Objednatele**, která popř. poskytne doplňující informace.
  2. **Zhotovitel** se zavazuje, že plněním dle této **Smlouvy** neohrozí funkcionalitu ostatních informačních systémů **Objednatele.**
  3. V případě **Drobné úpravy** **Systému** podle odst. 1.5 Přílohy č. 1 **Smlouvy** je **Zhotovitel** povinen upozornit **Objednatele** na její předpokládaný rozsah. **Drobnou úpravu** přesahující 4 hodiny plnění může **Zhotovitel** začít realizovat až po souhlasu **Objednatele**. Upozornění na předpokládaný rozsah a souhlas s provedením **Drobné úpravy** si **Smluvní strany** vymění písemně anebo el. poštou prostřednictvím kontaktních míst.

Po provedení a řádném dokončení **Drobných úprav** je pak **Zhotovitel** povinen **Objednateli** předložit výkaz práce obsahující zejména anotaci provedených úprav, počet hodin k odsouhlasení. **Objednatelem** odsouhlasený výkaz práce je součástí akceptačního protokolu za uplynulé období.

**Zhotovitel** je povinen vést přehlednou písemnou evidenci realizovaných **Drobných úpra**v, kterou na vyžádání předloží **Objednateli**. Evidence musí obsahovat min. termín provedené **Drobné úpravy**, stručnou anotaci každé úpravy a dobu provedení úpravy. Nejpozději do 10. dne v měsíci po skončení posledního kalendářního měsíce po uplynutí 3 po sobě jdoucích měsíců je **Zhotovitel** povinen upozornit **Objednatele** na celkový počet hodin vyčerpaných na **Drobné úpravy**.

* 1. Všechny požadavky **Objednatele** na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.3 **Smlouvy** se **Zhotovitel** zavazuje realizovat takto:
     1. **Objednatel** předloží **Zhotoviteli** požadavek na **Rozvoj** **Systému**,
     2. **Zhotovitel** zpracuje cenovou nabídku požadovaného **Rozvoje**, která bude obsahovat část analytickou (pokud je relevantní ke složitosti požadavku), část programovací (pracnost s počtem dnů, celkovou cenu, termín či lhůtu splnění) a část testovací (návrh provozních a bezpečnostních testů). Výpočet ceny bude prováděn s využitím denní sazby uvedené v odst. 5.2 této **Smlouvy**,
     3. pokud **Objednatel** nabídku akceptuje, vystaví objednávku. Lhůta plnění se počítá od potvrzení převzetí objednávky ze strany Zhotovitele.
  2. **Zhotovitel** je povinen předat **Objednateli** při předání každé **Aktualizované verze** **Zdrojové kódy**, aktuální verzi instalačních médií a související dokumentaci, přičemž je povinen je poskytnout v kompilovatelné podobě. Komplexnost a funkčnost **Zdrojových kódů**, aktuální verzi instalačních médií a potřebné dokumentace **Zhotovitel** předá **Objednateli** v rámci akceptace každé **Aktualizované verze**.
  3. **Objednatel** se zavazuje:

1. umožnit **Zhotoviteli** přístup do prostorů, kde bude **Systém** instalován a využíván (na příslušná pracoviště **Objednatele**) a k technickým a programovým prostředkům, jichž se týká předmět této **Smlouvy,** za podmínky, že **Zhotovitel** dodrží veškerá interní nařízení, s nimiž **Objednatel Zhotovitele** prokazatelně seznámí,
2. v nezbytném rozsahu spolupracovat se **Zhotovitelem** a poskytovat mu ve lhůtách písemně dohodnutých se **Zhotovitelem** potřebnou, prokazatelně vyžádanou součinnost - informace, podklady a nutné podmínky pro řádné plnění **Smlouvy**, pokud si je **Zhotovitel** nemůže obstarat sám, má-li je **Objednatel** k dispozici a zákonné důvody nebrání jejich poskytnutí,
3. v souladu s podmínkami stanovenými v článku 6. **Smlouvy** převzít od **Zhotovitele** a následně akceptovat bez výhrad postupně všechna plnění podle této **Smlouvy**, pokud budou bez zjevných **Vad** či jiných nedostatků,
4. zaplatit sjednanou cenu za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. **Smlouvy**.
   1. **Objednatel** je oprávněn v souvislosti s předmětem plnění **Smlouvy**:
5. v prostředí **Objednatele** monitorovat činnost **Zhotovitele** a případně zakázat neoprávněné aktivity **Zhotovitele**,
6. auditovat smluvní povinnosti **Zhotovitele**, nebo nechat provést tento audit třetí stranou.
   1. Kontrola plnění předmětu této **Smlouvy** bude **Objednatelem** prováděna průběžně a vyhodnocována na jednáních jmenovaných zástupců obou **Smluvních stran**.
   2. **Zhotovite**l se zavazuje dodržovat pravidla stanovená interními nařízeními **Objednatele** (zejména provozním řádem a bezpečnostní politikou IS **Objednatele**), se kterými jej prokazatelně seznámí **Objednatel**.
   3. **Zhotovitel** je povinen po celou dobu účinnosti **Smlouvy** mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě, a to s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 5 mil. Kč.
   4. **Zhotovitel** je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech obchodní, výrobní či technické povahy souvisejících s **Objednatelem**, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu a nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné. **Zhotovitel** se zavazuje zajistit, aby osoby, které musí tyto skutečnosti k plnění předmětu **Smlouvy** znát, je uchovaly v tajnosti vůči třetím právnickým nebo fyzickým osobám. Povinnost **Zhotovitele** zachovávat mlčenlivost platí jak po dobu plnění předmětu této **Smlouvy**, tak i po ukončení smluvního vztahu. Povinnosti mlčenlivosti může **Zhotovitele** zprostit jen **Objednatel** svým písemným prohlášením.
   5. Zhotovitel je povinen plnit předmět **Smlouvy** prostřednictvím osob, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v nabídce Zhotovitele na veřejnou zakázku **Provozní podpora** a udržitelnost IS Elektronická licenční správa ELIS splnění kvalifikačních předpokladů. Seznam těchto osob a možnosti jejich výměny jsou specifikovány v Příloze č. 4 **Smlouvy**.

**10.**

**OCHRANA INFORMACÍ**

* 1. Zpracování informací v utajované části **Systému** podléhá režimovým opatřením, stanoveným **Bezpečnostní dokumentací** **Systému**, v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a prováděcími předpisy, které se obě smluvní strany zavazují dodržovat.
  2. **Zhotovitel** si je vědom, že v rámci plnění této **Smlouvy** může on, jeho zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k dalším neveřejným informacím druhé **Smluvní strany** či neveřejným informacím ve smyslu příslušných právních předpisů, které nepodléhají utajení ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb.
  3. **Zhotovitel** se zavazuje nakládats neveřejnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. **Zhotovitel**  může sdělit tyto informace svým zaměstnancům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této **Smlouvy**. Zhotovitel může sdělit tyto informace třetím osobám pouze s předchozím písemným souhlasem druhé **Smluvní strany**. Souhlas druhé **Smluvní strany** je vázán na povinnost zavázat prokazatelně třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s neveřejnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto **Smlouvou**.
  4. Neveřejnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé, bez ohledu na formu jejich zachycení, nebo nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají plnění této **Smlouvy** a dále informace, pro které je právními předpisy stanoven zvláštní režim nakládání a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv **Smluvní stranu**. Dále se za neveřejné informace považují takové informace, které některá ze **Smluvních stran** jako chráněné označila, anebo již z povahy takových informací jejich neveřejnost vyplývá.
  5. Neveřejnými informacemi nejsou nebo přestávají být:

1. informace, které byly v době, kdy byly **Smluvní straně** poskytnuty, veřejně známé,
2. informace, které se staly veřejně známé, pokud se tak nestalo porušením jejich ochrany,
3. informace, které je **Smluvní strana** povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
   1. **Smluvní strany** mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti způsobu ochrany neveřejných informací.
   2. Při ukončení smluvního vztahu může každá ze **Smluvních stran** žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých podkladových materiálů, jestliže tyto materiály obsahují neveřejné informace. Druhá strana je povinna požadované materiály, včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
   3. **Zhotovitel** vyslovuje souhlas s tím, že **Objednatel** v rámci transparentnosti zveřejní **Smlouvu** (včetně případných dodatků) způsobem, jakým to vyžadují obecně závazné právní předpisy.

**11.**

#### SMLUVNÍ POKUTY

* 1. Jestliže **Zhotovitel** nedodrží termíny pro splnění svých závazků dle odstavce 4.2 resp. 9.1 **Smlouvy**, uhradí **Objednateli** za každou hodinu prodlení v době **Základního časového pokrytí** smluvní pokutu ve výši 0,50 % z roční hodnoty **Udržovacího poplatku**.
  2. Jestliže **Zhotovitel** nedodrží termíny z objednávky pro splnění svých závazků podle odstavce 4.3 **Smlouvy**, uhradí **Objednateli** za každý započatý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,50 % ze sjednané cenyplnění.
  3. V případě porušení povinnosti mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 5 mil. Kč uhradí **Zhotovitel Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč.
  4. V případě porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost v rozsahu stanoveném v odst. 9.12 **Smlouvy** uhradí **Zhotovitel Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1 mil. Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
  5. V případě, že **Zhotovitel** poruší kteroukoli svou povinnost stanovenou v čl. 12. **Smlouvy**, je povinen uhradit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
  6. V případě porušení povinností stanovených v odst. 9.6. a 14.2. **Smlouvy** uhradí **Zhotovitel Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč za každé takové porušení povinnosti.
  7. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od **Zhotovitele** převzal **Objednatel**, se **Objednatel** zavazuje uhradit **Zhotoviteli** úrok z prodlení v zákonné výši.
  8. **Objednatel** je oprávněn domáhat se vedle smluvní pokuty i náhrady škody, a to v plném rozsahu, tedy i ve výši přesahující smluvní pokutu.
  9. Smluvní pokuta nebo náhrada škody je splatná ve lhůtě 10 kalendářních dnů ode dne, kdy **Zhotovitel** obdržel výzvu k úhradě.

**12.**

**Podmínky při ukončení podpory a Rozvoje Systému a pro případ přechodu na jiného dodavatele**

1. **Zhotovitel** předá **Objednateli** nejpozději tři měsíce před datem a znovu k datu ukončení účinnosti **Smlouvy** veškeré **Zdrojové kódy** poslední **Aktualizované verze**, aktuální verzi instalačních médií a veškerou související dokumentaci včetně popisu případných parametrizací **Systému**, na jejichž základě bude mít **Objednatel** možnost provést případný další **Rozvoj**, a to bez součinnosti se stávajícím **Zhotovitelem** anebo i prostřednictvím třetích osob. Z aktuálních verzí instalačních médií a související dokumentace musí **Objednatel** samostatně (bez jakékoliv asistence **Zhotovitele**) dokázat vygenerovat nebo obnovit poslední funkční verzi **Systému** a zprovoznit všechny jeho funkce a obvyklé parametry.
2. **Zhotovitel** předá **Objednateli** tři měsíce před datem ukončení účinnosti **Smlouvy** kompletní komunikační matici, tj. kontakty na třetí strany, které se na plnění předmětu **Smlouvy**, jakož i na odstranění chyb podílely.
3. **Zhotovitel** předá **Objednateli** k datu ukončení účinnosti **Smlouvy** v elektronické podobě veškerá provozní data a uživatelské údaje v **Systému** vytvořeném nebo provozovaném **Zhotovitelem**, tj. zejména seznam veškerých chyb a způsobů jejich odstranění, servisních zásahů a jejich dopadů do **Systému** včetně vypořádání neodstraněných **Incidentů a Vad** (jejich stav a důvod neuzavření).
4. V souvislosti s ukončením **Smlouvy** **Zhotovitel** vrátí k datu ukončení účinnosti **Smlouvy Objednateli** všechny podklady získané během účinnosti **Smlouvy**.
5. V případě ukončení **Smlouvy Zhotovitel** poskytne **Objednateli** a v případě přechodu na nového dodatele i tomuto novému dodavateli (třetí straně) bezplatné konzultace k zajištění podpory a **Rozvoje** **Systému** podle předmětu této **Smlouvy**, a to v rozsahu a kvalitě potřebné pro výkon předmětu **Smlouvy** s řádnou odbornou péčí.
6. **Zhotovitel** se zdrží veškerých aktivit, které by mohly poškodit **Objednatele** v jeho oprávněných zájmech na provoz **Systému** ze strany **Objednatele** anebo na zajištění podpory a **Rozvoje** **Systému** ze strany nového dodavatele (třetí strany).
7. **Objednatel** je oprávněn po ukončení účinnosti **Smlouvy** provádět sám či prostřednictvím třetích osob podporu a **Rozvoj** **Systému**, a to za účelem řádného užívání **Systému**, provádění změn **Systému**, modifikace nebo rozvoje nových funkcionalit **Systému** apod. **Zhotovitel** prohlašuje, že vůči **Objednateli**, případně třetím osobám určeným **Objednatelem** k pokračování provozu, podpory a **Rozvoje** **Systému**, nebudou uplatňovány ze strany **Zhotovitele** či třetích osob, které využil k plnění, žádné nároky majitelů výhradních práv (zejména autorských práv) či jakékoli jiné obdobné nároky související s užitím **Systému** tak, jak je definováno v této **Smlouvě**.

**13.**

**Subdodavatelé**

1. Subdodavatel, prostřednictvím kterého **Zhotovitel** prokázal splnění kvalifikace.

* Zhotovitel uzavřel smlouvu se subdodavatelem Regula Komunikační systémy, a.s., IČ 25108905, sídlem Táborská 940/31, 140 00 Praha 4, ze které vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí odborného personálu – technika realizačního týmu, který disponuje certifikátem MS Windows – Microsoft Certified Systems Engineer.
* Zhotovitel uzavřel smlouvu se subdodavatelem IBM Česká republika spol. s r.o., IČ 14890992, sídlem Praha 4 – Chodov, V Parku 2294/4, PSC 148 00, ze které vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí odborného personálu – technika realizačního týmu, který disponuje certifikátem Cisco (např. CCIE – Cisco Certified Internetwork Expert nebo obdobné.

1. Subdodavatel, prostřednictvím kterého bude **Zhotovitel** plnit určitou část veřejné zakázky.

* **Zhotovitel** vymezil v nabídce subdodavatele Regula Komunikační systémy, a.s., IČ 25108905, sídlem Táborská 940/31, 140 00 Praha 4, který bude plnit následující část předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) – správa softwarové infrastruktury, (uvedení částí veřejné zakázky, která má být plněna prostřednictvím subdodavatele) a to v objemu cca 5 % z celkového objemu zakázky.
* **Zhotovitel** vymezil v nabídce subdodavatele IBM Česká republika spol. s r.o., IČ 14890992, sídlem Praha 4 – Chodov, V Parku 2294/4, PSC 148 00, který bude plnit následující část předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) správa HW infrastruktury, (uvedení částí veřejné zakázky, která má být plněna prostřednictvím subdodavatele) a to v objemu cca 5 % z celkového objemu zakázky.

1. V případě, že **Zhotovitel** použije k plnění byť i jen části předmětu této smlouvy subdodavatele, odpovídá **Objednateli** za plnění poskytnuté subdodavatelem tak, jako by toto plnění poskytoval **Zhotovitel** sám.

**14.**

**Přechod vlastnických práv a práv k užití a šíření díla**

1. Vlastnické právo k poskytnutému plnění ze strany **Zhotovitele** či k výstupům předaným **Zhotovitelem** **Objednateli,** které se podle této **Smlouvy** mají stát vlastnictvím **Objednatele**, přechází na **Objednatele** dnem zaplacení ceny za toto plnění či výstup **Zhotoviteli**.
2. Pokud v rámci plnění podle předmětu této **Smlouvy**, vznikne plnění či výstup z tohoto plnění (např. počítačový program), která budou mít charakter autorského díla (dále též jen „dílo“) a jako taková budou požívat ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění, pak se **Zhotovitel** zavazuje (dnem zaplacení příslušné ceny související s tímto plněním) poskytnout **Objednateli** oprávnění k výkonu práva každé takové dílo užít (dále jen „**licence**“), a to za následujících podmínek:

* Licence se poskytuje ke všem způsobům užití díla a v rozsahu neomezeném (ve smyslu § 46 odst. 1 autorského zákona).
* Licence se poskytuje jako licence výhradní (ve smyslu § 47 odst. 1 a 2 autorského zákona).
* **Objednatel** může oprávnění tvořící součást licence zcela poskytnout třetí osobě (ve smyslu § 48 odst. 1 autorského zákona). Jedná se zejména o případy poskytování podpory a **Rozvoje** k dílu v případě změny dodavatele podpory a **Rozvoje** **Systému** anebo o případ užití díla v rámci veřejné správy České republiky pro účely související s činností **Objednatele**.
* Licencí nesmí být omezeno právo **Objednatele** poskytnout vstup do díla či **Systému** jiným subjektům z veřejné správy (např. kontrolním orgánům ČR) a právo **Objednatele** provádět změny a úpravy díla v souladu s autorským zákonem.
* Licence nesmí omezovat způsoby užití díla nebo celého **Systému** co do množství, místa nebo času (ve smyslu § 50 odst. 1 autorského zákona); Licence nesmí být omezena ani na užití díla v rámci datových center, ve kterých **Objednatel** provozuje své servery.
* Licence musí být poskytnuta k takovým způsobům užití díla a v takovém rozsahu, jak je to nutné k dosažení účelu této **Smlouvy**, kterým je zajištění provozu, podpory a **Rozvoje** **Systému**, a to i ze strany třetí osoby v případě změny dodavatele podpory a **Rozvoje** **Systému** (ve smyslu § 50 odst. 2 autorského zákona).
* Licence poskytnutá **Zhotovitelem Objednateli** přejde v případě zániku **Objednatele** na jeho právního nástupce, a to za podmínek a ve stejném rozsahu, v jakém byla poskytnuta **Objednateli.**
* Odměna za poskytnutí licence je již zahrnuta v cenách podle druhu předmětu této **Smlouvy**. Žádné další licenční poplatky či jiné náklady související s licencemi nebo jinými výhradními právy není **Zhotovitel** oprávněn po **Objednateli** požadovat.

**15.**

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

* 1. **Smlouva** se uzavírá na dobu neurčitou.
  2. **Smlouva** může zaniknout uplynutím výpovědní lhůty, která je šestiměsíční a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé straně. **Smlouvu** může vypovědět kterákoliv ze **Smluvních stran**, a to i bez udání důvodů. **Zhotovitel** se zavazuje **Objednateli** zdržet se po dobu 2 let od podpisu **Smlouvy** podání výpovědi ze **Smlouvy**. V případě, že by **Zhotovitel** v této dvouleté lhůtě podal výpověď **Smlouvy**, je takováto výpověď neplatná.
  3. Obě **Smluvní strany** mají právo odstoupit od **Smlouvy** v případě, kdy druhá strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající ze **Smlouvy**. V tomto případě se **Smlouva** ruší ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé straně.
  4. Podstatným porušením **Smlouvy** ze strany **Zhotovitele** je zejména:

a) **Zhotovitel** opakovaně překročí lhůty k odstranění nahlášeného **Incidentu** nebo **Vady,**

b) **Zhotovitel** poruší povinnost utajit neveřejné informace; k podstatnému porušení **Smlouvy** však nedojde, pokud by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně větší újma,

c) **Zhotovitel** poruší povinnost mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v rozsahu stanoveném touto **Smlouvou**.

* 1. **Smluvní stran**y se dohodly, že při odstoupení od **Smlouvy** vylučují použití ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku a zánikem účinnosti této **Smlouvy** není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo jako řádné plnění přijato být mělo a mohlo před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění.
  2. Pro případ, že kterékoliv ustanovení **Smlouvy** se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se **Smluvní strany** bez zbytečného odkladu formou dodatku ke **Smlouvě** upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení **Smlouvy**.
  3. Dokument se považuje za doručený dnem jeho předání a převzetí nebo doručením do datové schránky druhé **Smluvní strany**. Dokument se považuje také za doručený dnem, v němž kterákoliv ze **Smluvních** **stran** jeho doručení odmítne či jinak znemožní jeho převzetí. V pochybnostech se má za to, že písemnost byla doručena druhé straně desátým (10.) dnem od jejího odeslání v poštovní zásilce s doručenkou.
  4. **Smlouva** je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze **Smluvních stran** obdrží dvě vyhotovení.
  5. **Smlouvu** je možno měnit pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou **Smluvních** **stran** na jedné listině. Změnu kontaktních údajů **Objednatele** je možno ohlásit **Zhotoviteli** ze strany **Objednatele** bez nutnosti uzavření dodatku ke **Smlouvě**, takováto změna je platná od okamžiku prokazatelného doručení nahlášení změny.
  6. **Smluvní strany** berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy **Smlouvy** jsou její nedílnou součástí.
  7. Seznam příloh:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1 | Specifikace předmětu plnění (soupis Systémů, detailní popis Systémů, ceny) |
| Příloha č. 2 | Vzor předávacího protokolu |
| Příloha č. 3 | Vzor akceptačního protokolu |
| Příloha č. 4 | Seznam techniků |

**Smlouva** nabývá platnosti podpisem obou **Smluvních stran** a účinnosti dnem 1. dubna 2014.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne …………… | V Praze dne ……………. |
| Česká republika – Ministerstvo  průmyslu a obchodu  ……………………….…. | AQUASOFT spol. s r.o.  …………..……………. |
|  |  |
| Ing. Miloslav Marčan  ředitel odboru informatiky | Ing. Marek Kavan  jednatel |

**Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu plnění Smlouvy**

**Systém** se skládá ze dvou samostatných částí neutajované a utajované

Neutajovaná část slouží ke správě životního cyklu správních řízení dle pravidel příslušných právních předpisů (zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) a požadavků EU.

Utajovaná část slouží k nakládání s klasifikovanými daty v souladu s pravidly zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících vyhlášek a metodických pokynů Národního bezpečnostního úřadu (NBÚ). Z výše uvedeného důvodu je nezbytné, aby uchazeč disponoval osvědčením NBÚ minimálně pro stupeň „Důvěrné“.

1. **Zajištění Provozní podpory Systému v rozsahu kap. 4.2 Smlouvy**

Pro účely sjednocení pojmů a předmětu plnění **Smlouvy** je dále upřesněn obsah jednotlivých úrovní **Provozní podpory**:

**První úroveň** L1 (taktéž i „First Line Support“, „Front End Support“, či SERVICE TIER 1).

Primárním úkolem L1 je zajistit a zdokumentovat veškeré informace od **Objednatele**, analyzovat problém a pokud jsou vědomosti podpory dostačující, problém taktéž vyřešit. L1 tedy primárně řeší jednoduché a přímočaré problémy, povětšinou s účinnou podporou nástrojů „znalostního managementu“. Pokud problém převyšuje vědomosti L1 podpory, je eskalován na nejbližší vyšší úroveň podpory, tedy L2.

**Objednatel** předpokládá, že první úroveň **Provozní podpory** **Systému** bude zajištěna prostřednictvím interních zdrojů **Objednatele** na základě podkladů (metodiky) od **Zhotovitele.**

**Druhá úroveň** L2 (taktéž i „Second Line Support“, „Middle Support“, či SERVICE TIER 2)

Zabývá se řešením složitějších technických a logistických problémů. Využívá analytických nástrojů, ověřuje informace získané od **Objednatele** a postup již neúspěšně uskutečněného řešení problému předcházející úrovní podpory (L1). Podporu L2 vykonávají specialisté, obvykle na úrovni provozních resp. aplikačních správců.

**Objednatel** předpokládá, že zajištění podpory druhé úrovně na úrovni provozního správce bude zajištěna prostřednictvím interních zdrojů **Objednatele** na základě podkladů (metodiky) od **Zhotovitele**. Úroveň provozního správce je předřazena úrovni aplikačního správce. Zajištění podpory druhé úrovně na úrovni aplikačního správce je předmětem plnění podle této **Smlouvy**.

**Třetí úroveň** L3 (v třívrstvém modelu i „Third Line Support“, „Back End Support“, či SERVICE TIER 3)

V třívrstvém modelu nejvyšší úroveň podpory podobně jako L2 využívá analytických nástrojů, ověřuje informace získané od **Objednatele** a postup již neúspěšně uskutečněného řešení problému předcházející úrovní podpory (L2).

Zajištění podpory třetí úrovně je předmětem plnění podle této **Smlouvy.**

* 1. **Řešení provozních Incidentů**

1. Řešením provozních **Incidentů** se rozumí zejména analýza (včetně klasifikace, zda se jedná o **Havárii**, **Výpadek** nebo **Závadu**), řešení a odstranění nahlášených **Incidentů,** v souladu s podmínkami stanovenými v článku 9. **Smlouvy**.
2. **Incidenty** jsou hlášeny odpovědnými pracovníky **Objednatele** prostřednictvím **Kontaktního místa Zhotovitele** nebo jsou zjištěny během řešení**Havárií, Výpadků** nebo **Závad.**
3. Pracovník **Kontaktního místa Zhotovitele** **Incident** zaznamená a potvrdí ji **Objednateli** např. emailem nebo jiným vhodným elektronickým nástrojem.
4. Součástí této služby je rovněž poskytování efektivní a pružné součinnosti k řešení provozních problémů při provozování a užití **Systému** formou poradenství s využitím **Kontaktního místa** **Zhotovitele** v době **Základního časového pokrytí**. V případě identifikace **Incidentu** bude postupováno podle článku 9. **Smlouvy.**
   1. **Pravidelná profylaxe vykonávaná na měsíční bázi**
5. kontrola existence nových kritických fixů a pravidelných fix-packů, naplánování jejich instalace,
6. kontrola existence nových support-packů, naplánování jejich instalace,
7. kontrola provádění profylaktických činností prováděných administrátory **Objednatele** (například formou kontroly provozního deníku),
8. vytváření a dodávání **Objednateli** **Aktualizované verze** **Systému** včetně instalace v prostředí **Objednatele**, aktualizace **Provozní dokumentace** a provádění zaškolení uživatelů.
   1. **Pravidelná profylaxe vykonávaná na roční bázi**

Příprava a implementace **Aktualizované verze** **Systému**, obsahující nezbytná povýšení softwarových komponent **Systému** (například .NET framework, Acrobat Reader, Print to PDF, Form Filler 602, změny rozhraní **Systému**, …). **Aktualizovaná verze** **Systému** bude implementována minimálně 1x ročně.

* 1. **Technická a metodická podpora**

Technická a metodická podpora systémovým administrátorům a odpovědným pracovníkům **Objednatele** při řešení provozních či implementačních problémů spojených s integrací **Systému**, která se skládá:

1. návrh řešení problémů zjištěných v rámci profylaxe či vyvolaných třetí stranou,
2. servisní zásahy – řešení detekovaných problémů, podpora testování a ověření na **Testovacím prostředí**,
3. podpora rozhraní na straně dodaných aplikací **Systému**: externí aplikační rozhraní realizované přes ESB WebSphere k systémům GINIS, EIS JASU, SIGL, ISZR, AD,
4. poskytovat metodické návody k bezchybnému a maximálně efektivnímu provozování a užití **Systému** prostřednictvím **Kontaktního místa Zhotovitele** v době **Základního časového pokrytí**.
   1. **Drobné úpravy**
5. na základě požadavků**Objednatele** provádět **Drobné úpravy****Systému** včetně dodání aktualizovaného úplného znění **Provozní dokumentace** a zaškolení uživatelů souvisejícího s provedenou**Drobnou úpravou**,
6. vedení přesné evidence**Drobných úprav** formou výkazu práce, který bude obsahovat název **Drobné úpravy** a počet odpracovaných hodin.
7. **Zajištění Rozvoje Systému v rozsahu kap. 4.3 Smlouvy**

Změny a úpravy **Systému** budou vycházet ze zjištěných potřeb **Objednatele**, popř. reflektovat zákonné či organizační změny, dopadající na **Objednatele.**

1. Na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádění Úprav **Systému** včetně úprav provedených **Zhotovitelem** na základě legislativních změn včetně dodání aktualizovaného úplného znění **Provozní dokumentace**.
2. Doškolení uživatelů v souvislosti s úpravami **Systému**.
3. Instalaci nových Úprav **Systému** za součinnosti **Objednatele**.
4. Na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádění školení zaměstnanců **Objednatele** k samostatnému, správnému a efektivnímu užití **Systému**.
5. Zajišťování podpory při zprovoznění **Systému** v případě chyby komplexu informačních technologií, na kterých je **Systém** provozován na pracovištích **Objednatele**.

Služby budou dodávány jako samostatná plnění realizována dle zásad projektového řízení, jejichž rozsah a harmonogram stanoví pro aktuální období společný řídící výbor projektu, složený ze zástupců obou **Smluvních stran**.

1. **Popis prostředí Systému**

**Systém** je provozován na následujících prostředích:

1. **Provozní prostředí** – prostředí určené k provozu aplikace, na které se vztahují časy definované v kap. 9.1 **Smlouvy** při řešení provozních **Incidentů**. Prostředí je napojeno na veškeré okolní systémy (resp. jejich **Provozní prostředí**). Režim provozu je 7x24, v nočních hodinách mohou probíhat náročnější úlohy.
2. **Testovací prostředí** – prostředí určené k testování, školení a zkoušení nových verzí. Prostředí je napojeno na testovací rozhraní okolních systémů (pokud existují), případně jsou rozhraní ošetřena jinak (simulací odpovědi apod.). Na **Testovací prostředí** **Zhotovitel** ad-hoc převede data z **Provozního prostředí.** **Testovací prostředí** není určené pro vývoj (vývoj bude prováděn výhradně na technice a v prostorách **Zhotovitele**).

Údržba prostředí bude prováděna v rámci nasazování nových verzí, případně se použijí skripty pro kopírování dat z **Provozního prostředí** na **Testovací prostředí**.

1. **Technická specifikace neutajované části Systému**
   1. **Serverová infrastruktura**

* IT infrastruktura se skládá ze dvou VMware vSphere 4.1 ESX serverů (ELIS server 1 a server 2) pro běh virtualizovaných serverů aplikace, databáze, testu a serveru správy diskového pole. Dále je použit jeden fyzický server (Veřejný server) pro veřejné webové stránky.
* Úložné kapacity jsou představovány diskovým polem DS3500. K tomuto diskovému poli jsou po SAN infrastruktuře připojeny oba ESX servery pro zajištění VMware HA.
* VMware ESX servery a diskové pole jsou umístěny v serverovně **Objednatele** Na Františku 32. Web server je umístěn v DMZ v serverovně **Objednatele** Politických vězňů 20.
* Servery a diskové pole mají všechny HW komponenty zdvojené. Na fyzických serverech ELIS server 1 a server 2 běží VMware hypervisory, které zajišťují HA pro všechny nadefinované virtuální servery a dále pro lepší spravovatelnost jednotlivých komponent. Každý ESX server x3550 obsahuje jeden 4- core 2,26GHz CPU, 24GB RAM, 2 x 146GB SAS 15k interní HDD, 6 x 1Gb/s ethernet rozhraní, 2 x 8Gb/s FC HBA, redundantní napájecí zdroje a DVD vypalovačku. Tyto fyzické servery a diskové pole jsou redundantně propojeny přes stávající 1Gb/s LAN a 8Gb/s SAN sítě **Objednatele**.
* Dual-Controller diskové pole DS3500 obsahuje 5 x 300GB SAS 15k HDD (RAID5, jeden náhradní disk) a redundantní napájení.
* Na jednom VMware ESX serveru (ELIS server 1) běží dva virtuální stroje - testAS a AS, na druhém hostu (ELIS server 2) dva virtuální stroje – DBS, DSM. Virtuální stroje AS a DBS jsou nakonfigurovány s 2 x vCPU a 4GB (resp. 12GB pro DBS) vRAM, virtuální stroj testAS je nakonfigurován s 2 x vCPU a 4GB vRAM. Virtuální stroj DSM je nakonfigurován s 1 x vCPU a 2GB vRAM.
* V případě výpadku fyzického serveru ELIS server 1 nebo ELIS server 2 dojde automaticky k  spuštění zasažených virtuálních serverů na druhém fyzickém serveru.
* Na virtuálních strojích AS a DBS běží 64-bit OS MS Windows 2008 R2 Standard, na fyzickém veřejném serveru běží 64-bit OS Red Hat Enterprise Linux 6. RadHat Linux je také použit pro virtuální server DSM. Na DBS virtuálním stroji běží také MS SQL 2008 R2 Enterprise databáze.
  1. **Použité technologie**
* Vývojová platforma je Microsoft .NET Framework 4.0 (případně Mono pro webový server) s vlastní nadstavbou Core.Fw.
* Pro desktopového klienta je použita část WPF (Windows Presentation Foundation), využívající knihovny DirectX s podporou akcelerace grafických úloh. Klient a server komunikují proprietárním protokolem .NET Remoting.
* Klient je instalován a aktualizován prostřednictvím technologie ClickOnce.
* **Systém** je provozován na Microsoft Windows (server i klient), Databáze Microsoft SQL Server.
* Pro žadatele je k dispozici webový server, kde jsou k dispozici informace o probíhajícím řízení (po zadání čísla jednacího žádosti se zobrazuje stav a historie stavu řízení).
* Na webových stránkách MPO jsou publikované formuláře pro vyplnění žádostí o licenci, povolení, apod.
* Webové stránky jsou implementovány v technologii Mono (ASP.NET MVC, C# kompilované do managed kódu). Vybraná data jsou na web (umístěný v DMZ a přístupný z internetu) replikována metodou PUSH přes webové služby (tj. neexistuje otevřený kanál z webu na aplikační server). Jako dočasná vyrovnávací paměť („cache“) pro data je použita databáze MySQL, která obsahuje nevýznamný objem dat.
* Pro formuláře, které budou sloužit k vyplnění žádosti či realizace vydané licence je použita technologie 602FormFiller společnosti 602Software.
* Při komunikaci s ostatními systémy je použita integrační sběrnice ESB na stávajícím serveru s  IBM WebSphere MQ. Pro účely **Systému** jsou využity stávající mediační komponenty a vyvinuty nové pro komunikaci s dalšími systémy.
* Ve vlastním **Systému** jsou použity další komponenty:
  + Print2PDF pro tisk a elektronické podepisování dokumentů,
    - Formátu RTF a programu Microsoft Word pro generování a editaci dokumentů,
    - Formátu HTML/XLS pro generování seznamů pro další zpracování v Microsoft Excel,
  + Komponenty Microsoft Reporting Viewer pro generování sestav a reportů.
  1. **Použitý software včetně licencí**

**Servery (fyzické)**

* ELIS server 1 a 2: VMware vSphere 4.1 ESX Server

**Veřejný server**

* Red Hat Enterprise Linux 6

**Servery (virtuální**)

* Operační systém Windows Server 2008R2 (Standard edice)
  + je použit pro virtuální stroje AS, DBS, testAS,
* Databáze Microsoft SQL server 2008R2 (Standard edice)
  + je nasazen na virtuálním stroji DBS,
* DS Storage Manager
  + je nasazen na virtuálním stroji DSM Server,
* Zálohovací agent NetBackup.

**Stanice**

* Operační systém Windows 7,
* Microsoft Office 2010,
* Nainstalovaný Microsoft .NET Framework 4.0 a poslední aktualizace,
* Antivirus AVG.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Systém / software | * Účel | * Typ licence |
| * VMware vSphere 4.1 ESX Server (Standard edition) | * Virtualizace | * Per server pro 2 servery |
| Red Hat Enterprise Linux 6 | OS pro webový server | Subscription na 1 rok |
| Windows Server 2008R2 Standard Edice | OS pro aplikační a DB server | 2x, Per server |
| Windows CAL | Licence pro přístup uživatele k Windows serveru | Per uživatel |
| Microsoft SQL server 2008R2 Standard Edice | Databázový server | 1x, Per CPU |
| DS Storage Manager | Správa a konfigurace diskového pole | Per diskové pole |
| NetBackup | Zálohování dat | Per TB |
| IBM WebShere ESB | Integrační sběrnice | 4 mediační moduly využité na základě povýšeni ESB na unlimited |
| Microsoft Windows 7 | O/S pro stanice | 30x, Per PC |
| Microsoft Office | Kancelářský balík | 30x, Per PC |
| Microsoft .NET Framework 4.0 | Běhové prostředí | Zdarma |
| Antivirus AVG | Antivirus na stanicích | 30x, Multilicence |
| Print2PDF | Podepisování a konverze do PDF | Komerční licence |
| Ginis – integrace | Integrace se **Systémem** | dle licenční politiky společnosti Gordic |
| Ginis – skenovací modul | Umožnění skenování do elektronických obrazů | dle licenční politiky společnosti Gordic |
| JASU – ekonomický systém | Integrace se **Systémem** | dle licenční politiky společnosti MÚZO |
| JASU – ekonomický systém | Přístup do systému | 4 uživatelé v rámci stávající multilicence |
| Software602 Form Publishing | Možnost publikovat formuláře 602 | právo publikace bez omezení počtu formulářů |

1. **Technická specifikace utajované části Systému**

xxxxxx.

**Příloha č. 2 - Vzor předávacího protokolu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| PŘEDÁVACÍ PROTOKOL |  |
| Číslo jednací | Klikněte sem a zadejte text. |
| Datum | Vyberte datum |
| Zpracoval | Klikněte sem a zadejte text. |
| Linka | Klikněte sem a zadejte text. |
| Útvar | Klikněte sem a zadejte text. |
| PID |  |
|  | | | |
| Identifikace projektu |  | Klikněte sem a zadejte text. | |
| Název projektu |  | Klikněte sem a zadejte text. | |
|  |  |  | |

Seznam předmětů předávání

| Identifikace | Název předmětu | Obsah |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Stručný popis předmětů předávání

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: Vyberte datum | Datum: Vyberte datum |
| Jméno předávajícího:  Zadejte jméno a příjmení | Jméno přebírajícího:  Zadejte jméno a příjmení |
| Podpis předávajícího: | Podpis předávajícího: |

**Příloha č. 3 - Vzor akceptačního protokolu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| AKCEPTAČNÍ PROTOKOL |  |
| Číslo jednací | Klikněte sem a zadejte text. |
| Datum | Vyberte datum |
| Zpracoval | Klikněte sem a zadejte text. |
| Linka | Klikněte sem a zadejte text. |
| Útvar | Klikněte sem a zadejte text. |
| PID |  |
|  | | | |
| Identifikace projektu |  | Klikněte sem a zadejte text. | |
| Název projektu |  | Klikněte sem a zadejte text. | |
|  |  |  | |

1. Popis výstupu projektu k akceptaci
2. Připomínky k výstupu projektu
3. Vyjádření k akceptaci výstupu projektu

Schvaluje

|  |
| --- |
| Garant projektu |
| Zástupce uživatele |
| Zástupce odboru informatiky |
| Zástupce Zhotovitele (projektový manažer) |

**Příloha č. 4 – Seznam techniků**

1. **Zhotovitel** bude plnit předmět **Smlouvy** prostřednictvím těchto techniků:

První technik:

Jméno a příjmení: xxxxx – vedoucí týmu

Tel: xxxxx

E-mail: xxxxx@xxxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: zaměstnanec

Vzdělání: vysokoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 6 let

Osvědčení o certifikaci: není požadováno

Osvědčení NBÚ: do stupně TAJNÉ

Druhý technik:

Jméno a příjmení: xxxxx – zástupce vedoucího týmu

Tel: xxxxx

E-mail: xxxxx@xxxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: zaměstnanec

Vzdělání: vysokoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 10 let

Osvědčení o certifikaci: není požadováno

Osvědčení NBÚ: do stupně TAJNÉ

Třetí technik:

Jméno a příjmení: xxxxxx – architekt řešení

Tel: xxxxx

E-mail: xxxx@xxxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: zaměstnanec

Vzdělání: vysokoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 12 let

Osvědčení o certifikaci: Microsoft .Net certifikace

Osvědčení NBÚ: nebude se podílet na utajované části

Čtvrtý technik:

Jméno a příjmení: xxxxxx – databázový specialista

Tel: xxxxx

E-mail: xxxxx@xxxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: zaměstnanec

Vzdělání: středoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 9 let

Osvědčení o certifikaci:

* + Deisigning, Optimizing and Maintaining a database Administrative Solution Using Microsoft SQL Server 2008
  + Microsoft SQL Server 2008, Implementation and Maintenance
  + Microsoft SQL server 2005 – Implementation and Maintenance

Osvědčení NBÚ: do stupně TAJNÉ

Pátý technik:

Jméno a příjmení: xxxxx – odborný technik pro oblast systémového SW

Tel: xxxxx

E-mail: xxxxx@xxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: subdodavatel

Vzdělání: vysokoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 0 let

Osvědčení o certifikaci:

* + Microsoft Certified Professional
  + 070-291 Microsoft Windows server 2003 Network Infrastructure z roku 2009,
  + 070-290 Microsoft Windows server 2003 Environment

Osvědčení NBÚ: nebude se podílet na utajované části.

Šestý technik:

Jméno a příjmení: xxxxx – odborný technik odpovědný za HW a SW infrastrukturu

Tel: xxxxx

E-mail: xxxxx@xxxxx

Druh pracovněprávního vztahu k **Zhotoviteli**: subdodavatel

Vzdělání: vysokoškolské

Délka praxe u **Zhotovitele**: 0 let

Osvědčení o certifikaci:

* + Certifikát Cisco Certified Internetwork Expert

Osvědčení NBÚ: do stupně TAJNÉ

1. Výše uvedené techniky nesmí **Zhotovitel** měnit. Pouze ve výjimečných případech (dlouhodobá nemoc apod.) může být některý z techniků nahrazen jiným ze strany **Zhotovitele**, a to jen se souhlasem **Objednatele**.
2. **Objednatel** může požadovat výměnu technika **Zhotovitele**, a to zejména, ne však výlučně, v případě nespokojenosti s kvalitou práce anebo odborností techniků **Zhotovitele**.
3. V případě náhrady technika musí **Zhotovitel** doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro osoby, jimiž budou uvolněné pozice obsazeny. **Objednatel** si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci změn ve složení týmu **Zhotovitele.**
4. Náhrada technika je platná okamžikem souhlasu **Objednatele**. Ke změně technika není nutné uzavírat dodatek **Smlouvy.**