



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

### SMLOUVA O DÍLO

č. Objednatele:

č. Zhotovitele: 5476\_QWIN\_2021003

#### Smluvní strany:

**1. Objednatel:** Statutární město Hradec Králové  
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
Zastoupený: Mgr. Markéta Bartušová, tajemnice magistrátu  
El. podatelna: [epodatelna@mmhk.cz](mailto:epodatelna@mmhk.cz)  
ID datové schránky: bebb2in  
IČ: 00268810  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové  
č. účtu: 426511/0100  
Kontakt: Ing. Jan Nagy, vedoucí odboru informatiky

(dále jen „Objednatel“)

a

**2. Zhotovitel:** TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo  
Sídlo: Prokopa Holého 183, 411 55 Terezín  
Zastoupený: Bc. Vladimírem Sakařem, předsedou družstva  
IČ: 00483389  
DIČ: CZ00483389  
Bankovní spojení: ČSOB a.s., č. účtu: [REDACTED]  
Kontakt: [REDACTED]  
Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou Dr73

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o dílo (dále jen „Smlouva“):

#### I.

##### Prohlášení a účel Smlouvy

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.
2. Zhotovitel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy a že i v dalším je oprávněn provést dílo dle této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy.
4. Tato Smlouva se uzavírá na základě rozhodnutí o přidělení zakázky mimo zadávací

řízení č.j.: MMHK/148669/2021 ze dne 30. 8. 2021, učiněného ve smyslu ustanovení čl. XVIII. odst. 2. písm. b) Směrnice Zastupitelstva města Hradec Králové a primátora města č. 1/2019, kterou se stanoví postup města Hradec Králové při zadávání veřejných zakázek.

## II.

### Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele provést dílo: „Vyvolávací a rezervační systém – Živnostenský úřad“, jehož předmětem je:
  - 1.1 Vypracování Projektu nasazení. Projektem nasazení se rozumí popis způsobu implementace, konfigurace a integrace vyvolávacího a rezervačního systému do prostředí Objednatele v závislosti na provedené detailní analýze a požadavcích Objednatele. Projekt nasazení bude Objednatelem připomínkován a vzniklé připomínky je Zhotovitel povinen do Projektu zapracovat.
  - 1.2 Dodávka, instalace a konfigurace hardware, včetně veškerých podkladů nutných k převzetí a užívání dodaného technického zařízení. Instalace a montáž prvků nového HW.
  - 1.3 Dodávka a implementace kompletního softwarového řešení vyvolávacího a rezervačního systému a dalšího veškerého potřebného softwarového vybavení potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky v potřebném počtu softwarových licencí, včetně integrace s webovým portálem.
  - 1.4 Školení pracovníků Objednatele pro administrátory, uživatele a vedoucí týkající se instalovaných technologií v rozsahu 12 hodin ve zkušebním provozu, zpracování provozní dokumentace v českém jazyce.
  - 1.5 Testovací provoz díla  
je popsán v čl. VII. Předání a převzetí díla.
  - 1.6 Zkušební provoz díla  
je popsán v čl. VII. Předání a převzetí díla.Další podmínky realizace díla týkající se jednotlivých bodů tohoto odstavce Smlouvy jsou blíže specifikovány v příloze č. 1 – „Technická specifikace zakázky“ která je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit na svůj náklad a na své nebezpečí všechna související plnění a práce potřebné k včasnému a řádnému provedení díla.
3. Součástí plnění předmětu Smlouvy jsou i práce a dodávky v této Smlouvě výslovně nspecifikované, které však jsou k řádnému plnění nezbytné a o kterých Zhotovitel vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět a bez jejichž realizace se nedá dílo řádně dokončit, příp. užívat. Provedení těchto prací nezvyšuje cenu díla, dále se Zhotovitel zavazuje provést dílo s potřebnou péčí a v ujednaném čase.
4. Práce nad rozsah díla dle této smlouvy (vícepráce), budou realizovány, jen pokud o ně bylo po vzájemné dohodě písemným dodatkem k této smlouvě dílo rozšířeno. V opačném případě se má za to, že práce realizované Zhotovitelem byly v předmětu díla a v jeho ceně zahrnuty.

## III.

### Podklady pro provedení díla

1. Podklady pro provedení díla:
  - 1.1 Technická specifikace zakázky – příloha č. 1 Smlouvy.
  - 1.2 Nabídka Zhotovitele ze dne 15. 7. 2021.
2. Zhotovitel prohlašuje, že kopie všech dokumentů uvedených v odst. 1 tohoto článku mu byly předány nejpozději při podpisu Smlouvy a má je tak k dispozici.

- Zhotovitel se zavazuje, že veškeré podklady použije výhradně pro potřeby plnění této smlouvy o dílo. Zhotovitel se zavazuje, že podklady nepoužije k žádným jiným účelům.

#### IV.

##### Způsob, doba a místo plnění

- Termín zahájení provádění díla je první pracovní den po nabytí účinnosti Smlouvy. Dílo bude realizováno a předáváno po etapách. Začátek každé etapy je vázán na protokolární převzetí předchozí etapy Objednatel, s výjimkou realizace 1. etapy, která počíná běžet od prvního pracovního dne následujícího po nabytí účinnosti Smlouvy. Termín ukončení realizace díla, resp. každé dílčí etapy, je určen harmonogramem plnění uvedeným v odst. 2 tohoto článku Smlouvy.
- V níže uvedené tabulce je uveden harmonogram plnění, který je pro smluvní strany závazný. Zhotovitel je povinen realizovat každou dílčí etapu vymezenou v tomto odstavci tohoto článku Smlouvy.

Etapa	Obsah plnění	Ukončení etapy
1. etapa	Vypracování Projektu nasazení (implementační dokumentace) dle čl. II. odst. 1, bod 1.1	Zpracování připomínek objednatel dle čl. II. odst. 1.1
2. etapa	Realizace díla dle čl. II. odst. 1, bod 1.2 a bod 1.3	Po dohodě se zadavatelem.
3. etapa	Testovací provoz dle čl. VII. odst. 2 (čl. II. odst. 1, bod 1.5)	Akceptace díla pro zkušební provoz dle čl. VII. odst. 3. Testovací provoz je sjednán od 6.9 do 12.9.2021.
4. etapa	Zkušební provoz dle čl. VII. odst. 3 (čl. II. odst. 1, bod 1.6)	Finální převzetí díla pro rutinní provoz dle čl. VII. odst. 4: Zkušební provoz je sjednán od 13.9.2021 do 19.9.2021
5. etapa	Rutinní provoz dle čl. VII. odst. 4	Dle smlouvy o poskytování služeb technické podpory Vyvolávacího a rezervačního systému. Zahájení rutinního provozu je sjednáno od 20.9.2021.

- Zhotovitel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené Objednateli, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. X. této Smlouvy.
- Pokud Zhotovitel během plnění zjistí okolnosti, které brání včasné realizaci díla, musí bez zbytečného odkladu písemně uvědomit Objednatel o předpokládaném zpoždění, jeho pravděpodobném trvání a příčině.
- Místem plnění této Smlouvy je detašované pracoviště Střelecká 824, 500 02 Hradec Králové.

#### V.

##### Cena za dílo

- Strany se dohodly, že **cena za celé dílo** dle článku II. této Smlouvy činí:  
cena bez DPH **279 198,00 - Kč**  
(slovy: dvěsetšedesátdevět tisíc jednatodevadesát osm korun českých)  
DPH 21 % **58 631,58 Kč**  
cena včetně DPH **337 829,58 Kč**  
*(Cena musí odpovídat nabídkové ceně uvedené v nabídce Zhotovitele).*

2. Zhotovitel jako plátce DPH připočítává k ceně za dílo daň z přidané hodnoty ve výši 21 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Zhotovitel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Zhotovitele o takové změně.
3. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst. 1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Zhotovitel prohlašuje, že tato cena zahrnuje veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.
4. Zvýšení dohodnuté ceny je možné pouze při změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, a to pouze o toto zvýšení DPH.

## VI.

### Platební podmínky

1. Objednatel nebude poskytovat žádné zálohové platby.
2. Cena za dílo dle článku II. ve výši dle čl. V. odst. 1 bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Právo fakturovat cenu dle odst. 1 článku V. této Smlouvy Zhotoviteli vzniká po řádném dokončení a protokolárním předání celého díla dle čl. VII odst. 4 bodu 4.3 Smlouvy.
3. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, název díla nebo jeho části, datum předání provedených prací Objednateli, název, sídlo a DIČ Objednatele, název, sídlo a DIČ Zhotovitele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název zakázky, na základě, které byla tato Smlouva uzavřena. Její přílohou bude předávací protokol splňující všechny náležitosti dle čl. VII. odst. 4 bodu 4.3 Smlouvy.
4. Stane-li se Zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH), je povinen neprodleně o tomto informovat Objednatele.
5. Bude-li Zhotovitel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto část bude ponížena cena díla a Zhotovitel obdrží pouze cenu díla (části díla) bez DPH.
6. Dojde-li po uzavření smlouvy ke změně účtu Zhotovitele, který je zveřejněn na stránkách České daňové správy, je Zhotovitel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele.
7. Splatnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
8. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu nebo údaje stanovené touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje nebo nebude doložena předávacím protokolem podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran, je Objednatel oprávněn tuto fakturu doporučeně či osobně (prostřednictvím zaměstnance Objednatele) vrátit Zhotoviteli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Zhotovitel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splatnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.
9. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## VII.

### Předání a převzetí díla

1. Závazek Zhotovitele provést dílo dle čl. II. odst. 1 bodů 1.1 až 1.4 této Smlouvy je splněn jeho řádným dokončením a předáním. Dílo se pokládá za řádně dokončené, jestliže je

kompletní, nebude při protokolárním převzetí po ukončení zkušebního provozu vykazovat žádné vady (nefunkčnosti a nedodělky), tedy že bude plně v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a bude splňovat všechny požadavky na všechny funkčnosti jednotlivých částí díla dle technické specifikace zakázky a příloh.

2. Projekt nasazení bude předán po zapracování připomínek Objednatele Zhotovitelem a po písemné akceptaci Objednatele Projektu nasazení.

#### Testovací provoz

- 2.1 Testování proběhne na Zhotovitelem dočasně zřízeném testovacím pracovišti v místě určeném Objednatelem. Účelem testovacího provozu je prověření funkčnosti díla před spuštěním jeho zkušebního a následně rutinního provozu a jeho cílem je odstranění zjištěných nedostatků. Podstatou testovacího provozu je prověření funkčnosti díla na simulovaném rutinním prostředí a díky této simulaci umožnit identifikaci všech, byť i jen potenciálních vad díla, které je Zhotovitel následně povinen odstranit. Zároveň budou během testovacího provozu testovány v testovacím prostředí všechny požadované integrace s informačními systémy.
- 2.2 Evidenci poruch provozu a vad díla (nefunkčnosti, nedodělky) během testovacího provozu, včetně evidence doby potřebné na jejich odstranění bude provádět Objednatel – administrátor Vyvolávacího a rezervačního systému.
- 2.3 Pokud se v průběhu testovacího provozu objeví vady (nefunkčnosti, nedodělky), testovací provoz se přeruší a Zhotovitel bude povinen vady díla co nejdříve odstranit. Doba potřebná na jejich odstranění se do doby testovacího provozu nezapočítává, testovací provoz se tedy o každé takové jeho přerušení prodlužuje.
- 2.4 Pokud si to vyžádají zjištění učiněná v průběhu testovacího provozu, Zhotovitel opraví a/nebo doplní provozní dokumentaci Vyvolávacího a rezervačního systému a kompletní provozní dokumentaci předá Objednateli.
- 2.5 Testovací provoz musí být v délce 1 týden.

#### 3. Zkušební provoz

- 3.1 Po ukončení testovacího provozu bude dílo předáno do zkušebního provozu. Účelem zkušebního provozu je prověření funkčnosti díla v rutinním prostředí Objednatele a jeho cílem je odstranění zjištěných nedostatků. Všechny, byť i jen potenciální vady díla, je Zhotovitel následně povinen ještě během zkušebního provozu co nejdříve odstranit. Doba potřebná na jejich odstranění se do doby zkušebního provozu nezapočítává, zkušební provoz se tedy o každé takové jeho přerušení prodlužuje.
  - 3.2 Podmínkou akceptace díla pro zkušební provoz je, že dílo nebude na konci testovacího provozu vykazovat žádné vady (nefunkčnosti a nedodělky).
  - 3.3 Objednatel požaduje, aby první pracovní den od přechodu na nový vyvolávací systém, byl přítomen v sídle Objednatele technik Zhotovitele.
  - 3.4 Ke dni zahájení zkušebního provozu zahajuje Zhotovitel poskytování služeb technické podpory provozu Vyvolávacího a rezervačního systému a poskytování softwarové podpory k dodaným software, a to v souladu se Smlouvou o poskytování služeb technické podpory Vyvolávacího a rezervačního systému č. 5476\_SLA\_2021004, uzavřenou mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou.
4. Rutinní provoz
    - 4.1 Po ukončení zkušebního provozu díla bude dílo Objednatelem finálně převzato do rutinního provozu, pokud po ukončení zkušebního provozu díla toto nebude vykazovat žádné vady, nefunkčnosti a nedodělky.
    - 4.2 Objednatel zahájí přejímací řízení bez zbytečného odkladu po ukončení zkušebního provozu. Je-li dílo řádně dokončené, je Objednatel povinen dílo bez zbytečného odkladu převzít.
    - 4.3 O finálním převzetí díla Objednatelem po ukončení zkušebního provozu sepiší Objednatel a Zhotovitel finální předávací protokol. Protokol bude podepsán oprávněnými zástupci obou stran, kteří předání a převzetí díla provedou, a to ve dvou

stejnopisech. Jeden stejnopis protokolu obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel. Protokol bude obsahovat zejména:

- identifikační údaje o díle i jeho částech, úplný výčet všech přebíraných a předávaných softwarových i hardwarových komponent včetně jejich licenčních nebo výrobních čísel a čísel verzí,
  - instalační DVD/CD se všemi předávanými softwarovými komponentami dodanými v rámci díla, a to včetně bezpečnostní, administrátorské a uživatelské příručky v českém jazyce ke všem dodaným systémům a aplikacím,
  - akceptační protokol z akceptace díla pro testovací provoz,
  - kompletní dokumentaci celého díla včetně rozhraní dodaného software nutného pro integraci s jinými systémy (jeho datový a funkční model),
  - prohlášení Objednatele, že dílo přijímá.
5. Termín předání díla dle čl. IV. bude považován za splněný, pokud dílo bude Objednatelem převzato ve stanovené lhůtě (tj. pokud bude Objednatelem podepsán finální předávací protokol dle odst. 4 bodu 4.3 tohoto článku smlouvy). V případě, že Objednatel odmítne dílo převzít, sepíše obě strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska a jejich odůvodnění a dohodnou náhradní termín předání. Zhotovitel není v prodlení, jestliže Objednatel odmítá bezdůvodně převzít řádně zhotovené dílo.
6. K přechodu vlastnického práva ze Zhotovitele na Objednatele dochází protokolárním předáním a převzetím díla dle odst. 4 bodu 4.3 tohoto článku smlouvy.

## VIII.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Oprávněnými pracovníky Zhotovitele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních:

[REDAKCE]

- ve věcech technických a organizačních je nutné uvést vedoucího projektového týmu dle požadavků na kvalifikaci:

[REDAKCE]

Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

smluvní kontakt:

Ing. Jan Nagy, tel. 495 707 307  
e-mail: jan.nagy@mmhk.cz

organizační kontakt:

Ing. Tereza Voženilková, tel. 495 707 312,  
e-mail: tereza.vozenilkova@mmhk.cz

technický kontakt:

Vítek Jarouš, tel. 495 707 313  
e-mail: vitek.jarous@mmhk.cz

2. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v předchozím odstavci, jsou smluvní strany povinny změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení změny je považováno zaslání emailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto článku není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost potřebnou pro řádné plnění podle této Smlouvy.
4. Zhotovitel je povinen Objednateli předložit při zahájení zpracovávání Projektu nasazení seznam osob, které se budou na zpracování díla podílet a Objednatel je povinen tímto

osobám poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. Zhotovitel je povinen do 2 pracovních dnů Objednatele písemně informovat o jakýchkoli změnách pracovníků podílejících se přímo na realizaci díla. Nové osoby Zhotovitele pracující na díle musí schváleni Objednatelem, který je ale nemůže bezdůvodně odmítnout.

5. Zhotovitel se zavazuje při plnění této smlouvy plně spolupracovat s Outsourcerem IT infrastruktury Objednatele – společností AutoCont CZ a.s, se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 70200 Ostrava, IČ: 04308697. Spolupráci Outsourcera zajistí na své náklady Objednatel.
6. Zhotovitel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a další normy související s realizací předmětu smlouvy.
7. Zhotovitel je povinen provádět dílo podle této Smlouvy řádně a včas s přihlédnutím k pokynům Objednatele, ustanovení § 2594 tím není dotčeno.
8. Zhotovitel není oprávněn použít podklady předané Objednatelem pro jiné účely než je realizace předmětu plnění podle této Smlouvy.
9. Veškeré odborné práce musí vykonávat pracovníci Zhotovitele nebo jeho poddodavatelů. Za práci poddodavatelů je Zhotovitel odpovědný, jako by ji vykonával sám.
10. Zhotovitel postupuje při provádění díla samostatně při respektování zejména:
  - právních předpisů o bezpečnosti práce,
  - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
  - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
  - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů.
11. Za škody odpovídá Zhotovitel podle obecně závazných právních předpisů. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
12. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění díla, a to kdykoliv po celou dobu provádění díla. Jestliže Objednatel zjistí, že Zhotovitel provádí dílo v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Zhotovitel odstranil zjištěné vady a dílo prováděl v souladu se Smlouvou. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění díla i prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Zhotovitele o identifikaci této třetí strany a Zhotovitel jí poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.
13. Eskalace problémů. Pokud kontaktní osoby ve věcech technických nedosáhnou shody ohledně řešení problému při plnění této Smlouvy, postoupí se problém k řešení kontaktním osobám ve věcech smluvních. Pokud ani kontaktní osoby ve věcech smluvních nedosáhnou shody ohledně řešení takového problému, postoupí se problém k řešení na úroveň vyššího managementu smluvních stran.
14. Zhotovitel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
15. Zhotovitel nese nebezpečí škody na díle až do doby finálního protokolárního předání a převzetí díla. Zhotovitel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy být pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě na částku v minimální výši 500.000,- Kč. Zánik pojištění nebo snížení jeho výše plnění pod uvedenou hranici v průběhu plnění Smlouvy bude posuzováno jako podstatné porušení Smlouvy Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen předložit na vyžádání k nahlédnutí pojistnou smlouvu nebo obdobný doklad, z nichž bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 500.000,- Kč. Náklady na pojištění odpovědnosti jsou zahrnuty v ceně dohodnuté v článku V této Smlouvy.
16. Systém Vyvolávací a rezervační systém musí být plně v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele dle normy ČSN ISO/IEC 27001.
17. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy realizovat dílo tak, aby bylo v souladu s vnitřními předpisy Objednatele. Návrhy jejich optimalizace potřebné pro implementaci

systému Vyvolávací a rezervační systém může Zhotovitel předložit dle čl. II. odst. 1 bodu 1.1 této Smlouvy.

18. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy dodržovat „Pravidla bezpečnosti ICT“ Objednatele, která jsou uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
19. Objednatel i Zhotovitel bez zbytečného odkladu poskytnou druhé straně přístup k věcným i technickým informacím, které mohou ovlivnit plnění díla. Zhotovitel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
20. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
21. Celá realizace dodávky a implementace díla bude probíhat pomocí projektového řízení zajišťovaného Zhotovitelem.

## IX.

### Přerušení a zastavení provádění díla

1. Zhotovitel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit provádění díla, jestliže:
  - provádění díla brání vyšší moc,
  - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému provádění díla, o nichž Zhotovitel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno provádění díla
  - dojde k zastavení provádění díla rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Zhotovitele

Přerušením provádění díla z výše uvedených důvodů přestávají dnem přerušeni běžet lhůty tímto přerušením dotčené.

2. Objednatel je oprávněn přikázat Zhotoviteli přerušit provádění díla na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
  - pracovníci Zhotovitele při práci poruší platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,
  - by vadný postup Zhotovitele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
  - je ohrožena bezpečnost zhotovovaného díla, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.

Přerušením provádění díla Objednatelem z výše uvedených důvodů nestaví běh smluvních lhůt tímto přerušením dotčených a nezakládá nárok Zhotovitele na úhradu vícenákladů vyvolaných přerušením.

3. V případě předčasného ukončení smlouvy (exit strategie) má Objednatel právo s pomocí vypracované dokumentace pokračovat v provozu systému, a to buď samostatně, nebo s jiným Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje v rámci exit strategie splnit tyto povinnosti:
  - v rámci Zkušebního provozu vytvořit Exit plán, který bude přesně specifikovat postup pro přechodné období při případné předčasné ukončení smlouvy.
  - příprava a předání systému novému poskytovateli nebo Objednateli na základě Exit plánu,
  - poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu systému novému poskytovateli nebo Objednateli,
  - řádné předání dat zpracovávaných v systému, včetně dat doplňkových či souvisejících,
  - poskytnutí informací nezbytných k převzetí systému novým poskytovatelem nebo Objednatelem,
  - poskytnutí veškeré relevantní dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji systému a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění.
  - Zhotovitel předá prohlášení hlavních výrobců technologií s uvedením certifikovaných partnerů pro implementaci a následný support v České republice.



## X.

### Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga. Vyšší mocí není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánu státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Zhotovitel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 1 týden a nedohodnou-li se smluvní strany v této době na alternativním řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.
4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

## XI.

### Licenční ujednání,

#### ujednání pro účely užití díla ve smyslu § 2358 občanského zákoníku

1. Pro užívání celého díla, resp. těch částí díla, na které se vztahuje ochrana poskytovaná zákonem č. 89/2012 Sb., obč. zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a z.č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), poskytuje Zhotovitel tímto Objednateli oprávnění k výkonu práva takové dílo (včetně jeho upgrade a update) užít způsobem níže uvedeným (dále jen "Licence").
2. Licence dle odst. 1 tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená v trvání po celou dobu autorské ochrany díla a pro území České republiky i pro užívání v zahraničí s tím, že licence se poskytuje ve sjednaném rozsahu pro počet současně pracujících uživatelů uvedený v čl. 2. odst. 2.3 přílohy č. 1 této Smlouvy, nevyplývá-li ze smlouvy nebo z povahy díla oprávnění užít dílo v širším rozsahu.
3. Objednatel je oprávněn použít dílo (resp. části díla, které jsou chráněny právem duševního vlastnictví) pro účely vyplývající z této smlouvy, zejména
  - pro účely využití díla v rozsahu vyplývajícím z předmětu plnění této Smlouvy včetně jeho integrace do informačního systému Objednatele,
  - při plnění veškerých činností Objednatele v oblasti státní správy a samosprávy, to vše vždy i prostřednictvím třetích osob.
4. Zhotovitel podpisem této smlouvy uděluje dále Objednateli v souladu s občanským zákoníkem a autorským zákonem nevýhradní licenci ke všem způsobům užití provozní dokumentace (nikoli dokumentace ke standardnímu software), coby autorského díla vytvořeného v rámci plnění této Smlouvy.

Pokud se týká ostatních písemných výstupů, které Zhotovitel na základě této Smlouvy pro Objednatele zhotoví, vztahují se na ně práva a povinnosti, která podle občanského zákoníku a autorského zákona platí pro dílo vytvořené na objednávku.

Objednatel má právo dokumenty dle tohoto odstavce dále jakkoliv upravovat, zejména učinit z nich součást jiného autorského díla či používat z nich výňatky.
5. Objednatel není povinen Licenci využít.
6. K použití díla (resp. částí díla,) pro jiné účely, než jak vyplývají z této Smlouvy jsou uvedeny v odst. 1 až 3 tohoto článku Smlouvy, je třeba souhlasu Zhotovitele.
7. Licence dle tohoto článku Smlouvy se poskytuje bezúplatně, nestanoví-li se v této smlouvě jinak.
8. Objednatel nabývá dnem předání nosiče s dílem vlastnictví k tomuto nosiči.

9. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn poskytnout třetí straně data (datové soubory, databáze) zpracovaná za použití díla, a to za účelem zajištění migrace dat, resp. případně přenesení a zajištění přenositelnosti dat do dalšího software, který bude Objednatel užívat.
10. Strany se dohodly, že v případě, že bude mít Objednatel zájem využívat pro nakládání s daty, která byla zpracována prostřednictvím díla, jiný software, je oprávněn třetímu subjektu za tímto účelem poskytnout kompletní API aplikace.
11. Smluvní strany se dále dohodly, že všechna data (a jejich hmotné nosiče), která vznikla či vzniknou při plnění díla podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele.
12. Kromě práva pořízení záložních kopií nesmí Objednatel nijakým způsobem reprodukovat, prodávat či šířit dílo, ani jeho části.
13. Smluvní strany se dále dohodly, že Projekt nasazení dle čl. II odst. 1 bodu 1.1 této Smlouvy bude majetkem Objednatele, který jej bude moci plně využít pro svoje potřeby, a to všemi způsoby užití a bez dalšího souhlasu Zhotovitele nebo zpracovatele projektu.
14. Zhotovitel je povinen uspořádat si své právní vztahy se třetími osobami tak, aby plně dostal svým závazkům dle tohoto článku Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje, že vypořádá veškeré případné nároky autorů příslušných plnění poskytovaných v souvislosti s realizací této Smlouvy a že cena sjednaná ve Smlouvě zahrnuje i celkovou odměnu za poskytnutí práv včetně vypořádání veškerých práv autorů; vůči Objednateli tak nebudou uplatněny žádné nároky majitelů autorských práv či jakékoli jiné nároky třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.).
15. V případě, že některá z licencí nezbytných pro řádnou funkčnost a provoz díla není výslovně uvedena v této Smlouvě (resp. v jejích přílohách), pak platí, že Zhotovitel je povinen dodat Objednateli bez jakýchkoliv finančních nároků všechny potřebné licence tak, aby množstevně, časově a územně zajistily legální a řádnou funkčnost a provoz díla.

## **XII.**

### **Odpovědnost za vady, záruka**

1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo bude mít v jednotlivých částech i jako celek smluvené vlastnosti stanovené touto Smlouvou a všemi jejími přílohami, všemi dalšími dokumenty, vzniklými v rámci plnění této Smlouvy a všemi obvyklými technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelné ke smluvenému, jinak obvyklému účelu. Nemá-li dílo tyto vlastnosti, má dílo vady.
2. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost celého díla (tj. veškerých složek díla) v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet ode dne předání díla na základě finálního předávacího protokolu dle čl. VII. odst. 4 této Smlouvy.
3. Objednatel je povinen nahlásit Zhotoviteli zjištěné vady písemně. Za písemné nahlášení vady se považuje též nahlášení vady prostřednictvím e-mailu na adresu kontaktního pracovníka Zhotovitele pro věci technické, nebo prostřednictvím Help Desku. Zhotovitel obratem obdržení reklamace potvrdí. Pokud bude Objednatel požadovat odstranění vady Zhotovitelem, zavazuje se Zhotovitel započít s odstraňováním nahlášených vad bez zbytečného odkladu a v souladu se smlouvou o poskytování služeb technické podpory Vyvolávací a rezervační systém č. 5476\_SLA\_2021004, uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou, vady odstranit, a to na své náklady.
4. V případě, že Objednatel bude požadovat odstranění vady Zhotovitelem a Zhotovitel neodstraní vadu ve lhůtě stanovené smlouvou o poskytování služeb technické podpory Vyvolávací a rezervační systém č. 5476\_SLA\_2021004, uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Zhotovitele.
5. Zhotovitel neodpovídá za závady díla, které vznikly použitím podkladů a věcí poskytnutých Objednatelem, jestliže Zhotovitel nemohl ani při vynaložení veškeré péče zjistit jejich nevhodnost, nebo na jejich nevhodnost Objednatele řádně předem upozornil, ale ten na jejich

použití trval. Zhotovitel neodpovídá za závady prokazatelně způsobené nesprávnou obsluhou nebo údržbou odporující návodu na obsluhu nebo údržbu, předaného Zhotovitelem Objednateli při předání díla, a za závady způsobené nekvalifikovanými zásahy na straně Objednatele. Je však povinen závady odstranit na žádost Objednatele a na jeho náklady do konce záruční doby.

### **XIII.**

#### **Ochrana informací**

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a poddodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy na zakázku.
6. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů), jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatелеm. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

### **XIV.**

#### **Smluvní sankce**

1. Objednatel může požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty dále v následujících případech:
  - 1.1. V případě, že Zhotovitel bude v prodlení s předáním díla do rutinního provozu dle odst. 4 čl. VII. Smlouvy oproti termínu uvedenému jako etapa 4., v odst. 2 čl. IV. této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
  - 1.2. V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XIII. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 50 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).

- 1.3. V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. VII. odst. 18 této Smlouvy – Bezpečnostní pravidla ICT, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 10 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).
- 1.4. V případech dle bodů 1.1 až 1.3 tohoto odstavce čl. XIV Smlouvy se Zhotovitel též zavazuje uhradit Objednateli veškeré náklady vzniklé Objednateli tím, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením nebo porušením uvedených povinností.
- 1.5. V případě, že Zhotovitel nesplní povinnosti stanovené v čl. IX. odst. 3 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 50 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).
2. Smluvní pokutou není dotčen nárok na náhradu škody, vedle zaplacení smluvní pokuty je Zhotovitel povinen rovněž nahradit Objednateli škodu, která mu vznikla v důsledku porušení povinností, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou. Ustanovení § 2050 zákona se nepoužije.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury za dokončené dílo uhradí Objednatel Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
5. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně.
6. Pohledávky Objednatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno i bez předchozího souhlasu Zhotovitele započíst na splatné pohledávky Zhotovitele za Objednatelem.

## XV.

### Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy před dokončením díla

1. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran nebo odstoupením jedné ze smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
2. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, pokud Zhotovitel:
  - neodstraní v průběhu provádění díla vady zjištěné Objednatelem, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené písemně Objednatelem,
  - je v prodlení s dokončením díla nebo jeho jednotlivých částí (etap) po dobu delší než 7 kalendářních dnů,
  - přes opakovaně písemné upozornění Objednatele provádí dílo v rozporu s touto Smlouvou, platnými technickými normami, obecně závaznými právními předpisy, případně pokyny Objednatele.

V případě, že bude odstoupeno od Smlouvy z výše popsaných důvodů, je Zhotovitel současně povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové ceny díla vč. DPH. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Nárok na zaplacení této smluvní pokuty vzniká bez dalšího doručením písemného odstoupení od Smlouvy Zhotoviteli. V případě odstoupení od Smlouvy z výše uvedených důvodů má Objednatel v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti s výběrem nového Zhotovitele.

3. Dojde-li ke změně statutu (změna právní formy právnické osoby, fúze právnických osob, rozdělení právnické osoby) smluvní strany Zhotovitele, je Zhotovitel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli ve lhůtě 14 dnů od zápisu této změny v obchodním rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět Smlouvu z důvodu změny statutu druhé smluvní strany. Vypovědní lhůta činí 10 dní a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:

- pokud vůči majetku druhé smluvní strany probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurz zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
  - pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
  - z důvodů stanovených Občanským zákoníkem.
5. Odstoupením od Smlouvy se smlouva neruší od počátku, ale okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
  7. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací na díle a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
  8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu plnění řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.
  9. Případným ukončením této Smlouvy není nijak dotčena platnost a trvání poskytnutých licencí, resp. možnost používat část díla, která je chráněna právem duševního vlastnictví, pro účely, které vyplývaly z ukončené Smlouvy.

## **XVI.**

### **Ostatní ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že aplikace ustanovení § 2591, § 2595, § 2605 odst. 2, § 2606, § 2611, § 2620 odst. 2 zákona se vylučuje.
2. Zhotovitel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění (včetně metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

## **XVII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že aplikace ustanovení § 2591, § 2595, § 2605 odst. 2, § 2606, § 2611, § 2620 odst. 2, 2630 odst. 2 zákona se vylučuje.
2. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a účinnost dnem uveřejnění v registru smluv.
3. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž Zhotovitel obdrží 2 vyhotovení a Objednatel 2 vyhotovení.
4. Smluvní strany sjednávají, že měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Uvedené platí obdobně i v případě zrušení Smlouvy dle § 7 zákona o registru smluv. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena na základě vážné a svobodné vůle obou smluvních stran, nikoliv v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, že smlouvě porozuměly a chápou její význam, což stvrzují svými podpisy.



7. Zhotovitel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje uvedené v této smlouvě jsou přesné a že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Zhotovitel bere na vědomí, že Statutární město Hradec Králové je oprávněno zpracovávat osobní údaje poskytnuté Zhotovitelem uvedené v této smlouvě za podmínek dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
8. Zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním Smlouvy v plném znění (včetně všech příloh).
9. Smluvní strany prohlašují, že na Smlouvu se mj. vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a Objednatel je dle § 2 cit. zákona subjektem, jehož smlouvy se povinně uveřejňují prostřednictvím registru smluv.
10. Dle § 5 odst. 5 zákona č. zákon o registru smluv, je k řádnému uveřejnění smlouvy třeba, aby byla uveřejněna způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:
  - identifikace smluvních stran:  
Statutární město Hradec Králové, Československé armády č.p. 408, IČ: 00268810, datová schránka: bebb2in  
Druhá smluvní strana:  
TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo, Prokopa Holého 183, 411 55 Terezín, IČ: 00483389, datová schránka: qff63br
  - vymezení předmětu smlouvy: Smlouva o dílo – Vyvolávací a rezervační systém – Živnostenský úřad
  - cena: hodnota bez DPH **279 198,00 CZK**, vč. DPH **337 829,58 CZK**
  - datum uzavření smlouvy: datum podpisu smlouvy poslední smluvní stranou

považují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Technická specifikace zakázky,
- Příloha č. 2 – Bezpečnostní pravidla ICT,

Pokud se v těchto přílohách hovoří o Zadavateli, myslí se jím Objednatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o dodavateli, Zhotoviteli nebo poskytovateli, myslí se jím Zhotovitel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, systému, nástroji apod., myslí se jím dílo nebo jeho část, pokud z kontextu nevyplývá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

V Terezíně dne 30.8.2021

za Zhotovitele

V Hradci Králové dne

03. 09. 2021

za Objednatele



**Technická specifikace veřejné zakázky**

**Obsah**

1	Popis stávajícího stavu vyvolávacího a rezervačního systému používaného objednatelem.....	2
2	Specifikace předmětu zakázky .....	2
2.1	Vypracování projektu nasazení .....	2
2.2	Dodávka, instalace, konfigurace hardware .....	3
2.3	Dodávka a implementace vyvolávacího a rezervačního systému .....	3
2.4	Školení zaměstnanců objednatele .....	5
2.5	Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému .....	6
3	Harmonogram .....	6
4	Základní vlastnosti řešení .....	7
5	Formulář plnění technických požadavků .....	8
5.1	Podrobný popis předmětu zakázky – povinné parametry systému .....	8



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

### 1. Popis stávajícího stavu vyvolávacího a rezervačního systému používaného objednatelem

V současné době je detašované pracoviště Živnostenského úřadu umístěno v budově Střelecká 824, Hradec Králové a není zde umístěn žádný vyvolávací systém.

Z důvodu ochrany dříve uskutečněných investic a pro efektivnější provoz a správu systému požadujeme v maximálně možné míře využít modularitu stávajícího vyvolávacího systému, který je v současné době provozován v sídle Magistrátu města a v Detašované pracoviště Gayerova kasárna, Kavalír B. Československé armády 408.

Zavedením vyvolávacího a rezervačního systému by bylo umožněno, aby se klient objednal na konkrétní čas pro vyřízení svých záležitostí prostřednictvím rezervačního systému. Zvýšil by se tak komfort pro občany, neboť by se návštěvnost úřadu rovnoměrně rozprostřela po celou dobu úředních hodin, čímž by se významně zkrátila čekací doba pro vyřízení podání. Dalším přínosem vyvolávacího systému je možnost, aby si podnikatel sám reguloval pořadí ve frontě v době, kdyby se nestihl dostavit na pracoviště v objednaný čas.

Zároveň by měl systém poskytovat statistické údaje využití jednotlivých přepážek, s vazbou na jednotlivé zaměstnance, což umožňuje vedoucí pracovníkům lépe využít kapacity jednotlivých referentů.

Systém by měl hlídat pořadí klientů, kteří navštívili úřad bez předchozího objednání. Dále by měl systém upřednostnit podnikatele, kteří se dostavili pouze vyzvednout vydané dokumenty. V neposlední řadě by měl systém zlepšit pracovní podmínky zaměstnanců Živnostenského úřadu, možností regulovat vyvolání dalšího klienta až ve chvíli, kdy je dokončené jednání s předchozím klientem.

Pracovní doba systému: Po, St 7.30 – 17.00 hod.  
Út, Čt 7.30 – 14.00 hod

### 2. Specifikace předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je dodávka, montáž a implementace vyvolávacího a rezervačního systému pro potřeby Magistrátu města Hradec Králové na detašovaném pracovišti Živnostenského úřadu na adrese Střelecká 824, 502 00, Hradec Králové.

#### 2.1 Vypracování projektu nasazení

Součástí projektu nasazení bude zejména:

- Poskytovatel provede analýzu současného stavu a navrhne způsob nasazení vyvolávacího a rezervačního systému včetně způsobu integrace tak, jak je požadováno v kapitole č. 5 této přílohy a včetně jeho přizpůsobení potřebám objednatele. Navrhne obsah, funkce a nastavení vyvolávacího a rezervačního systému.
- Popis rozsahu úkonů údržby a rozsahu parametrů a vlastností vyvolávacího a rezervačního systému nastavitelných tak, aby proškolení zaměstnanci objednatele mohli provádět základní správu vyvolávacího a rezervačního systému a měnit jeho vyhrazené parametry a vlastnosti.
- Popis implementace vyvolávacího a rezervačního systému, zejména:
  - o popis integrace vyvolávacího a rezervačního systému s webovým portálem města,
  - o detailní popis implementace včetně časového harmonogramu,
  - o popis věcného a organizačního zabezpečení testovacího provozu,





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

- popis instalačních procedur pro instalaci vyvolávacího a rezervačního systému a nastavení parametrů (na straně serveru a na straně klientských stanic),
  - popis rozhraní pro integraci s webovým portálem města (jeho datový a funkční model),
  - návrh akceptačních kritérií pro předání díla do testovacího provozu včetně návrhu akceptačního protokolu pro předání díla do testovacího provozu; akceptační kritéria musí obsahovat výčet všech požadavků na funkčnost díla dle kapitoly č. 5 tohoto dokumentu,
  - Řízení rizik.
- Popis metodiky vyhodnocení testovacího provozu pro předání díla do rutinního provozu.
  - Analýza stávajících interních předpisů objednatele dotčených změnou vyvolávacího a rezervačního systému a návrhy jejich optimalizace potřebné pro implementaci nového vyvolávacího a rezervačního systém.

Projekt nasazení bude objednatelem zrevidován. V případě připomínek objednatele je zhotovitel povinen tyto připomínky do projektu nasazení vypořádat. Akceptace a předání projektu nasazení je nutnou podmínkou pro realizaci dalších etap plnění zakázky. Projekt nasazení se stane jeho předáním majetkem objednatele, který jej bude moci plně využít pro svoje potřeby ke všem způsobům užití, a to bez dalšího souhlasu zhotovitele nebo zpracovatele projektu.

### **2.2 Dodávka, instalace, konfigurace hardware, včetně implementace do stávající infrastruktury a dodání veškerých podkladů nutných k převzetí a užívání dodaného technického zařízení.**

Součástí zakázky je dodávka, kompletace montáž a konfigurace dodaného zařízení včetně veškerých potřebných implementačních prací (např. instalace kabeláže, uchycení a zapojení HW komponent systému apod.) do stávající infrastruktury objednatele, a to včetně dodávky veškerého k tomu potřebného materiálu (napájecí panely, optické kabely). Na veškeré části zakázky (včetně všech komponent a subsystémů) požaduje objednatel záruční dobu v délce 24 měsíců.

Objednatel požaduje písemné prohlášení výrobce o výše uvedených záručních podmínkách na nabízené řešení uchazeče, ze kterého bude vyplývat, že poskytne objednateli potřebný záruční servis.

Podrobná technická specifikace HW je uvedena v kapitole č. 5 této technické specifikace.

### **2.3 Dodávka a implementace vyvolávacího a rezervačního systému a veškerého potřebného softwarového vybavení potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky v potřebném počtu softwarových licencí, včetně integrace s vybranými informačními systémy**

Objednatel preferuje vybudovat vyvolávací a rezervační systém na již existujících softwarových produktech, které jsou na trhu k dispozici a jejich přizpůsobení dle potřeb objednatele, před budováním zcela nového softwarového produktu. Hlavním důvodem požadavku je jednodušší a levnější následná správa řešení.

Systémy musí být implementovány plně v souladu s bezpečnostní politikou objednatele dle normy ČSN ISO/IEC 27001.

#### **Součástí dodávky musí být veškeré potřebné časově neomezené licence pro legální užívání a správný chod celého vyvolávacího a rezervačního systému:**

Všichni referenti pracují na přepážkách na městských PC. Pro vyvolávání klientů požadujeme vybavit tato pracoviště virtuální přepážkou pro vyvolávání klientů. Navíc do systému nahlíží vedoucí pracovníci.

Počet licencí administrace systému: 2 licence

Počet licencí uživatelů: 16 virtuálních přepážkových pracovišť



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

### 3 licence pro vedoucí pracovníky

Systém musí být řádně zalicencován, včetně licencí vzdáleného přístupu pro správu aplikace a administrátory. Objednatel poskytne klientské přístupové licence a licence podkladových systémů (Windows server), které má nyní k dispozici.

#### **Součástí dodávky je další software:**

- Součástí zakázky je kromě licencí vlastního informačního systému také dodávka potřebného počtu všech případných dalších licencí veškerého dalšího software potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky, a to včetně jejich technické podpory.
- Součástí nabídkové ceny je i cena serverového operačního systému (včetně služby Software Assurance, je-li k dispozici) nutného pro provoz nabídnutého řešení, a to včetně jeho maintenance po dobu 5 let od předání díla, a to vše v případě, že současné licenční pokrytí objednatele je nepostačující.
- Objednatel disponuje licencemi WinSvrExtConn, které umožňují přístup pro neomezený počet interních i externích uživatelů na všech stávajících fyzických serverech.
- Infrastruktura objednatele je provozována na platformě Microsoft Windows Server. Je využíváno řešení virtualizace na platformě VMware ESX, kde jsou provozovány veškeré aplikační servery. Objednatel upřednostňuje rutinní provoz nabízeného řešení na těchto platformách v prostředí Objednatele.
- Objednatel má uzavřenou smlouvu Microsoft Enterprise Agreement s LARem, společností DNS a.s., Na Strži 65/1702, 140 00 Praha 4 – Nusle, IČO: 25146441. Licence zakoupené v rámci této smlouvy má objednatel přiřazené k jednotlivým fyzickým zařízením a tyto licence jsou uchazeči k dispozici.
- MS Windows Server 2008 R2: aplikační servery, fileservy. MS Windows Server 2012 R2: aplikační servery, fileservy, SQL (MS Exchange 2013, MSSQL 2012 a 2014). MS Windows Server 2016: aplikační servery, SQL (Sharepoint 2016 + MSSQL 2016). V síti je implementována adresářová služba Microsoft Active Directory verze 2012R2 s funkční úrovní domény 2008R2.
- Zálohování probíhá přes nástroj IBM Tivoli Storage Manager na pásky LTO6 a virtuální páskovou knihovnu. Zálohují se téměř veškerá serverová data, na úrovni snapshotů virtuálních strojů, filesystémů a databází.
- Outsourcer systémové podpory objednatele podporuje serverové operační systémy MS Windows. V případě, že serverový operační systém, který je nutný pro provoz nabídnutého řešení, bude provozován na jiné platformě, je součástí nabídkové ceny též cena administrátorského školení v rozsahu 40 hodin pro 5 zaměstnanců pověřených objednatelem pro správu tohoto serverového systému.

Veškeré licence budou dodány tak, že do nabídkové ceny bude zahrnuta možnost Objednatele k bezplatnému přechodu na jejich nové verze.

#### **Implementace vyvolávacího a rezervačního systému do prostředí objednatele na základě akceptovaného a předaného projektu nasazení**

Implementace vyvolávacího a rezervačního systému (včetně instalace všech potřebných softwarových a databázových součástí dodaného řešení) proběhne v souladu s akceptovaným projektem nasazení na produkční a testovací prostředí objednatele (v počtu požadovaných licencí).

Poskytovatel zajistí dodávku a implementaci vlastního řešení a instalaci a konfiguraci produkčního prostředí.

V případě potřeby poskytne objednatel nezbytnou součinnost v rozsahu:

- a) Příprava virtuálních serverů, instalace operačních systémů podporovaných objednatelem
- b) Začlenění serverů do sítě objednatele.



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

- c) Konfigurace firewallů a konfigurace požadovaných portů pro přístup na požadované systémy
- d) Zřízení VPN přístupu
- e) Napojení na dohledové a zálohovací nástroje.

Při vlastní instalaci je zhotovitel povinen spolupracovat s outsourcerem IT infrastruktury objednatele – společností AutoCont a.s., se sídlem Homopolní 3322/34, 70200 Ostrava, IČO: 04308697. Tuto spolupráci při instalaci zajistí na své náklady objednatel.

Poskytovatel musí v rámci nabídky specifikovat parametry (sizing) příslušných infrastrukturních komponent (Hardware – CPU Cores, RAM, Disky – kapacita a dělení, typ a podporované verze operačních systémů).

### **Integrace vyvolávacího a rezervačního systému s informačními systémy provozovanými nebo využívanými objednatelem**

#### **Požadavek na otevřené rozhraní**

Součástí dodávky bude otevřené rozhraní nového vyvolávacího a rezervačního systému, prostřednictvím kterého bude vytvořena vazba na webové stránky města a bude poskytovat funkce pro předpokládaný další rozvoj IS s ohledem na rozvoj eGovernmentu. Otevřenost rozhraní nového systému umožní integraci na další pořizované systémy v budoucnu.

#### **Požadavek na testovací pracoviště**

Poskytovatel musí v místě objednatele, zajistit, pro potřeby úvodního testování, testovací pracoviště – tiskárna lístků, přepážkové pracoviště, hlavní displej. Včetně možnosti vyzkoušení si samoobslužného objednávání klientů na kiosku a rovněž rezervaci termínu příští návštěvy klienta na internetu.

#### **Rezervační systém**

Je navržen v CLOUD variantě a poskytován jako služba – viz. Popis v nabídce.

V případě ukončení smlouvy bude poskytnuta kompletní API a zhotovitelé webových stránek by vytvořili nový frontend. Poskytnutí API – je standardní služba zhotovitele.

## **2.4 Školení zaměstnanců objednatele pro administrátory a uživatele vyvolávacího a rezervačního systému, zpracování provozní dokumentace v českém jazyce**

Předmětem veřejné zakázky je rovněž provedení školení pro uživatele a administrátory objednatele k používání a správě vyvolávacího a rezervačního systému:

**Uživatelé (obsluha přepážek) - v rozsahu ½ den ve zkušebním provozu:**

- Školení uživatelských funkcí - možnosti vyvolávání, předávání, objednání klientů apod.
- Seznámení s ovládáním a zobrazováním údajů na přepážkových i hlavních displejích.
- Dle potřeby i kompletní seznámení s dohledovým modulem, přehledy odbavení apod.
- Základní obsluha HW, doplnění ruliček papíru, např. reakce na SW upozornění při docházejícím papíru, překročení limitu čekání na službu nebo na přepážku atd., atd.

**Vedoucí – v rozsahu ½ den ve zkušebním provozu:**

- Školení uživatelských funkcí - možnosti vyvolávání, předávání, objednání klientů apod.
- Seznámení s ovládáním a zobrazováním údajů na přepážkových i hlavních displejích.
- Kompletní seznámení s dohledovým modulem, přehledy odbavení apod.

Navíc oproti Uživatelskému školení:

- Proškolení funkcí pro Vedoucí pracovníky.



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

Změny a možné přenastavení systému v průběhu odbavování bez nutnosti systém vypínat nebo restartovat. Potřebné v případě nepředvídatelných událostí (onemocnění nebo výpadek některé z přepážkových pracovníc / velmi významné zvýšení počtu příchozích klientů / zrušení objednaných klientů z důvodu krizové situace nebo sanačního dnu / zásah do objednání z důvodu priority pro tělesně postižené atd. , atd... )

zobrazení TEXT hlášení na hlavních displejích, časové smyčky videí a prezentací apod.. (může být samozřejmě i pro klasické uživatele)

ADMIN – v rozsahu ½ den ve zkušebním provozu:

- Školení v rozsahu jako pro Vedoucí pracovníky.
- ADMIN funkce, možnosti nastavení, instalace, zálohování.
- Funkce pro GDPR (anonymizace dat apod.).
- Provádění Update a Upgrade.

1 den jako rezervní pro jakoukoli skupinu.

Poskytovatel počítá s využitím stávajících prostor nebo zasedací místnosti Objednatele.

Součástí školení bude potřebná a vždy aktuální dokumentace a kompletní návod v českém jazyce a to ke všem systémům a aplikacím dodaným v rámci zakázky, a to na CD/DVD/flashdisku.

Za organizační zajištění školení zodpovídá zhotovitel. Objednatel zajistí pro školení bezplatné použití své počítačové učebny a zasedací místnosti.

Objednatel požaduje, aby zhotovitel dodal jako součást zakázky ještě před termínem školení a prezentace provozní dokumentaci v českém jazyce ke všem systémům a aplikacím dodaným v rámci zakázky, a to na CD/DVD/flashdisku. Provozní dokumentace obsahuje zejména bezpečnostní, administrátorskou a uživatelskou příručku a další potřebné materiály. V rámci dodávky nových verzí systémů a aplikací je zhotovitel povinen udržovat provozní dokumentaci v aktuálním stavu a aktualizované verze předávat v elektronické formě objednateli nejpozději současně s dodávkou nových verzí.

### 2.5 Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému

Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému se řídí podmínkami dle Smlouvy o poskytování služeb technické podpory.

Objednatel požaduje, aby zhotovitel garantoval minimální parametry služeb technické podpory (SLA) uvedené v příloze Smlouvy o poskytování služeb technické podpory - „Katalogový list služby technické podpory“.

Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému začne běžet prvním dnem zkušebního provozu.

## 3 Harmonogram

Dílo bude realizováno a předáváno po etapách. Začátek každé etapy je vázán protokolární převzetí předchozí etapy Objednatelem na základě akceptačního protokolu.

a) V první etapě bude:

- vypracován předmět díla dle bodu 4.1 Zadávací dokumentace „Projekt nasazení“,
- zapracování připomínek objednatelů,
- akceptace a převzetí projektu nasazení.



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

### b) Druhá etapa zahrnuje:

- realizaci předmětu díla,
- provedení školení, vypracování dokumentace a převzetí předmětu díla,
- instalace a montáž prvků nového HW.

### c) Třetí etapa:

- testovací provoz, v rámci kterého, bude prověřena funkčnost díla na dočasně zřízeném testovacím prostředí zhotovitele, které bude simulovat prostředí produkční. Díky této simulaci bude možné identifikovat vady díla, které je povinen zhotovitel odstranit.
- Testovací provoz musí být v délce minimálně 1 týden a musí začít od 06.09-12.09.2021.
- proběhnou akceptační zkoušky v testovacím provozu a převzetí do zkušebního provozu.

### d) Čtvrtá etapa:

- zkušební provoz, v rámci kterého, bude prověřena funkčnost díla v produkčním prostředí objednatele.
- V rámci této etapy dojde k plnému nahrazení stávajícího vyvolávacího systému, novým vyvolávacím systémem. Instalace nového systému proběhne po předchozí dohodě se objednatelem, v předem stanoveném termínu.
- Objednatel požaduje na první den zkušebního provozu nového vyvolávacího systému, přítomnost technika zhotovitele. Instalace nového systému proběhne po předchozí dohodě se objednatelem, v předem stanoveném termínu, ne však v době delší více než 1 pracovní den.
- Při zajišťování služeb zkušebního provozu se objednatel i zhotovitel řídí smluvními podmínkami smlouvy o poskytování služeb technické podpory, obdobně jak tomu bude při rutinním provozu,
- začíná běžet technická podpora díla dle sjednané Smlouvě o technické podpoře
- akceptace a převzetí díla do rutinního provozu.

### e) Pátá etapa:

- rutinní provoz

Harmonogram plnění s termíny plnění jednotlivých etap je uveden ve smlouvě o dílo, čl. IV, odst. 2.

## 4 Základní vlastnosti řešení

Následující kapitola přináší technické, funkční a organizační požadavky na dodávku vyvolávacího a rezervačního systému.

Dodaný systém musí umožňovat rezervaci termínu příští návštěvy klienta na internetu a samoobslužné objednání klientů na kiosku. Klient může být objednán k určité činnosti na konkrétní termín.

Vyvolávací a rezervační systém musí být plně v souladu s evropským nařízením GDPR.

Objekt Střelecká 824, Hradec Králové je nemovitá kulturní památka Vila Oldřicha Lisky číslo ÚSKP (Ústřední seznam kulturních památek) 106181 a zhotovitel projednal vzhled, umístění a velikost zamýšleného rezervačního kiosku, informačních monitorů a číselníků u jednotlivých kanceláří s odborem památkové péče MMHK, kontaktní osoba: vedoucí odboru památkové péče Ing. arch Jan Falta, tel.: 495707695.

Je počítáno se zcela novými rozvody, které budou vedeny s maximálním ohledem na historickou budovu. Vyhneme se hlavním chodbám a vše bude co nejvíce skryto v lištách a vedeny



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

v kancelářských místnostech. S tím souvisí časové pásmo pro kabelové trasy, poněvadž nevidíme reálné přípravu během standardního provozu.

V dokumentaci je použito následující názvosloví

**Činnost** = obsluhovaná agenda (tlačítko na tiskárně pořadových listků)

**Objednaný klient** = klient, objednaný prostřednictvím internetového objednání

**Obsluha** = obsluhující pracovník na přepážce (referent) nebo obsluha zaškolená do modifikace konfigurace

**Požadavek** = konkrétní pořadové číslo k dané činnosti

Rozsah funkcionality dodaného řešení bude upřesněn v Projektu nasazení s tím, že funkcionality bude vycházet ze základní funkčnosti uvedené v této technické specifikaci.

### 5 Formulář plnění technických požadavků

#### 5.1 Podrobný popis předmětu veřejné zakázky – povinné parametry systému

V níže uvedené tabulce jsou uvedeny veškeré povinné minimální parametry, požadované již v době jeho dodávky a implementace.

ID	Požadavek	Vyjádření ANO/NE	Popis, jak bude požadavek splněn/řešen
1.	Systém umožňuje nastavit počet přepážek, které jsou určeny pro obsluhu klientů.	ANO	Ano, v systému lze nastavit počet přepážek pro obsluhu klientů.
2.	Systém umožňuje obsluze měnit počet přepážek, které jsou určeny pro obsluhu klientů. Systém musí umožňovat nastavit, zda přepážka může prioritně obsluhovat jednu, nebo více činností dle nastavení v konfiguraci.	ANO	Ano v systému lze libovolně nastavit které přepážky budou obsluhovat jaké činnosti.
3.	Systém musí umožňovat nastavení přednostního odbavení pro internetové objednávky i pro činnosti, které klienti volí na dotykové obrazovce vyvolávacího systému. Systém musí umožňovat jednoduchým způsobem nastavit priority jednotlivých činností pro každou přepážku samostatně. Konfigurace systému musí umožňovat, aby klienti, kteří si zvolili např. činnost ZTP, byli odbaveni na některé z přepážek prioritně.	ANO	Ano, systém umožňuje přednostní odbavení jak pro internetové objednávky, tak pro ostatní činnosti, toto lze nastavit individuálně pro každou přepážku samostatně.
4.	Systém umožňuje předat odbaveného klienta na jinou přepážku před frontu čekajících.	ANO	Ano, systém umožňuje přeposlat klienta na jinou přepážku před frontu.



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

5.	Systém musí umožňovat zaslat konkrétní činnost z tiskárny na určitou přepážku.	<b>ANO</b>	Ano, systém umožňuje nastavit odbavování konkrétní činnosti na určité přepážce.
6.	Systém musí umožňovat, aby na přepážkách byla vidět fronta konkrétních klientů, které tato přepážka neobsluhuje běžně ani prioritně a tato přepážka musí být schopna takového klienta vyvolat.	<b>ANO</b>	Ano, obsluha přepážkové aplikace má možnost nahlížet i do ostatních front a vyvolávat z nich klienty.
7.	Systém umožní klientům na internetu sjednávat schůzky v předem definovaných časech po celou pracovní dobu systému nebo jen v určitém časovém úseku pracovní doby.	<b>ANO</b>	Ano, systém umožňuje volitelně nastavit tzv. intervaly do kterých se klienti objednávají.
8.	Po provedení internetové rezervace, obdrží žadatel potvrzení o provedené rezervaci s potřebnými informacemi (registrační PIN, požadované datum a čas rezervace, další pokyny dle rezervované služby).	<b>ANO</b>	Ano, klient obdrží potvrzení a všechny potřebné údaje k rezervaci.
9.	Systém musí umožnit klientovi provést zrušení internetové rezervace. Systém musí umožnit nastavit, zda může zrušení provést klient nebo obsluha.	<b>ANO</b>	Ano, systém umožňuje zrušit danou rezervaci jak samotnému klientovi, tak i obsluze.
10.	Systém musí umožnit obsluze provést zrušení schůzky nebo vytvořit schůzku za někoho jiného nebo blokovat určitou část pracovního dne a tím znemožnit rezervaci termínu.	<b>ANO</b>	Ano, systém umožňuje obsluze zrušit schůzku, vytvořit novou schůzku i zablokovat rezervaci na určité termíny.
11.	Systém musí umožňovat autorizovat internetové rezervace přiděleným PIN kódem po příchodu na úřad a tím je zobrazit ve frontě a přednostně odbavit.	<b>ANO</b>	Ano, systém vyžaduje po klientovi autorizaci rezervace přiděleným pinem.
12.	Systém musí umožnit frontu čekajících klientů zobrazovat na internetu.	<b>ANO</b>	Ano, systém umožňuje zobrazovat fronty čekajících na jednotlivé činnosti



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKE ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

			na internetu.
13.	System musí umožnit volitelné nastavení tak, aby klient nedostal lístek s pořadovým číslem a časem, kterým by byla překročena pracovní doba na přepážce. Pokud čas tisknutý na lístku by byl větší (délka správného úkonu delší), než je čas konce pracovní doby bude klientovi vytisknut lístek s omluvou „Kapacita pro dnešní den je vyčerpána – dostavte se prosím jiný úřední den“, nebo se informace zobrazí na dotekové obrazovce. Informace musí být uživatelsky editovatelná.	ANO	Ano, systém umožňuje volitelně nastavit časy úkonů a hlídat vyčerpání kapacity, tuto informaci pak klientovi oznámí přímo na dotykovém monitoru kiosku.
14.	System umožní provádět rezervace více klientů na jeden čas odbavení, tzn., že i více než jedna přepážka se může věnovat odbavování klientů z internetu.	ANO	Ano, systém umožňuje volitelně nastavit kapacity intervalů – kolik klientů se může na jeden interval rezervovat.
15.	Obsluha systému má přehled o provedených rezervacích dle jednotlivých služeb formou přehledné tabulky – kalendáře (náhled na obrazovce).	ANO	Ano, obsluha má k dispozici tabulkový přehled rezervovaných klientů.
16.	Pořadí klientů je určeno jejich příchodem, činností (agendou) a stanovenou prioritou, přičemž některé činnosti vytváří jednu frontu, jiné činnosti frontu samostatnou (možnost nastavit priority-pořadí odbavení jednotlivých služeb na konkrétních přepážkách – kdy má přednost činnost a nikoli čas příchodu).	ANO	Ano, klienti jsou řazeni do front časem jejich příchodu, fronty je možné odbavovat v různých prioritách na různých přepážkách.
17.	Na tiskárně lístků si klient volí požadovanou činnost z nabídky činností.	ANO	Ano, na kiosku si klient volí požadovanou činnost z nabídky činností.
18.	System musí umožňovat náhled na zadané požadavky (frontu požadavků), na čísla požadavku, které jsou obsluhovány v daný okamžik a jak dlouho je již tento konkrétní požadavek obsluhován.	ANO	Ano, systém umožňuje náhled na fronty s čísly klientů, aktuálně odbavované klienty na přepážkách i časy odbavování.
19.	System musí umožňovat libovolný požadavek z fronty vymazat	ANO	Ano, systém





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

	(jak internetové požadavky, tak požadavky z terminálu).		umožňuje obsluhu zrušení klienta z fronty.
20.	Systém musí umožňovat zobrazit i všechny požadavky daný den (on-line) již volaných a obslužených.	ANO	Ano, systém umožňuje zobrazení i již vyvolaných a odbavených klientů.
21.	Systém musí umožňovat zobrazit počty čekajících klientů pro danou službu a množství internetových objednávek pro daný den (referentovi i vedoucímu).	ANO	Ano, systém umožňuje zobrazit počty čekajících klientů a množství rezervací na daný den.
22.	Systém musí umožňovat, aby i pracovník mimo přepážkové pracoviště viděl frontu i internetové objednávky a mohl zavolat požadované číslo na konkrétní přepážku.	ANO	Ano, systém umožňuje práci referentovi i v zázemí.
23.	Systém musí umožňovat nastavení „alarmů“ pro jednotlivé typy činností, každá činnost může mít nastavený jiný časový interval pro odbavení klienta, přičemž vedoucí musí mít možnost tento zhotovitelem nastavený údaj jednoduchým způsobem editovat.	ANO	Ano, systém umožňuje nastavení „alarmů“ a nastavení časových intervalů pro odbavení klienta na jednotlivých činnostech.
24.	Systém musí umožňovat, aby se na jeden časový interval mohlo přes internet objednat více klientů na jednu službu. Nastavení parametrů musí být dostupné z pohledu vedoucího.	ANO	Ano, systém umožňuje na jeden časový interval rezervovat více klientů, toto nastavení může obsluha upravovat.
25.	Systém musí umožňovat, kdykoliv smazat lístky vydané tiskárnou vyvolávacího systému a kterékoliv číslo lístku ze služeb, určených pro danou přepážku, jednoduchým způsobem přivolat k sobě na přepážku (Tato funkcionality se využije v případě, že dojde k vydání více lístků, ale ve skutečnosti budou obslouženy jedním úkonem na jedné přepážce).	ANO	Ano, systém umožňuje obsluhu smazat lístky z fronty a vyvolat jakékoliv číslo na jakoukoliv přepážku.
26.	Systém musí umožňovat, kdykoliv jednoduchým způsobem (např. kliknutím na tlačítko) zakázat nebo povolit v průběhu dne vydávání lístků z tiskárny vyvolávacího systému na chodbě úřadu pro konkrétní službu.	ANO	Ano, systém umožňuje obsluhu zablokovat výdej lístků na jednotlivé



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

			činnosti.
27.	Systém musí umožňovat vizuální nebo akustický signál na přepážku (s možností vypnutí tohoto signálu), že nový klient vstoupil do fronty poskytovaných služeb.	ANO	Ano, systém umožňuje nastavit upozornění pro jednotlivé přepážky o příchodu klienta do fronty poskytovaných služeb.
28.	Systém musí umožňovat, aby vyvolávací systém přiděloval pořadová čísla dané služby z předem definovaného intervalu. Referent i vedoucí již podle čísla objednávky musí vidět, o jakou službu má klient zájem (může být samozřejmě zajištěno i jiným jednoduchým způsobem).	ANO	Ano, systém umožňuje nastavit tzv. číselné řady pro jednotlivé služby.
29.	Systém musí umožňovat u internetových rezervací (objednávek z vybraného časového intervalu) rozeslání hromadné informace prostřednictvím e-mailu klientům. (např. informování o nefunkčnosti systémů).	ANO	Ano, systém umožňuje rozeslat hromadnou informaci rezervovaným klientům.
30.	Systém musí umožňovat obsluhu zobrazovat ve vyvolávacím systému jednotlivé internetové rezervace.	ANO	Ano, systém umožňuje obsluhu nahlížet na internetové rezervace.
31.	Systém musí umožňovat, aby každá služba měla předem vymezenou číselnou řadu, tiskárna tedy nedává čísla po sobě jdoucí.	ANO	Ano, systém umožňuje nastavit každé službě jinou číselnou řadu.
32.	Systém musí umožnit vytvářet (a vybírat z předem definovaných) reporty a statistiky (podle volitelných hledisek s volitelnými položkami) a export těchto výstupů do formátů xls. a PDF a tisk. (Např. Statistiky vytižení jednotlivých přepážek, počet odbavených klientů na přepážce za období, aktuální stav fronty, statistika referentů).	ANO	Ano, systém umožňuje vytvářet reporty a statistiky.
33.	Systém musí umožňovat nastavit atributy vyvolávacího systému. Editovat je z uživatelského prostředí bez nutnosti zásahu zhotovitelem. Jedná se například o text na lístku, editace dotykové obrazovky tiskárny lístků (text, agendy).	ANO	Ano, systém umožňuje obsluhu nastavovat atributy systému bez nutnosti zásahu zhotovitele.
34.	Musí umožňovat nastavení přístupových práv a rolí pro jednotlivé uživatele (role vedoucí, referent).	ANO	Ano, systém umožňuje nastavení přístupových práv pro jednotlivé



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

			uživatele.
35.	Vedoucí musí mít možnost v on-line provozu sledovat vytížení jednotlivých přepážek, jejich výkonnost, stav jednotlivých front. Musí umožnit na dálku měnit nastavení přepážek, blokovat služby aj.	ANO	Ano, systém umožňuje sledovat vytížení v on-line režimu, měnit nastavení přepážek, blokovat službu, přeposlat klienty na jinou službu, přepážku aj.
36.	Systém musí umožnit nastavení a úpravy zobrazovaných informací na hlavních LCD displejích včetně konfigurace volitelného obsahu ve videookně a na rolující textovém řádku.	ANO	Ano, systém umožňuje nastavení zobrazovaných informací na LCD displejích včetně multimediálních a textových informací.
37.	Možnost nastavení a úprav tiskáren lístků (konfigurace menu, nastavení tiskárny, údajů na lístků).	ANO	Ano, systém umožňuje konfigurovat menu kiosku včetně informací tištěných na pořadový lístek.
38.	Lokalizace celého systému včetně výstupů musí být v českém jazyce.	ANO	Ano, systém je lokalizován v českém jazyce.
39.	Kiosek musí umožňovat přepnutí menu do anglického jazyka.	ANO	Ano, systém umožňuje nakonfigurovat kiosek pro přepínání do jiných jazykových mutací.
40.	Systém musí umožňovat otevření i více oken pro komfortnější a efektivnější práci.	ANO	Ano, systém umožňuje otevřít více oken.
41.	Administrace systému minimálně v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"><li>• Správa uživatelských účtů umožňuje vytvářet, rušit a měnit uživatelské účty pro přístup do aplikace</li><li>• Možnost archivovat historii změn účtů a zpětně ji prohlížet.</li></ul>	ANO	Ano, systém umožňuje administraci uživatelských účtů, včetně možnosti uchování historie.
42.	<b>Požadavky na integrační rozhraní pro okolní systémy</b> Systém umožní na úrovni volání API rezervačního systému	ANO	Ano, systém má zdokumentované



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

	nebo na úrovni vložení do iframe implementaci do webových stránek města.		API pro rezervační systém, stejně tak je možnost vložit připravený rezervační systém do iframe.
43.	Systém musí obsahovat API pro získání údajů o frontách pro externí zařízení objednatele. Minimální dostupné informace: id fronty, název fronty, právě odbavované číslo, počet čekajících klientů v dané frontě.	Ano	Ano, systém má zdokumentované API a lze získávat údaje o frontách dle požadavku.
44.	Thermolistky do tiskárny, 1 rulička standardního balení.	Ano	Rozměry: 60/120/12 - délka náviny je 189 m
<p><b>Požadavky na HW komponenty vyvolávacího systému</b></p> <p>Jednotlivé prvky vyvolávacího a rezervačního systému musí být navrženy tak, aby splňovaly požadavky na plynulý provoz celého systému. Zobrazovací prvky musí zajistit dostatečnou čitelnost zobrazovaných údajů. Jako hlavní zobrazovací jednotky budou použity LCD Displeje.</p> <p>Pro objednávání klienta budou sloužit kiosky umístěné na chodbách jednotlivých odborů. Součástí kiosku pro objednávání bude dotyková obrazovka a tiskárna lístků.</p> <p>Požadovaný systém musí být rozšiřitelný o další HW komponenty (přepážkové displeje, tiskárny).</p> <p>Provoz vyvolávacího a rezervačního systému nesmí zatěžovat síťový provoz.</p>			
45.	<p><b>Hlavní displej LCD/ TV panely – 2 ks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LCD displeje o minimální úhlopříčce min. 43" bez TV tuneru, provoz minimálně v režimu 12/7.</li> <li>• Displeje musí podporovat minimálně FULL HD rozlišení a musí být vybavené reproduktorem pro přehrávání oznamovacího gongu nebo volitelného zvukového obsahu, včetně hlasového vyvolávání pořadových čísel a obsluhujících přepážek.</li> <li>• Zobrazení dostatečně velkého pořadového čísla naposledy volaného klienta a čísla přepážky kde je číslo obsluhováno.</li> <li>• Zobrazení volaných 4 čísel a čísla přepážek, kde jsou tato čísla obsluhována</li> <li>• Uživatelsky lze nastavit pozastavení, nebo i překrytí video prezentace údajem z vyvolávacího systému (vyvolané pořadové číslo, číslo volající přepážky, směrové šipky)</li> <li>• Systém umožňuje promítání videa nebo obrazové prezentace (umístění propagačních a prezentačních materiálů objednatele) podpora video formátů mp4, mpeg2, wmv, avi.</li> <li>• Umožnění zobrazení textové informace formou běžícího textu nebo prolínajících se obrazovek. Promítané obrazové a video sekvence, stejně jako obsah textového řádku musí být možné snadno měnit pomocí SW nástroje. Informace promítané na hlavní</li> </ul>	ANO	<p>Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy 43" bez TV tuneru s provozem 12/7, funkce VYP / ZAP. Ovládání pomocí MINI PC s možností umožnění, krom vyvolávání klientů, promítání videa nebo obrazové prezentace.</p> <p>Připojení LAN a napájení 230V.</p>



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKE ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

	<p>displej nesmí zatěžovat síťový provoz, musí být využíván vlastní hardware každého displeje (PC).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Systém umožní volitelné nastavení zobrazovaných informací na každém displeji zvlášť. Systém musí umožňovat vzdáleně zapínat/vypínat displeje.</li><li>• Připojení displejů bude pomocí LAN a 230 V.</li><li>• Systém umožňuje na základě definované doby automatické zapnutí/vypnutí.</li><li>• Součástí je i standardní držák na stěnu/strop a jeho montáž.</li><li>• Součástí je řídicí PC pro virtuální displej.</li></ul>		
46.	<p><b>Přepážkový jednořádkový displej – 8 kusů</b></p> <p>Část přepážkových displejů je uchycením orientována do prostoru a část uchycena zádní částí ke zdi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Slouží k zobrazení pořadových čísel vyvolaných klientů a čísla přepážky, na které jsou volány. Umí zobrazit střídavě vyvolaná pořadová čísla i od dvou přepážek, která z displeje nezmizí (jsou zobrazovány přepínáním způsobem), pokud není klient odbavený.</li><li>• Pro vyvolávání více klientů najednou.</li><li>• Možnost samostatné zvukové signalizace.</li><li>• Možnost zapnutí/vypnutí.</li><li>• Výška znaku 60 - 120 mm.</li><li>• Čtyři zobrazované znaky z SMD diod-</li><li>• Číslo přepážky je provedeno pasivně.</li><li>• Napájení POE dle normy IEEE 802.3af.</li></ul>	Ano	Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy s POE 802.3af a výškou znaku 80 mm / 4 pozice s možností volby barev, doplňkového textu aj. / SMD.
47.	<p><b>Přepážkový virtuální terminál pro odbavování klientů 16 ks</b></p> <p>Jedná se o SW aplikaci a musí umožňovat tyto funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Přihlásit a odhlásit pracovníka</li><li>• Vyvolat klienta k přepážce</li><li>• Předání klienta na jinou přepážku a jinou službu</li><li>• Vymazání klienta z fronty</li><li>• Přepínání priorit</li><li>• Zobrazení počtu klientů ve frontě</li><li>• Přivolání klienta s konkrétním číslem.</li></ul> <p>Skryté volání vedoucího, nebo skrytý alarm</p>	Ano	Ano, v nabídce je uveden Virtuální terminál QVPT s požadovanými funkcemi.
48.	<p><b>Kiosek s dotekovou obrazovkou pro výdej pořadových lístků běžným klientům a klientům objednaným přes internet 1 ks</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pro výběr činností budou sloužit tiskárny pořadových lístků s dotekovou obrazovkou minimálně 19 palců.</li><li>• Musí se jednat o termotiskárny s automatickým ořezem lístků a signalizací docházejícího/scházejícího papíru.</li><li>• Délka lístku musí být z úsporných důvodů proměnná, podle množství tištěných informací na lístku.</li><li>• Připojení k datové síti MMHK pomocí strukturované kabeláže (ethernet).</li><li>• Systém musí umožňovat automatické přecházení</li></ul>	ANO	Ano, v nabídce je uveden požadovaný typ s velikostí obrazovky 19" a úpravou vzhledu dle schválení památkovou péčí.



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

	<p>kiosku do stand-by režimu a lokální vypnutí kiosku bez omezení provozu systému.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Systém umožňuje na základě definované doby automatické zapnutí/vypnutí.</li><li>• Minimální údaje, vytištěné na pořadovém lístku:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pořadové číslo</li><li>○ název činnosti (agendy)</li><li>○ umístění obsluhující přepážky (slovní popis kde se nachází vzhledem k tiskárně)</li><li>○ datum a čas vydání lístku</li><li>○ doplňkový text min. 5 řádků</li></ul></li></ul> <p>Nutné projednat vzhled kiosků s Odborem památkové péče MMHK, kontaktní osoba: vedoucí odboru památkové péče Ing. arch Jan Falta, tel.: 495707695.</p>		
--	---	--	--



## Bezpečnostní pravidla ICT

### Bezpečnostní pravidla v oblasti Informačních a komunikačních technologií (ICT) pro práci v informačním systému (IS) Magistrátu města Hradec Králové (MMHK)

Externí subjekt je při práci v IS MMHK povinen dodržovat v oblasti ICT tato bezpečnostní pravidla:

#### 1. Přístup do IS MMHK

- 1.1. Přístup jiných subjektů k ICT MMHK (dále jen „druhá smluvní strana“) je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s městem Hradec Králové.
- 1.2. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla ICT pro práci v IS MMHK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- 1.3. Všechny povolené způsoby přístupu, povolené časy pro přístup, přístupové údaje a přidělená oprávnění musí být písemně dohodnuty mezi smluvními stranami. Tyto údaje jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy.
- 1.4. Druhá smluvní strana je odpovědná za používání jim přiděleného přístupu do IS MMHK, za svou činnost v IS MMHK a při práci s informacemi.
- 1.5. Přístupovat k ICT MMHK mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přístupovat k ICT MMHK.
- 1.6. Přístup a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků.
- 1.7. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny oprávněných osob a dalších pracovníků odboru IT MMHK.
- 1.8. Činnost druhé smluvní strany v IS MMHK může být monitorována. Pověření pracovníci MMHK mohou evidovat přístupy a ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel.

#### 2. Vzdálený přístup

- 2.1. Vzdálený přístup do IS MMHK je možný pouze dohodnutým způsobem z pracovní stanice která má aktivní a aktuální antivirovou ochranu a nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem.
- 2.2. Pro zvýšení bezpečnosti je vzdálený přístup povolen pouze z konkrétních IP adres druhé smluvní strany.
- 2.3. Přihlašovací heslo sdělují oprávněné osoby Objednatele oprávněným osobám Zhotovitele. Přihlašovací účet je mimo dobu používání neaktivní. Aktivace účtu provádí oprávněné osoby Objednatele před použitím vzdáleného přístupu na základě žádosti oprávněné osoby Zhotovitele.

#### 3. Fyzický přístup k ICT

- 3.1. Fyzický přístup k prostředkům ICT je možný pouze na základě smluvního vztahu (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.) nebo se

souhlasem určené odpovědné osoby, kterou může být vedoucí odboru IT nebo vlastník (manažer) aktiva MMHK.

3.2. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze za stálé přítomnosti a dozoru odpovědných pracovníků odboru IT a se souhlasem vedoucího odboru IT.

3.3. Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění dle pokynů vedoucího odboru IT MMHK.

#### **4. Ochrana dat a informačních aktiv**

4.1. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím.

4.2. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.

4.3. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům MMHK odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.

4.4. Pracovní data se ukládají pouze na místa, určená pověřenou osobou MMHK.

4.5. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS MMHK přijde do styku s osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb. nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.

4.6. Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně zlikvidována.

4.7. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům.

4.8. Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny vedoucím odboru IT a zaznamenány stanoveným způsobem MMHK.

#### **5. Bezpečnostní incidenty**

5.1.1. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit manažerovi ISMS MMHK porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty a zranitelná místa, a účinně pomáhat při jejich prošetřování a odstraňování.

5.1.2. Druhá smluvní strana je povinna hlásit všechny zjištěné bezpečnostní nedostatky nebo nesoulad se skutečností.

5.1.3. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení manažerem ISMS MMHK.

#### **6. Používání internetu**

6.1. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS MMHK internet pouze pro pracovní účely při dodržování všech obecně závazných právních předpisů České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Uživatel se zavazuje, že bude využívat službu pouze v rámci platných právních předpisů a že bude respektovat etická pravidla užívání sítě Internet. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem systému MMHK.

6.2. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí MMHK.

#### **7. Tisk**



7.1. Pokud bude druhé smluvní straně umožněn tisk na tiskárnách města, je povinna šetřit spotřební materiál a tištěné dokumenty zabezpečit proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí až do jejich bezpečné likvidace.

## 8. Účty a hesla

- 8.1. Druhá smluvní strana smí používat pouze jí přidělené přihlašovací účty. Tyto účty jsou chráněny heslem.
- 8.2. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- 8.3. Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě.
- 8.4. V případě porušení bezpečnostních pravidel mohou být druhé straně přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
- 8.5. Druhé smluvní straně je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.