

# Smlouva o poskytování služeb podpory informačního systému pro kvalifikace a autorizace

č. smlouvy: NPICR-382/2022/11-2

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi:

## **Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)**

IČO: 45768455  
DIČ: CZ45768455  
se sídlem: Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1  
jednající: Mgr. Ivo Jupa, ředitel  
bankovní spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu: 79530011/0710  
ID datové schránky: 8pswgy6

(dále také jen „**Objednatel**“)

a

## **Solitea, a.s.**

IČO: 01572377  
DIČ: CZ01572377  
se sídlem: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno  
jednající: Dušan Bartoš, ředitelem zakázkové aplikace, na základě plné moci  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 19-5527790267/0100  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7072  
(dále také jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále také jen jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“).

## 1. Účel smlouvy

- 1.1. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Provozování informačního systému pro kvalifikace a autorizace (ISKA)“ vedeného Objednatelům jako zadavatelem této veřejné zakázky (dále také jen „**veřejná zakázka**“ a „**výběrové řízení**“). Poskytovatel podal pro účast v tomto výběrovém řízení nabídku, která byla vyhodnocena jako nejvýhodnější.
- 1.2. Smluvní strany si sjednávají, že při výkladu této smlouvy budou přihlížet rovněž k obsahu podané nabídky a průběhu předcházejícího výběrového řízení. V případě rozporů a nejasností ohledně obsahu práv a povinností Smluvních stran se bude tato smlouva vykládat tak, že nejprve se přihlédnou k ustanovením této smlouvy, poté se přihlédnou k obsahu zadávacích podmínek výběrového řízení a teprve následně k obsahu nabídky Poskytovatele.

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek stanovených v této smlouvě Objednateli řádně a včas, na své náklady a nebezpečí poskytnout služby spočívající v podpoře Informačního systému pro kvalifikaci a autorizaci (ISKA) (dále jen „**System**“), umožnit Objednateli nabytí vlastnické právo k výsledkům těchto služeb a poskytnout Objednateli v maximální zákonné míře práva k užívání výsledků služeb tak, aby Objednatel nebyl při nakládání s výsledky služeb jakkoliv omezen a tomu odpovídající závazek Objednatele převzít plnění dle této smlouvy a zaplatit cenu v souladu s čl. 5. této smlouvy.
- 2.2. Služby poskytované Poskytovatelem Objednateli na základě této smlouvy jsou blíže specifikovány v příloze č. 1 – Specifikace služeb (dále jen „**příloha č. 1**“).
- 2.3. Poskytovatel splní svůj závazek založený touto smlouvou tím, že bude po dobu trvání této smlouvy řádně a včas poskytovat služby, umožní Objednateli nabytí práva k užívání výsledků služeb a poskytne další plnění, a to dle pokynů Objednatele a přílohy č. 1 této smlouvy, dále tím, že Poskytovatel dodá Objednateli všechny zdrojové kódy, veškeré doklady, technickou dokumentaci, návody, atesty, certifikáty, bezpečnostní listy, prohlášení (např. o shodě), a další doklady či informace, jsou-li tyto vyžadovány Objednatelům a/nebo jsou-li potřebné k užívání výsledků služeb a/nebo jsou-li tyto vyžadovány obecně závaznými právními aj. předpisy, na místo a způsobem určeným Objednatelům a splní všechny ostatní povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- 2.4. Poskytovatel je povinen zajistit plnění pro Objednatele dle této smlouvy v požadovaném rozsahu, parametrech, jakosti a ve stanovených termínech dle této smlouvy. Poskytovatel má povinnost Objednatele bezodkladně upozornit na nevhodnost požadovaného plnění dle této smlouvy a přílohy č. 1. To neplatí, pokud nemohl nevhodnost pokynu zjistit ani při vynaložení řádné odborné péče. Poskytovatel musí co nejdříve, jak je to možné, vydat oznámení o jakékoli pravděpodobné budoucí skutečnosti, která může zvýšit cenu plnění, zpozdit či ztížit realizaci plnění nebo jakkoli snížit využitelnost plnění či jinak negativně ovlivnit jeho následné užívání.
- 2.5. Poskytovatel se zavazuje, že plnění dle této smlouvy bude splňovat veškeré technické, právní, bezpečnostní a jiné normy a bude vyhovovat všem technickým, bezpečnostním, právním a jiným obecně závazným právním předpisům. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho plnění dle této smlouvy bude prosto všech takových právních i faktických vad.

- 2.6. Objednatel splní svůj závazek založený touto smlouvou tím, že řádně a včas dodané plnění od Poskytovatele převezme a řádně a včas zaplatí cenu ve smyslu článku 5. této smlouvy.
- 2.7. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost v rozsahu a způsobem dle přílohy č. 1.
- 2.8. Objednatel pro vyloučení pochybností uvádí, že Systém je provozován na serverech vlastněných zřizovatelem Objednatele – Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR (dále jen „MŠMT“), správa a provoz serverů (hardwaru) je přitom zajištěna Objednatelem ve spolupráci s MŠMT, a není předmětem této smlouvy. Předmětem této smlouvy jsou výlučně služby spočívající v podpoře softwarové části Systému.

### 3. Doba a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění specifikované touto smlouvou ode dne nabytí účinnosti smlouvy po dobu 12 měsíců.
- 3.2. Místem plnění této smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1. Některá plnění je možné poskytovat i vzdáleným přístupem dle přílohy č. 1.

### 4. Poskytování služeb

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby technické, uživatelské a administrativní podpory Systému, konkrétně pak následující služby blíže specifikované v příloze č. 1 (dále společně jen „**Služby**“):
  - 4.1.1. **Zákaznická podpora (Helpdesk)** – služby poskytované za účelem zajištění hlášení, evidence a řízení životního cyklu požadavků Objednatele a zajištění bezproblémového provozu Systému s minimálním dopadem případných problémů na uživatele; služby zahrnují provozování Helpdesku v přehledném webovém prostředí, prostřednictvím kterého budou zaměstnanci Objednatele provádět hlášení požadavků.
  - 4.1.2. **Technická a metodická podpora** – služby spočívající v technické a metodické podpoře systémovým administrátorům a odpovědným zaměstnancům Objednatele při řešení provozních či implementačních problémů spojených s integrací Systému do IT prostředí Objednatele.
  - 4.1.3. **Provozní dohled** – služby spočívající v zajištění automatizovaného dohledu (monitoringu) běhových prostředí pro provoz Systému za účelem možného provedení včasného administrátorského zásahu v případě neočekávaných událostí, které ovlivní provoz.
  - 4.1.4. **Správa a konfigurace aplikací Systému** – služby spočívající v zajištění správy aplikací Systému v provozním prostředí Systému.
  - 4.1.5. **Management incidentů** – služby spočívající v řešení incidentů nahlášených prostřednictvím služby Zákaznické podpory (helpdesku).
  - 4.1.6. **Rozvoj Systému (Management změn)** – služby spočívající v rozvoji Systému na základě dílčích požadavků a objednávek Objednatele.

- 4.1.7. **Management uvolnění nových verzí (Release Management)** – služby zahrnující řízení schvalování, testování a nasazování nových verzí software Systému.
- 4.1.8. **Školení uživatelů a administrátorů** – služby zahrnující proškolení uživatelů a administrátorů v obsluhování Systému formou např. kurzu, dodávky školicích materiálů, dodávky on-line nápovědy s ukázkami činností obsluhy a popisem řešení typických situací.
- 4.2. Je-li předmětem plnění dle smlouvy dílo, dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno Objednateli způsobem popsáním v příloze č. 1, způsobem sjednaným mezi Smluvními stranami, anebo způsobem určeným Objednatelem.
- 4.3. Není-li mezi Smluvními stranami ujednán přesný termín konkrétního plnění, je jím doba obvyklá.
- 4.4. Objednatel je oprávněn před převzetím konkrétního plnění dle smlouvy vždy zkontrolovat a případné vady vytknout Poskytovateli. Dokud nedojde k nápravě, není Objednatel povinen plnění převzít.
- 4.5. Nebezpečí škody přechází na Objednatele úplným převzetím bezvadného plnění.
- 4.6. K dílu a veškerým hmotným nosičům dat, které budou pro plnění Služeb využity, nabývá Objednatel vlastnické právo jejich převzetím.
- 4.7. Pokud je pro plné využití a další rozvoj kteréhokoli plnění, které je Poskyvatel povinen podle této smlouvy poskytnout, nezbytný licenční/produktový klíč, obdobný kód nebo zdrojový kód, je Poskyvatel povinen Objednateli takovýto klíč a/nebo kód předat v podobě, která mu bude umožňovat časově neomezené opakované použití v otevřené, elektronicky čitelné podobě.
- 4.8. Smluvní strany pro účely komunikace ve věci této smlouvy určují následující oprávněné osoby:
- 4.8.1. Oprávněnými osobami za Objednatele jsou: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], tel. č.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED];
- 4.8.2. Oprávněnými osobami za Poskyvatele jsou [REDACTED], tel. č.: [REDACTED], [REDACTED], e-mail [REDACTED], Solitea, a.s., Sokolovská 695/115b, 186 00 Praha 8.
- 4.9. Smluvní strany se zavazují navzájem informovat o změnách oprávněných osob a/nebo jejich kontaktních údajů nejpozději do 3 pracovních dnů od vzniku změny.

## 5. Cena plnění a platební podmínky

- 5.1. Cena za poskytování Služeb dle této smlouvy činí celkem:

**1 652 892,00 Kč bez DPH a**  
**1 999 999,32 Kč včetně DPH,**

(dále jen „Cena Služeb“).

- 5.2. Cena Služeb uvedená v odst. 5.1. této smlouvy je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady nezbytné pro řádné a včasné plnění ze smlouvy, a to zejména včetně odměny za vznik či postoupení práva výkonu majetkových autorských práv, resp. poskytnutí licencí, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy Objednateli poskytnout, a rovněž včetně ceny za splnění všech dalších povinností Poskytovatele podle této smlouvy. Celkovou cenu včetně DPH je možno měnit pouze za podmínek dle této smlouvy.
- 5.3. Smluvní strany výslovně uvádí, že Cena Služeb zahrnuje též služby Rozvoje Systému (Management změn) popsané v bodě 4.1.6. smlouvy a v příloze č. 1, a to v rozsahu 3 člověkodny měsíčně s možností převodu nevyčerpaných kapacit do dalších měsíců. Odměna za poskytování služeb Rozvoje systému (Management změn) nad rámec objemu uvedeného v předchozí větě tohoto odstavce smlouvy je účtována na základě hodinové sazby ve výši: **1 800,00 Kč bez DPH a 2 178,00 Kč včetně DPH** za jednu hodinu poskytování služby Rozvoje systému (Management změn).
- 5.4. Pokud dojde v době od podání nabídky Poskytovatele v zadávacím řízení do doby zániku závazku z této smlouvy úplným splněním povinností Poskytovatele ke zvýšení sazby daně z přidané hodnoty, má Poskytovatel právo na navýšení ceny za plnění poskytované po účinnosti změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty, a to o rozdíl mezi původní a novou sazbou daně. Toto právo se vztahuje pouze na zvýšení sazby daně z přidané hodnoty v České republice.
- 5.5. Cena Služeb bude uhrazena následovně:
- 5.5.1. První část Ceny Služeb za Služby řádně poskytované do 31. 12. 2022 odpovídající poměrné části z Ceny Služby (výpočet poměrné části = počet dnů plnění v roce 2022/365) bude uhrazena na základě faktury.
- 5.5.2. Druhá část Ceny Služeb za Služby řádně poskytované do konce platnosti smlouvy dle bodu 3.1 odpovídající poměrné části z Ceny Služby (výpočet poměrné části = počet dnů plnění v roce 2023/365) bude uhrazena na základě faktury.
- 5.6. Objednatel se zavazuje hradit Cenu Služeb na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem dle odst. 5.5. smlouvy. V případě, že Poskytovatel vystaví fakturu dříve, nežli v termínu uvedeném v odst. 5.5 smlouvy, není Objednatel povinen ji uhradit. V případě, že budou Služby poskytovány jen část období uvedeného v odst. 5.5. smlouvy, uvede Poskytovatel v příslušné faktuře Cenu Služeb přiměřeně sníženou.
- 5.7. Objednatel se zavazuje uhradit cenu za služby Rozvoje systému, které dle odst. 5.3. smlouvy a přílohy č. 1 nejsou zahrnuty v Ceně Služeb, na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za kalendářní měsíc, za který bude poskytování služeb Rozvoje Systému účtováno. Přílohou faktury bude specifikace poskytnutých služeb Rozvoje Systému, vč. uvedení časového rozsahu poskytnutých služeb (specifikací se rozumí i uvedení čísla objednávky Rozvoje, na základě které byly služby Rozvoje Systému poskytnuty). Poskytovatel je oprávněn fakturu vystavit nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byly služby Rozvoje Systému poskytnuty, v opačném případě není Objednatel povinen fakturu uhradit.

- 5.8. Splatnost každé faktury vystavené Poskytovatelem je stanovena na 30 dnů od jejího doručení Objednateli.
- 5.9. Všechny faktury musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Na faktuře dále musí být uvedeno označení této smlouvy, případně objednávky, a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
- 5.10. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné.

## 6. Uživatelská a majetková práva

- 6.1. Ve vztahu k plněním Poskytovatele dle této smlouvy chráněným jako autorské dílo či obdobným právním institutem (dále jen „**autorské dílo**“) zejména dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v účinném znění (dále jen „**autorský zákon**“) sjednávají Smluvní strany následující:
- 6.1.1. Předáním autorského díla Objednatel vykonává majetková autorská práva k autorskému dílu, které Poskytovatel vytvořil ve smyslu ust. § 58 odst. 1 a 7 autorského zákona, resp. Poskytovatel postupuje Objednateli právo výkonu majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu za předpokladu, že k autorskému dílu vykonává Poskytovatel majetková práva jakožto k zaměstnaneckému dílu (včetně zejména počítačových programů zhotovených jakožto dílo na objednávku dle ust. § 58 odst. 7 autorského zákona). Současně s tímto je Poskytovatel povinen zajistit a následně předložit Objednateli souhlas zaměstnance či jiného autora s neomezeným postoupením práva výkonu těchto práv.
- 6.1.2. V případě, že z jakéhokoliv důvodu nedojde ke vzniku výkonu majetkových autorských práva, anebo k postoupení práva výkonu majetkových autorských práv dle bodu 6.1.1. tohoto článku smlouvy, předáním autorského díla Poskytovatel poskytuje Objednateli výhradní úplatnou licenci k užití autorského díla. Licence se poskytuje na celou dobu trvání autorských práv, celosvětově a neomezeně (tzn. ke všem způsobům užití, neomezená množstevně). Objednatel je oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě. Poskytovatel tímto současně uděluje souhlas Objednateli k postoupení licence třetí osobě. Poskytovatel zároveň uděluje Objednateli souhlas k postoupení licence třetí osobě, a to ať už zcela nebo zčásti, a současně Objednateli uděluje právo poskytovat podlicence v plném rozsahu, jaký vyplývá z licenčního oprávnění. Objednatel není povinen licenci využít.
- 6.1.3. Objednatel je oprávněn autorská díla zpracovat, měnit či upravovat, vytvářet odvozená autorská díla samostatně nebo i prostřednictvím třetích osob a spojovat je s jinými autorskými díly. Objednatel je rovněž oprávněn uvádět autorská díla na veřejnost i pod svým názvem.

- 6.1.4. Poskytovatel není oprávněn poskytnout licenci na užití autorského díla třetí osobě. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč.
- 6.1.5. Poskytovatel je povinen Objednateli předat spolu s plněním vždy kompletní zdrojové kódy k předmětu plnění, které je počítačovým programem a rovněž veškerou dokumentaci vztahující se k předmětu plnění.
- 6.1.6. Cena za vznik či postoupení práva výkonu majetkových autorských práv, resp. poskytnutí licence a oprávnění podle odst. 6.1 je zahrnuta v Ceně Služeb, nebo ceně za Rozvoj Systému ve smyslu článku 5. této smlouvy.
- 6.1.7. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 2370 a § 2378 až 2382 občanského zákoníku na tuto smlouvu.
- 6.1.8. Smluvní strany pro vyloučení pochybností uvádí, že zánik této smlouvy nemá vliv na vzniklá či postoupená práva výkonu majetkových autorských práv, resp. poskytnuté licence dle tohoto článku smlouvy.
- 6.2. Pro účely plnění této smlouvy Objednatel poskytuje Poskytovateli nevýhradní, nepostupitelnou licenci k autorským dílům Systému, která je rozsahem a způsobem užití omezena pouze na rozsah nezbytný pro účely plnění této smlouvy, a to na dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.

## **7. Reklamáce, sankce a odstoupení od smlouvy**

- 7.1. Reklamační lhůta pro poskytnuté Služby je obecně stanovena v délce 3 měsíců a počíná běžet od počátku kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, kdy došlo k reklamovanému plnění Služeb.
- 7.2. Poskytovatel po dobu běhu reklamační lhůty dle odst. 7.1. smlouvy odpovídá Objednateli zejména za to, že poskytnuté plnění mělo vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly. V rámci reklamační lhůty lze uplatnit jakoukoli vadu, kterou plnění má, mj. tedy zcela bez ohledu na to, kdy ji Objednatel měl či mohl zjistit, nebo kdy ji zjistil, a to i v případě vad zjevných. V rámci reklamace má Objednatel právo na odstranění vady opravou; pokud to není možné nebo účelné, může Objednatel požadovat přiměřenou slevu z ceny dotčeného plnění. Poskytovatel musí prověřit reklamaci a bezodkladně, nejpozději však do 15 dnů od reklamace, oznámit Objednateli, zda reklamaci uznává. Reklamovanou vadu musí poskytovatel odstranit ve lhůtě přiměřené povaze vady a náročnosti jejího odstranění, kterou stanoví Objednatel. Poskytovatel musí vadu ve lhůtě odstranit, i když reklamaci neuzná, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. V takovém případě Poskytovatel Objednateli oznámí, že se vzhledem k neuznání reklamace bude domáhat úhrady nákladů na odstranění vady.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady předmětu plnění.
- 7.4. Poskytovatel je dále povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
- 7.4.1. V případě, že služba Zákaznické podpory (Helpdesk) nebude dostupná v servisních hodinách dle přílohy č. 1, se Poskytovatel zavazuje uhradit

Objednateli smluvní pokutu ve výši 750,- Kč za každou, byť započatou hodinu, nedostupnosti této služby.

- 7.4.2. V případě porušení povinnosti při poskytování služby Technické a metodické podpory dle přílohy č. 1 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.4.3. V případě nedodržení reakční doby při poskytování služby Provozního dohledu dle přílohy č. 1 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 750,- Kč za každou, byť započatou, hodinu prodlení.
- 7.4.4. V případě nedodržení reakční doby, nebo termínu dokončení při poskytování služby Správa a konfigurace aplikací Systému dle přílohy č. 1 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení.
- 7.4.5. V případě nedodržení lhůty pro zprovoznění Systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí, nebo lhůty pro úplné odstranění vady Systému dle přílohy č. 1, resp. dle dohody Smluvních stran, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
- a) 1.500,- Kč za každou, byť započatou, hodinu prodlení se zprovozněním Systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí, nebo úplným odstraněním vady Systému při vadě kategorie A;
  - b) 750,- Kč za každý, byť započatý, pracovní den prodlení s úplným odstraněním vady Systému při vadách kategorie B, nebo C.
- 7.4.6. V případě prodlení Poskytovatele s řádným dokončením služby Rozvoje Systému oproti termínu sjednanému mezi Smluvními stranami v objednávce Rozvoje, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny konkrétní služby Rozvoje Systému, minimálně však vždy 1.500,- Kč, za každý, byť započatý, den prodlení.
- 7.4.7. V případě prodlení Poskytovatele s řádným poskytnutím služby Management uvolnění nových verzí oproti termínu dle přílohy č. 1, nebo termínu sjednanému mezi Smluvními stranami, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 750,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení.
- 7.4.8. V případě prodlení Poskytovatele s řádným poskytnutím služby Školení uživatelů a administrátorů oproti termínu dle přílohy č. 1, nebo termínu sjednanému mezi Smluvními stranami, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 750,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení.
- 7.5. Smluvní pokuta sjednaná dle této smlouvy je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy Objednatele k její úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 7.6. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.



- 7.7. Pokud Poskytovatel nesplní řádně nebo včas jakoukoli povinnost z této smlouvy, může Objednatel zajistit její splnění (či adekvátní náhradu splnění) na své náklady; takto vynaložené náklady představují splatnou pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 7.8. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem a dále výslovně v případě, že Poskytovatel odmítne plnit nebo neplní v souladu s touto smlouvou nebo nepostupuje s náležitou rychlostí a bez zpoždění nebo i přes pokyn k nápravě porušuje tuto smlouvu. V uvedených případech může Objednatel vydat Poskytovateli oznámení s odkazem na tento odstavec popisující neplnění Poskytovatele. Jestliže Poskytovatel nezjedná nápravu během 14 dnů potom, co obdržel oznámení Objednatele, může Objednatel prostřednictvím druhého oznámení vydaného během následujících 60 dnů ode dne marného uplynutí lhůty k nápravě okamžitě odstoupit od této smlouvy. Pokud se týká neplnění jen některé části smlouvy, může Objednatel odstoupit i jen od té části smlouvy, která je neplněním Poskytovatele zasažena. Objednatel je alternativně oprávněn z důvodů uvedených v tomto odstavci smlouvu vypovědět, a to do 60 dnů ode dne marného uplynutí lhůty k nápravě zasláné Objednatelem Poskytovateli. V takovém případě činí výpovědní doba nejméně 1 měsíc ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
- 7.9. Pokud je pravomocně rozhodnuto o úpadku či likvidaci některé ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana oprávněna okamžitě odstoupit od smlouvy, nebo smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce nejméně 1 měsíc ode dne doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem.

## **8. Závěrečná ujednání**

- 8.1. Pokud má v rámci plnění smlouvy dojít ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem, musí Objednatel plnit povinnosti správce osobních údajů a Poskytovatel povinnosti zpracovatele osobních údajů podle příslušných právních předpisů. Smluvní strany v takovém případě uzavřou zvláštní smlouvu o zpracování osobních údajů. Zpracování osobních údajů musí probíhat výhradně za účelem plnění smlouvy a pouze v nezbytném rozsahu. Splnění těchto povinností musí být Poskytovatel schopen doložit. Nejpozději po skončení této smlouvy musí Poskytovatel veškeré osobní údaje trvale smazat, pokud není právním předpisem nebo touto smlouvou stanoveno jinak.
- 8.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv.
- 8.3. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se vzniku či postoupení práva výkonu majetkových autorských práv, licencí, reklamace, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 8.4. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 8.5. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních stejné platnosti a závaznosti, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.

8.6. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

8.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb (požadavky na podporu ISKA);

Příloha č. 2 – Vzor akceptačního protokolu.

V Praze dne

Ing. Dušan  
Bartoš

Digitálně podepsal  
Ing. Dušan Bartoš  
Datum: 2022.06.20  
11:07:23 +02'00'

---

**Solitea, a.s.**

Ing. Dušan Bartoš  
ředitel zakázkové aplikace  
na základě plné moci Solitea, a.s.

V Praze dne

Ivo Jupa

Digitálně podepsal  
Ivo Jupa  
Datum: 2022.06.16  
12:08:56 +02'00'

---

**Národní pedagogický institut  
České republiky (zařízení pro další  
vzdělávání pedagogických  
pracovníků)**

Mgr. Ivo Jupa, ředitel

## PŘÍLOHA č. 1

### Specifikace služeb (požadavky na podporu ISKA)

Předmětem veřejné zakázky je poskytování služeb podpory Informačního systému pro kvalifikaci a autorizaci (ISKA) (dále jen „**Systém**“) na dobu 12 měsíců.

#### Specifikace služeb servisní podpory Systému

Služby servisní podpory zahrnují technickou, uživatelskou a administrativní podporu **Systému** po celou dobu trvání Smlouvy (dále jen „Služby“).

V případě uzavření Smlouvy uchazeč zahájí poskytování služeb dle Smlouvy bez prodlení, nejpozději následující den po dni podpisu Smlouvy a jejím zveřejnění v Registru smluv.

Služby budou dodavatelem poskytovány v následujících parametrech a kvalitě:

- Garance dostupnosti ISKA pro autorizující orgány (dále jen „AOr“) v rozsahu 10 × 5, tj. v pracovní dny v rozmezí 8:00 až 18:00 hodin. Pro vady bránící provozu **Systému** je požadována doba odstranění závady nejvýše do 24 hodin od nahlášení závady.
- Garance dostupnosti centrální části ISKA pro autorizované osoby (dále je „AOs“) (příjem podání) v režimu 10 × 7, tj. denně v rozmezí 8:00 až 18:00 hodin. Vady bránící v provozu musí být odstraněny do 24 hodin od nahlášení.
- Zajištění helpdesku a uživatelské podpory první, druhé a třetí úrovně pro AOr a AOs, a to v pracovní dny a pracovní době 8:00 až 18:00 hodin dle SLA parametrů specifikovaných níže.
- Poskytnutí personální kapacity v rozsahu 3 člověkodny měsíčně na realizaci drobných změnových požadavků. V případě nevyčerpání celé kapacity se nevyčerpaná část automaticky přesouvá do dalšího měsíce nebo do doby skončení platnosti Smlouvy.
- Školení uživatelů AOr v rozsahu 3 člověkodnů.
- Zajištění dostupnosti testovacího prostředí, např. pro potřeby testování nových verzí před nasazením a pro potřeby školení.

V rámci služeb podpory a dohledu provozu zajišťuje Dodavatel níže uvedené procesy v kategorizaci podle ITIL:

- **Management incidentů (Incident Management)** – v rámci tohoto procesu bude zajišťováno co nejrychlejší obnovení sjednaných parametrů provozu po identifikaci a nahlášení vad.
- **Management změn (Change Management)** – proces zaměřený na řízení změn s ohledem na měnící se potřeby Objednatele, očekávání uživatelů i související legislativní úpravy tak, aby byly zachovány a rozvíjeny služby **Systému** s minimálním dopadem na jejich kontinuitu.
- **Management uvolnění (Release Management)** – proces řízeného vydávání nových verzí **Systému** tak, aby byl Objednatel seznámen s plánem nasazování verzí a s úpravami, které byly v dané verzi provedeny.
- **Management kontinuity a dostupnosti služeb (Service Continuity and Availability Management)** – Dodavatel zajistí monitorování a zaznamenávání dostupnosti klíčových služeb **Systému**, dokumentuje a přezkoumává případné neshody s definicí služeb.
- **Management úrovně služeb (Service Level Management)** – zajišťuje kontrolu a dohled nad plněním SLA parametrů podle Smlouvy uzavřené s Objednatelem.

Pro zajištění hladkého provozu **Systému** bude Dodavatel po dobu platnosti Smlouvy zajišťovat služby uvedené v následující tabulce:

Tabulka 1 – Seznam poskytovaných služeb podpory

ID Služby	Název služby	Popis služby
-----------	--------------	--------------

<b>ISKA.S1</b>	Zákaznická podpora (Helpdesk)	Jednotné místo pro evidenci chyb, změn a požadavků na podporu. Slouží k řízení životního cyklu záznamů prostřednictvím helpdesk systému.
<b>ISKA.S2</b>	Technická a metodická podpora	Technická a metodická podpora systémovým administrátorům a odpovědným pracovníkům Objednatele při řešení provozních či implementačních problémů spojených s provozem <b>Systému</b> .
<b>ISKA.S3</b>	Provozní dohled	Sledování provozu <b>Systému</b> a jeho provozního prostředí, včasné informování o případných incidentech.
<b>ISKA.S4</b>	Správa a konfigurace aplikací <b>Systému</b>	Správu běhových prostředí pro provoz <b>Systému</b> .
<b>ISKA.S5</b>	Management incidentů	Přijímání, validace, řešení a uzavírání incidentů, nahlášených prostřednictvím služby Zákaznické podpory. Řešení předpokládá spolupráci s 2. a 3. úrovní podpory (L2 a L3).
<b>ISKA.S6</b>	Rozvoj <b>Systému</b> (Management změn)	Úpravy a/nebo změny dodaného <b>Systému</b> – budou vykonávány na základě změnového požadavku, vzneseného oprávněnou osobou Objednatele. Oprávněná osoba Dodavatele má právo požádat o upřesnění takové žádosti, pokud předmět žádosti není specifikovaný jednoznačně (viz řízení změn).
<b>ISKA.S7</b>	Management uvolnění nových verzí (Release Management)	Proces řízeného vydávání nových verzí <b>Systému</b> probíhající tak, aby byl Objednatel seznámen s plánem nasazování verzí a s úpravami, které byly v dané verzi provedeny.
<b>ISKA.S8</b>	Školení uživatelů a administrátorů	Prezentace, školení a konzultace funkcionality.

Jednotlivé služby jsou popsány v následujících kapitolách. Veškeré služby podpory a dohledu budou poskytovány v českém jazyce.

### Detailní specifikace služeb provozní podpory ISKA

#### Zákaznická podpora (Helpdesk)

Zákaznická podpora (Helpdesk) je jednotné kontaktní místo, které zajišťuje na denní bázi aktivní kontakt s oprávněnými uživateli **Systému**. Zákaznická podpora je současně první úrovní podpory **Systému**, na kterou navazují další dvě úrovně. Tím je zajištěno pokrytí řešení všech potenciálních provozních událostí.

Obrázek č. 1 – Řešení požadavku na L1/L2/L3

Dodavatel pro účely poskytování služby zákaznické podpory zpřístupní určeným pracovníkům Objednatele svůj helpdesk nástroj, ve kterém budou zaznamenány všechny požadavky na podporu, přičemž pracovníci Objednatele budou moci sledovat stav řešení svých požadavků.

Tabulka 2 – Zákaznická podpora (Helpdesk)

1. Hlavička	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S1
<b>Název služby:</b>	Zákaznická podpora (Helpdesk)
<b>Cíl služby:</b>	Zákaznická podpora slouží k zajištění hlášení, evidenci a řízení životního cyklu požadavků Objednatele, a tím k zajištění bezproblémového provozu <b>Systému</b> s minimálním dopadem případných problémů na uživatele.
<b>Příjemce služby:</b>	Uživatelé AOr, uživatelé AOs prostřednictvím aplikace ISKA AOs
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S2, ISKA.S5, ISKA.S6
2. Specifikace služby	
<b>Popis služby:</b>	<p>Jednotné místo pro vyřizování požadavků (typů chyba, změna, požadavek na podporu). Slouží k evidenci a řízení životního cyklu požadavků prostřednictvím helpdesk systému.</p> <p>Počet požadavků není limitován.</p> <p>Typy požadavků na podporu se dělí podle charakteru a způsobu vyřízení na následující kategorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chyba/Vada – vyvoláno nesprávným chováním produktu vůči dokumentaci. Požadavek vyvolá incident dle ITIL (který bude řešen obejitím dané chyby) a následně změnu v produktu (dle Managementu změn v ITIL), která je vyvolána potřebou opravy, a nikoliv přáním Objednatele.</li> <li>- Změna – vyvoláno potřebou Objednatele na úpravu produktu z důvodů splnění jeho aktuálních potřeb.</li> <li>- Požadavek na podporu (service request/fulfillment) – všechny ostatní typy požadavků na podporu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- provozní problémy s produktem – výpadky a snížení spolehlivosti produktu; jedná se o incidenty, které nejsou způsobeny chybou produktu, ale poruchou běhového prostředí</li> <li>- požadavky na úpravu dat – náprava nesprávných zásahů uživatelů nebo nestabilních stavů běhového prostředí, migrace atd. (jako součást ISKA.S6).</li> <li>- dotazy uživatelů a požadavky na asistenci při práci se <b>Systémem</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Součástí služby je:</b>	<p>1. úroveň podpory (Helpdesk):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zajišťuje kontakt s koncovým uživatelem a reakci na jeho požadavky,</li> <li>- zajišťuje úplnost zadání požadavku, na základě komunikace s uživatelem,</li> <li>- nese zodpovědnost za vyřešení požadavku napříč všemi úrovněmi podpory <b>Systému</b> směrem ke koncovému uživateli,</li> <li>- zajišťuje monitorování stanovených SLA parametrů.</li> </ul>
<b>Součástí služby není:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2. a 3. úroveň podpory (L2 / L3 – viz služby Management incidentů a Rozvoj <b>Systému</b>)</li> <li>- Uživatelská podpora AOs pro aplikaci ISKA AOs</li> </ul>
<b>Způsob poskytování:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pro odpovídající efektivitu a transparentnost poskytování servisních služeb Dodavatel nabídne SW helpdesk nástroj splňující všechny požadavky Objednatele.</li> <li>- Helpdesk zajišťuje jednotnou evidenci a řízení životního cyklu všech kategorií požadavků na podporu dle nadefinovaných procesů.</li> <li>- Dodavatel poskytuje definovaným osobám Objednatele pro tento účel vlastní helpdesk portál.</li> </ul>

	- Každý požadavek prochází přesně definovaným životním cyklem, jeho součástí je validace požadavku a akceptace jeho vyřešení Objednatelem.
<b>Komunikační kanály:</b>	- Helpdesk systém (pro pracovníky Objednatele a AOr) - Formulář v aplikaci ISKA AOs pro uživatele AOs
<b>Technická specifikace:</b>	Helpdesk systém
<b>Součinnost:</b>	Evidence požadavků na podporu do SW helpdesk systému. Převzetí požadavků Provozovatelem ISKA.
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Reakční doba:</b>	Dle SLA parametrů souvisejících služeb (ISKA.S5, ISKA.S6)
<b>Termín dokončení:</b>	Dle SLA parametrů souvisejících služeb
<b>Servisní hodiny:</b>	5 × 10 (pracovní dny od 8:00 do 18:00)

## Helpdesk systém

Nástroj umožní jednotnou, centralizovanou evidenci všech kategorií požadavků na podporu a řízení jejich životního cyklu dle definovaných procesů. Dodavatel v rámci podpory **Systému** zpřístupní určeným pracovníkům Objednatele svůj helpdesk systém tak, aby tyto pracovníci mohli v přehledném webovém prostředí provádět nahlášení veškerých svých požadavků a následně měli přehled o stavu jejich zpracování.

### Technická a metodická podpora

Dodavatel zajistí tuto službu vybraným pracovníkům Objednatele (klíčoví uživatelé, administrátoři **Systému**) a bude poskytována při řešení provozních či implementačních problémech souvisejících s integrací **Systému** se spolupracujícími interními i externími systémy Objednatele. Je využívána zejména při implementaci služeb rozhraní **Systému** třetími subjekty do jejich systémů, při kolizích způsobených spolupracujícími systémy a při problémech třetích systémů spojených s využitím služeb rozhraní **Systému**.

Tabulka 3 – Technická a metodická podpora

<b>1. Hlavička</b>	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S2
<b>Název služby:</b>	Technická a metodická podpora
<b>Cíl služby:</b>	Poskytnutí komunikačního místa pro rychlé řešení provozních problémů.
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S1, ISKA.S5, ISKA.S6
<b>2. Specifikace služby</b>	
<b>Popis služby:</b>	Technická a metodická podpora systémovým administrátorům a odpovědným pracovníkům Objednatele při řešení provozních či implementačních problémů spojených s integrací <b>Systému</b> do IT prostředí Objednatele.
<b>Součástí služby je:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Návrh řešení problémů zjištěných v rámci profylaxe či vyvolaných třetí stranou.</li> <li>- Servisní zásahy – řešení detekovaných problémů, podpora testování a ověření na Testovacím prostředí.</li> <li>- Podpora rozhraní na straně dodaných aplikací <b>Systému</b>: externí aplikační rozhraní realizované vůči spolupracujícím systémům Objednatele.</li> <li>- Poskytování metodických návodů k bezchybnému a maximálně efektivnímu provozování a užití <b>Systému</b>.</li> </ul>
<b>Součástí služby není:</b>	Zákaznická podpora (Helpdesk) – jedná se o samostatně specifikovanou službu
<b>Způsob poskytování:</b>	Na základě požadavku systémových administrátorů a odpovědných pracovníků Objednatele

<b>Komunikační kanály:</b>	- Telefonicky - E-mailem - Osobní konzultací
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Servisní hodiny:</b>	5 x 8 (pracovní dny 9.00 až 17.00)

#### Provozní dohled

Služba provozního dohledu zajišťuje monitoring běhového prostředí **Systému** za účelem okamžitého zjišťování provozních výpadků nebo snížení provozních parametrů. V případě zjištění (incidentu) je spuštěna služba Management incidentů, která zajistí jeho odstranění a opětné obnovení provozu v souladu s nastavenými parametry.

Tabulka 4 – Provozní dohled

<b>1. Hlavička</b>	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S3
<b>Název služby:</b>	Provozní dohled
<b>Cíl služby:</b>	Zajistit automatizovaný dohled (monitoring) běhových prostředí pro provoz <b>Systému</b> tak, aby v případě neočekávaných událostí, které ovlivní provoz, bylo možno provést včas administrátorský zásah.
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S4, ISKA.S5
<b>2. Specifikace služby</b>	
<b>Popis služby:</b>	Sledování provozu SW produktů a jejich provozního prostředí a včasné informování o případných incidentech. Případné odchylky od provozních parametrů jsou řešeny službou Management Incidentů. Dohled je prováděn pouze pro centrální část ISKA.
<b>Součástí služby je:</b>	- Dohled vlastních aplikací - Dohled dostupnosti DB - Informování o případných výpadcích - Zajištění rozesílání e-mailových notifikací o stavu provozního prostředí - Správa nástroje dohledu
<b>Součástí služby není:</b>	- Odstraňování provozních incidentů (viz samostatná služba Management incidentů) - Osobní návštěvy pracovníka Dodavatele v místě provozu.
<b>Způsob poskytování:</b>	Vzdáleně přes instalovaný SW u Provozovatele – klient dohledového systému, případně jiná služba, která je pro požadovaný dohled potřebná.
<b>Komunikační kanály:</b>	- E-mail - SMS - Portál zákaznické podpory
<b>Součinnost:</b>	Zajištění vzdáleného přístupu a umožnění provozu služeb potřebných pro dohled v IT prostředí Provozovatele ISKA v souladu s bezpečnostní směrnicí MŠMT.
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Reakční doba:</b>	4 hod
<b>Servisní hodiny:</b>	Centrální část ISKA pro AOr – 5 × 10 (8:00 až 18:00) Centrální část ISKA pro AOs, příjem podání – 24 × 7 Centrální část ISKA pro AOs, ostatní služby – 7 × 10 (8:00 až 18:00)

#### Správa a konfigurace aplikací Systému

Zajišťuje správu a konfiguraci aplikací **Systému** v běhovém prostředí Provozovatele. Poskytování služby lze provádět osobní návštěvou nebo vzdáleným přístupem.

Tabulka 5 – Správa a konfigurace

1. Hlavička	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S4
<b>Název služby:</b>	Správa a konfigurace aplikací <b>Systému</b>
<b>Cíl služby:</b>	Zajistit správu a konfiguraci aplikací ISKA a vytvořit předpoklady pro bezproblémový provoz SW produktů
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S3, ISKA.S5
2. Specifikace služby	
<b>Popis služby:</b>	Zajišťuje správu aplikací ISKA v provozním prostředí ISKA. Poskytování služby lze provádět osobní návštěvou nebo vzdáleným přístupem
<b>Součástí služby je:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Správa, instalace a konfigurace</li> <li>- Podpora provozovatele pro konfiguraci sítí a síťových služeb (routery, FW, servery a další důležité síťové služby pro zajištění fungování lokální infrastruktury)</li> <li>- Podpora provozovatele pro správu a konfigurace virtuálních serverů</li> <li>- Podpora provozovatele pro zálohování dat</li> </ul>
<b>Součástí služby není:</b>	Instalace nových verzí SW (je součástí Managementu uvolnění – Release managementu, ISKA.S7)
<b>Způsob poskytování:</b>	Dodavatel provádí uvedené činnosti v koordinaci s oddělením informatiky Provozovatele pomocí uvedených komunikačních kanálů.
<b>Komunikační kanály:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail,</li> <li>- Helpdesk systém</li> <li>- Vzdálený přístup,</li> <li>- Osobní komunikace</li> </ul>
<b>Součinnost:</b>	Zajištění přístupu k provoznímu prostředí ISKA a dostupnost pověřených pracovníků Provozovatele. Informace o změnách a stavu běhového prostředí ISKA Dodavateli.
3. Parametry služby	
<b>Reakční doba:</b>	Druhý pracovní den po vznesení požadavku (konfigurace)
<b>Termín dokončení:</b>	Pravidelná profylaxe podle odsouhlaseného rozpisu Ad-hoc požadavky do 5 pracovních dnů
<b>Servisní hodiny:</b>	5 × 10 (8:00 až 18:00)

Management incidentů, tj. odstraňování problémů a havárií Systému

Incidenty bude Dodavatel v rámci služeb podpory a dohledu v maximální míře proaktivně minimalizovat vhodnými technickými a procesními opatřeními, aby tak snížil riziko nedostupnosti **Systému** na minimum.

Nahlášené incidenty (viz. Zákaznická podpora) budou vyřešeny ve lhůtě a způsobem, odpovídajícím povaze závady a její závažnosti.

Tabulka 6 – Management incidentů

1. Hlavička	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S5
<b>Název služby:</b>	Management incidentů
<b>Cíl služby:</b>	Minimalizace zhoršení parametrů provozu
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S1, ISKA.S2, ISKA.S3, ISKA.S4, ISKA.S7
2. Specifikace služby	
<b>Popis služby:</b>	Řešení incidentů, nahlášených prostřednictvím služby Zákaznické podpory (viz ISKA.S1). Služba řeší incidenty týkající se centrální části ISKA pro AOr i AOs.



	Kategorizace závažnosti vzniklých incidentů: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vada kategorie A</b> – Stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné základní funkce Informačního <b>Systému</b> nebo jeho částí, které není možné provozovat jinou cestou v rámci informačního <b>Systému</b>, nebo hrozí poškození dat.</li> <li>- <b>Vada kategorie B</b> – Funkčnost díla je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz, ale je možné informační <b>Systém</b> užívat.</li> <li>- <b>Vada kategorie C</b> – <b>Systém</b> vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu. Vada nespadá do kategorií A nebo B.</li> </ul>		
<b>Součástí služby je:</b>	Součástí služby jsou 2. a 3. úroveň podpory. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2. úroveň podpory: řeší požadavky, předané z 1. úrovně podpory (základní podpora, helpdesk), typicky se jedná o konzultanty a analytiku – autory řešení, případné nejasnosti konzultuje s pracovníky 1. úrovně případně s Objednatelem.</li> <li>- 3. úroveň podpory: řeší požadavky, které nemůže vyřešit 2. úroveň podpory, typicky se jedná o opravy programového kódu a činnosti spojené s tvorbou nových verzí a opravných balíčků v případě závažných incidentů, typicky nekomunikuje přímo se zástupci Objednatele, dodatečné informace si žádá od 2. úrovně podpory.</li> </ul>		
<b>Součástí služby není:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Základní podpora (Helpdesk) – samostatná služba</li> <li>- Řešení incidentů týkajících se klientské aplikace AOs</li> </ul>		
<b>Způsob poskytování:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidenty jsou nahlášovány výhradně prostřednictvím helpdesk systému.</li> <li>- Dodavatel po ohlášení incidentu v součinnosti s Objednatelem určí kategorii incidentu a stanoví další postup pro jeho odstranění.</li> <li>- Po validaci incidentu jej Dodavatel převezme k řešení.</li> <li>- Po jeho vyřešení a ověření, že řešení je správné a plně funkční, požádá Dodavatel o akceptaci vyřešení incidentu Objednatelem.</li> <li>- Po akceptaci a dokumentaci způsobu vyřešení v helpdesk systému je incident uzavřen.</li> <li>- Kategorii navrhuje při zadávání incidentu Objednatel. V případě, že Dodavatel nesouhlasí s kategorií určenou Objednatelem, podá mu bezodkladně námitku a navrhne novou kategorii.</li> </ul>		
<b>Komunikační kanály:</b>	Helpdesk systém		
<b>Součinnost:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Včasné a exaktní hlášení incidentu pracovníky Objednatele</li> <li>- Bezodkladná akceptace vyřešení incidentu pracovníky Objednatele</li> <li>- Odpovídající součinnost Objednatele/Provozovatele</li> </ul>		
<b>3. Parametry služby</b>			
<b>Závažnost:</b>	A	B	C
<b>Zprovoznění Systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).</b>	4 hodiny*	–	–
<b>Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Systému nebo</b>	Centrální část ISKA pro AOr – 12 (pracovních**) hodin	5 pracovních dnů	Dle release managementu nebo dohody s Objednatelem

odpovídá stavu při akceptaci <b>Systému</b> ).	Centrální část ISKA pro AOs – 24 (pracovních) hodin		
<b>Servisní hodiny:</b>	Centrální část ISKA pro AOr – 5 × 10 (8:00 až 18:00) Centrální část ISKA pro AOs, příjem podání – 24 × 7 Centrální část ISKA pro AOs, ostatní služby – 7 × 10 (8:00 až 18:00)		

\* Do doby pro vypořádání požadavků se nezapočítává čas, kdy Dodavatel čeká na poskytnutí součinnosti ze strany provozovatele ISKA.

\*\* Pracovní hodina – hodina v době základního časového pokrytí, tj. pracovní dny od 8.00 do 18:00 hod.

Management incidentů se týká produkčního prostředí **Systému**. Dodavatel dále bude udržovat v provozuschopném stavu testovací prostředí (využívané též jako školící). Na toto prostředí se nevztahují uvedené parametry služeb SLA (dostupnost, rychlost odstraňování závad apod.). Nicméně Dodavatel garantuje, že prostředí bude v provozuschopném stavu tak, aby na něm mohly být prováděny akceptační testy nové funkcionality nebo školení dle dohodnutého harmonogramu.

### Rozvoj Systému – Management změn

Rozvojovými změnami jsou myšleny úpravy **Systému** vyvolané:

- změnami legislativy,
- požadavky Objednatele na optimalizaci procesů, snížení nákladů či zvýšení uživatelského komfortu,
- změnami organizačních struktur Objednatele,
- změnami způsobenými slučováním s dalšími subjekty,
- nutností přizpůsobit se novým nebo změněným procesům, postupům a metodikám,
- potřebou vytváření nových funkčních celků v rámci rozvoje odborných činností Objednatele,
- potřebou integrovat do **Systému** nové či další specifické aplikace jiných výrobců,
- návrhy Dodavatele vzešlé ze zkušeností s provozem řešení (po schválení Objednatelem).

Pokud bude požadována úprava funkcionality, Dodavatel poskytne maximální součinnost při identifikaci požadavku a návrhu jeho řešení včetně změn uživatelského rozhraní. Dodavatel navrhne technologické provedení požadavku tak, aby splňovalo zadání a rovněž aby využilo maximálně stávající architekturu a koncepci řešení (ochrana investic).

Před uvedením změn do ostrého provozu předpokládá Dodavatel testování v rámci testovacího prostředí, na kterém bude probíhat i ověření a schvalování jednotlivých změn pro ostrý provoz. Cílem je předvést straně Objednatele provedenou úpravu a poskytnout možnost ji otestovat v prostředí téměř identickém s provozním systémem za účelem minimalizace problémů spojených s nasazením tohoto řešení. Po provedení testů a akceptaci změn dojde k jejich aplikaci do produkčního prostředí formou instalace aplikačního kódu, aktualizace příslušných číselníků a distribuce potřebného aplikačního kódu až na úroveň pracovních stanic dohodnutým mechanismem (v součinnosti s oddělením informatiky Objednatele, nebo vhodným technologickým opatřením). Součástí služby rozvoje je i aktualizace dokumentace a odpovídající zaškolení dotčených uživatelů.

### Tabulka 7 – Rozvoj **Systému**

1. Hlavička	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S6
<b>Název služby:</b>	Rozvoj <b>Systému</b> (Management změn)
<b>Cíl služby:</b>	Zajištění shody s měnicími se potřebami Zákazníka, zajištění rozvoje <b>Systému</b>
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S1, ISKA.S2, ISKA.S3, ISKA.S4, ISKA.S7

<b>2. Specifikace služby</b>	
<b>Popis služby:</b>	Řešení požadavků na rozvoj <b>Systému</b> (dále rovněž „změna“), nahlášených prostřednictvím služby Zákaznické podpory nebo jinými komunikačními kanály (viz níže).
<b>Způsob poskytování:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Požadavky na změny včetně jejich priorit jsou nahlášovány na helpdesk podpory oprávněnou osobou Objednatele.</li> <li>- Na základě požadavku Objednatele na změny Dodavatel zpracuje 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, pokud jsou relevantní ke složitosti požadavku).</li> <li>- V případě že odhad pracnosti nepřekročí 10 člověkodnů, lze prostřednictvím helpdesk SW požadavek objednat (oprávněná osoba Objednatele potvrdí prostřednictvím helpdesku nabídku Dodavatele). V okamžiku potvrzení nabídky Objednatelem se stává závaznou objednávkou Rozvoje ve znění sjednaném mezi Objednatelem a Dodavatelem výše uvedeným způsobem,</li> <li>- V ostatních případech dojde k projednání nabídky požadovaného Rozvoje na úrovni vedení zakázky, které bude složeno ze zástupců Objednatele i Dodavatele, a následně k rozhodnutí o realizaci změny.</li> <li>- Pokud vedení zakázky schválí realizaci změny, Objednatel vystaví objednávku na realizaci změny (objednávku Rozvoje), Dodavatel ji zařadí do plánu verzí a převezme k řešení. V okamžiku doručení objednávky Rozvoje Dodavateli se stává objednávkou Rozvoje závaznou</li> <li>- Po vyřešení a ověření, že řešení změny je správné a plně funkční, zejména, že odpovídá objednavce Rozvoje, požádá Dodavatel o akceptaci vyřešení změny Objednatele na testovacím prostředí.</li> <li>- Po akceptaci, předání do provozu a úpravě dokumentace je změna uzavřena. Dokončení (uzavření) změny Objednatel Dodavateli potvrdí písemně v akceptačním protokolu, jehož vzor tvoří přílohu č. 2 Smlouvy.</li> </ul>
<b>Objem služby:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do rozsahu <b>3 člověkodny měsíčně</b> je součástí ceny (s možností převodu nevyčerpaných kapacit do dalších měsíců).</li> <li>- Objem čerpaný nad rámec uvedených hodin je účtován smluvní hodinovou sazbou</li> </ul>
<b>Komunikační kanály:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Portál zákaznické podpory (viz ISKA.S1)</li> <li>- Jednání vedení zakázky</li> </ul>
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Termín dokončení:</b>	Dle termínů plnění uvedených objednavce na realizaci změny.
<b>Servisní hodiny:</b>	5 x 8 (pracovní dny 9.00 až 17.00)

### Management uvolnění nových verzí – Release management

Služba zajišťuje, aby do IT infrastruktury Objednatele (provozního prostředí) byly instalovány pouze správné, schválené a otestované verze. Dále zajišťuje, aby se na změny v IT infrastruktuře pohlíželo v globálních souvislostech včetně všech aspektů uvolňování a akceptace SW a s ním spojeného HW, a to jak v technické, tak netechnické rovině.

Tabulka 8 – Management uvolnění nových verzí

<b>1. Hlavička</b>	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S7
<b>Název služby:</b>	Management uvolnění nových verzí

<b>Cíl služby:</b>	Dodat, distribuovat a sledovat jednu nebo více změn obsažených v jednom release (verzi) do produkčního prostředí.
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S5, ISKA.S6, ISKA.S8
<b>2. Specifikace služby</b>	
<b>Popis služby:</b>	Řízení schvalování, testování a nasazování nových verzí software <b>Systému</b> . Zejména provázáním záznamu o verzi (release) na související změnové požadavky v procesech Management změn, které v něm byly nasazeny, slouží jako hlavní souhrn informací o nových změnách. Release management zajišťuje souhrnné testování nových verzí a plánování souvisejících progresivních a regresních testů, řízené nasazení či zpětné zotavení.
<b>Součástí služby je:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plánování rozšiřování <b>Systému</b></li> <li>- Udržování přehledu a posloupnosti verzí</li> <li>- Zálohování poslední funkční verze a aktuální verze</li> <li>- Kontrolování distribuce a instalace změn v <b>Systému</b></li> </ul>
<b>Součástí služby není:</b>	Management změn – samostatná služba
<b>Způsob poskytování:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tato služba se odvíjí od specifikace ITIL, kdy se doporučuje, aby se důsledně oddělovaly jednotlivé verze <b>Systému</b>, tyto byly jednoznačně a přehledně posloupně číslované.</li> <li>- Součástí služby je vedení seznamu verzí s informacemi o změnách provedených od poslední verze.</li> <li>- Vždy se zálohuje verze, která byla funkční před nasazením nové verze.</li> </ul>
<b>Komunikační kanály:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Telefon</li> <li>- Vzdálený přístup do IT prostředí Objednatele</li> </ul>
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Termín dokončení:</b>	Dle plánu verzí
<b>Servisní hodiny:</b>	Dle dohody, zpravidla mimo Základní časové pokrytí

#### Školení uživatelů a administrátorů

Základním předpokladem pro efektivní vývoj, provoz a rozvoj IS je uživatelská znalost aplikace na straně Objednatele. Jedním z podstatných cílů implementace je proto zajištění schopnosti uživatelů účinně využívat všechny jim určené komponenty **Systému** k usnadnění jejich pracovních úkolů a potřeb.

Hlavním cílem školení uživatelů je seznámení s používáním funkcí **Systému** určených k podpoře jejich pracovních úkolů. Školení bude provedeno v rozsahu dodané uživatelské dokumentace s důrazem na zvládání typických pracovních situací a úkonů, obvykle formou názorných příkladů.

Cílem školení administrátorů je seznámení s provozem **Systému**, způsoby jeho konfigurace a nastavování a dalšími skutečnostmi důležitými pro každodenní rutinní obsluhu **Systému**.

Přírůstková školení bude realizováno v případě zásadních změn a rozšíření funkčnosti **Systému** a zúčastní se ho uživatelé podle dohody s Objednatelem s ohledem na povahu rozšíření.

Všechna školení budou poskytována v termínech a formou podle dohody s Objednatelem dle Smlouvy.

Tabulka 9 – Školení uživatelů a administrátorů

<b>1. Hlavička</b>	
<b>ID Služby:</b>	ISKA.S8
<b>Název služby:</b>	Školení uživatelů a administrátorů
<b>Cíl služby:</b>	Seznámení uživatelů a administrátorů s obsluhou <b>Systemu</b> .
<b>Vazba na ostatní služby:</b>	ISKA.S7
<b>2. Specifikace služby</b>	
<b>Popis služby:</b>	Proškolení uživatelů a administrátorů v obsluhování <b>Systemu</b> formou např. kurzu, dodávky školicích materiálů, dodávky on-line nápovědy s ukázkami činností obsluhy a popisem řešení typických situací. Obvykle se bude jednat především o doškolení nových pracovníků AOr či Objednatele, případně může jít též o zaškolení celého nového odboru AOr, který by byl nově zařazen do <b>Systemu</b> .
<b>Součástí služby je:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Základní školení uživatelů <b>Systemu</b></li> <li>- Základní školení administrátorů <b>Systemu</b></li> <li>- Doškolení uživatelů a administrátorů v případě nasazení nové verze <b>Systemu</b>.</li> </ul>
<b>Způsob poskytování:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Služba je poskytována typicky formou kurzu s praktickými ukázkami.</li> <li>- Služba může být poskytována pomocí materiálu určeného pro samostudium.</li> </ul>
<b>Objem služby:</b>	Školení v rozsahu 3 člověkodnů za rok
<b>Komunikační kanály:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurzy</li> <li>- Web</li> </ul>
<b>Součinnost:</b>	Pro účastnické kurzy zajistí Objednatel vhodné prostory a techniku.
<b>3. Parametry služby</b>	
<b>Termín dokončení:</b>	Dle plánu verzí nebo dle dohody s Objednatelem
<b>Servisní hodiny:</b>	Pracovní dny 9:00 až 17:00

## PŘÍLOHA č. 2

### Vzor akceptačního protokolu

#### Smluvní strany:

#### Objednatel:

**Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)**

IČO: 45768455

DIČ: CZ45768455

se sídlem: Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1

jednající: Mgr. Ivo Jupa, ředitel

a

#### Poskytovatel:

#### Solitea, a.s.

IČO: 01572377

DIČ: CZ01572377

se sídlem: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno

jednající: Dušan Bartoš, ředitelem zakázkové aplikace, na základě plné moci

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 19-5527790267/0100

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7072

#### Předmět akceptace:

#### Seznam závad:

Č.	popis	termín odstranění

#### Závěr akceptace:

Při akceptaci nebyly zjištěny závady/při akceptaci byly zjištěny výše uvedené závady, které nebrání akceptaci/při akceptaci byly zjištěny výše uvedené závady, které brání akceptaci

Digitálně podepsal  
**Ivo Jupa**  
Ivo Jupa  
Datum: 2022.06.16  
12:10:02 +02'00'

**Objednatel**

Digitálně podepsal  
**Ing. Dušan  
Bartoš**  
Ing. Dušan Bartoš  
Datum: 2022.06.20  
11:08:11 +02'00'

**Poskytovatel**