

# Smlouva o zajištění správy a vývoje nových funkcionalit interních systémů NPI ČR

## 1. Smluvní strany

### 1. Národní pedagogický institut České republiky

(zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)

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

Zastoupený: ředitelem, Mgr. Ivem Jupou

IČO: 45768455

DIČ: CZ45768455

Datová schránka: 8pswgy6

Bankovní spojení: ČNB

Číslo účtu: 79530011/0710

Kontaktní osoba:

telefon:

e-mail:

(dále jen „**Objednatel**“, nebo také NPI ČR)

a

### 2. Martin Kačena

sídlo:

zastoupená:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

č. účtu:

Kontaktní osoba:

telefon:

e-mail:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(oba společně též „**smluvní strany**“) uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto

## Smlouvu o zajištění správy a vývoje nových funkcionalit interních systémů NPI ČR

## 2. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele zajišťovat pro Objednatele služby správy a vývoje nových funkcionalit interních systémů (HELEN, MOODLE, MSO365, EPD, INSTRUCTOR, WEBY SYPO a SUBWEBY NPI ČR).
2. Služby správy a vývoje zahrnují:
  - provoz, údržbu a podporu interních systémů NPI
  - rozvoj interních systémů v rámci NPI

### **Požadavky na úroveň a rozsah služeb v PR „Správa a vývoj nových funkcionalit interních systémů NPI**

3. Výše uvedené služby budou poskytovány na základě požadavků oprávněné osoby Objednatele. Rozsah a termíny dílčích prací bude upřesňován měsíčně e-mailem, který poskytovatel obdrží od kontaktní osoby Objednatele. Tento pokyn se považuje za akceptovaný Poskytovatelem, pokud do 2 dnů od jeho obdržení nedoručí Poskytovatel Objednateli prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu kontaktní osoby Objednatele své námítky.

- Objednatel se zavazuje za tyto služby Poskytovateli zaplatit dohodnutou cenu v termínech a ve výši podle ustanovení v článku 8 této smlouvy.

### 3. Součinnost

- Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků, a to tak, aby nedocházelo k prodlení.
- Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- Objednatel se navíc zavazuje zajistit Poskytovateli potřebné organizační, technické a personální podmínky:
  - poskytnout požadované informace a podklady;
  - přístupy do administrace všech spravovaných systémů;
  - přístupy do vývojářského prostředí;
  - přístupy potřebné pro kompletní technickou správu systémů;
  - zajistit kontakt na správce serverů, které systémy používají;
  - poskytnout možnost připojení pracovních stanic Poskytovatele do síťového prostředí Objednatele, na server s PHP admin přístupem.

### 4. Oprávnění zástupci

- Za Objednatele jsou zástupci oprávnění k hlášení závad, resp. požadavků na rozšíření:
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]
- Za Poskytovatele jsou oprávněnými osobami ve věcech veškerého plnění:
  - [REDACTED]
- Smluvní strany se dohodly, že se budou v případě změny kontaktní osoby navzájem informovat. Informaci si předají mailem bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.

### 5. Místo plnění

- Místem plnění je sídlo NPI ČR, Senovážné náměstí 25, 110 00 Praha 1.

### 6. Doby reakce a plnění

- Veškerá správa podle této smlouvy se provádí a odezvy se počítají zásadně v pracovní době, která je v **pracovních dnech (PD), v čase od 09:00 do 17:00 hodin**. Za pracovní dny se nepovažují soboty, neděle ani státem uznané svátky.
- Poskytovatel podle této smlouvy garantuje Objednateli následující časové odezvy:
  - Ohlášení závady a akutní potřeby Objednatele
    - Přijetí požadavku na vyřešení závady a akutní potřeby Objednatele potvrdí poskytovatel do 2 hodin od ohlášení.
    - Zahájení prací – do 1 PD.
  - Termíny pro ostatní naplánované práce budou sjednány dle potřeby na základě oboustranné dohody.

### 7. Předání a převzetí plnění (akceptace)

- Po oprávněných pracovnících Objednatele je požadováno:
  - Zahájení akceptačního řízení ihned po oznámení o odstranění závady, nebo po oznámení o ukončení instalace aktualizace, či rozšíření.
  - Potvrzení akceptace nebo její zamítnutí s uvedením důvodů nejpozději do 1 PD po oznámení o odstranění závady, nebo po oznámení o ukončení instalace aktualizace, či rozšíření.

2. Výsledek akceptačního řízení předají pracovníci Objednatele Poskytovateli vždy v písemné podobě.
3. V případě negativního výsledku akceptačního řízení pokračuje Poskytovatel na odstranění v něm uvedených nedostatků bez zbytečného odkladu. Postup a způsob je stejný jako již výše definovaný pro odstranění jakékoli závady.
4. V případě, že pracovníci Objednatele z jakéhokoli důvodu akceptační řízení neprovedou, je závada považována za odstraněnou a aktualizace či rozšíření za dodané až do doby, kdy je akceptační řízení provedeno. Tato doba se nezapočítává do Doby odstranění závady.

## 8. Cena plnění a platební podmínky

1. Celková cena správy a vývoje interních systémů je stanovena dohodou smluvních stran částkou **425 000 Kč** (slovy: čtyři sta dvacet pět tisíc korun českých). Poskytovatel není plátcem DPH.
2. Cena je splatná měsíčně, na základě faktury vystavené Poskytovatelem Objednateli.
3. Faktura bude vystavena a doručena objednateli na adresu [REDACTED] a to do 5. kalendářního dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má objednatel zaplatit, a to dle skutečně poskytnutých služeb.
4. Splatnost všech daňových dokladů vystavených Poskytovatelem Objednateli je 30 dnů od data doručení.
5. V případě, že vystavený daňový doklad bude obsahovat neúplné, nebo nepravdivé informace, případně nebude obsahovat zákonné náležitosti, je Objednatel oprávněn ho do konce splatnosti vrátit Poskytovateli. Poskytovatel daňový oklad opraví nebo vyhotoví nový. V takovém případě běží Objednateli nová lhůta splatnosti.
6. Datem splatnosti se rozumí den připsání celé fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu.

## 9. Smluvní pokuty

1. Objednatel má právo na snížení fakturované částky o 1% za každý den prodlení v případě, že Poskytovatel není schopen po dobu 30 dnů od ohlášení zahájit práce na odstranění závady, nebo není schopen závadu odstranit po dobu delší než 60 pracovních dní.
2. Poskytovatel má právo fakturovat smluvní pokutu ve výši 1% z celé fakturované částky za každý den prodlení Objednatele ve splatnosti, podle článku 8, odst. 4 této smlouvy.
3. V případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou sjednané ceny prací delším 30 dnů, bude se jednat o podstatné porušení této smlouvy, přičemž v takovém případě je Poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

## 10. Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za zpoždění nebo nesplnění svých povinností, vyplývajících z této smlouvy, z jakýchkoli důvodů které nemohla předvídat ani je nezavinila.

## 11. Odpovědnost za spravované dílo a za jeho vady

1. Poskytovatel nebere odpovědnost za napadení systému hackerem nebo virem.
2. V případě, že Poskytovatel není schopen po dobu 30 dnů od ohlášení zahájit práce na odstranění závady, nebo není schopen závadu odstranit po dobu delší než 60 pracovních dní, má Objednatel právo provést opravu / úpravu vlastními silami, nebo za pomoci jakékoli třetí strany. Náklady na odstranění závad nese poskytovatel.
3. Pokud by Poskytovatel zanikl, nebo nebyl dále schopen plnit své závazky plynoucí z této smlouvy, přechází jeho práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V případě zániku bez ustanovení právního nástupce Poskytovatele má Objednatel právo zajistit správu a vývoj systémů vlastními silami, nebo za pomoci jakékoli třetí strany.

## 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Poskytovatel po dodání předmětu plnění (úprava, rozšíření, apod.) a po jeho akceptaci Objednatel neodpovídá za žádné přímé ani nepřímé škody, které by provozem informačního systému mohly Objednateli vzniknout.
2. Objednatel nebude zasahovat do díla Poskytovatele. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za předané dílo.
3. Poskytovatel odpovídá Objednateli výhradně za škody na majetku, které by způsobil po dobu plnění předmětu smlouvy a po dobu jeho pobytu v objektech Objednatel v rámci plnění povinností daných touto smlouvou.

## 13. Doba trvání, platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou ode dne jejího uveřejnění v Registru smluv do 31.12.2022, nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami; účinnosti nabývá dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.
2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit dle ustanovení čl.14. této smlouvy.

## 14. Výpověď smlouvy

1. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět:
  - a) Bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci kdy druhá strana obdrží písemnou výpověď od strany první. Pokud strana druhá výpověď nepřevzme, má se za měsíc doručení měsíc, ve kterém proběhne pátý den od předání výpovědi České poště k doporučenému předání straně druhé stranou první.
  - b) V případě že jedna ze smluvních stran podstatně poruší své povinnosti dané touto smlouvou a není schopna je napravit ve lhůtě 30 kalendářních dnů od obdržení písemného oznámení této skutečnosti, pak je druhá strana oprávněna od této Smlouvy okamžitě odstoupit.
  - c) V případě, že poskytovatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek poptávkového řízení.
2. V případě ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit veškeré materiály, např. soubory, výtisky, klíče, průkazky, atd. které v souvislosti s plněním smlouvy obdržel od Objednatel a to nejpozději 21 dnů po datu ukončení smlouvy.

## 15. Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy.

## 16. Licence

1. Poskytovatel se zavazuje provést dílo řádně a včas a pouze v takové podobě, že mu budou náležet veškerá majetková autorská práva k autorskému dílu, specifikovanému v čl. 2 této smlouvy a že bude mít právo autorské dílo bez omezení užít a udělit Objednateli oprávnění k výkonu práva autorského díla užít k účelu vyplývajícímu z této smlouvy. Zánikem Objednatel přecházejí práva a povinnosti na jeho právního nástupce.
2. Poskytovatel není oprávněn poskytnout dílo jiným osobám než Objednateli.

## 17. Ostatní ujednání

1. Tato smlouva a veškeré v ní neupravené situace se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 121 / 2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změnách některých zákonů (Autorský zákon).

2. Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným, vztahuje se tato neplatnost pouze na dané ustanovení a ostatní ustanovení zůstávají nadále v platnosti. Obě strany se zároveň zavazují k co nejrychlejšímu nahrazení neplatné části smlouvy ustanoveními novými, platnými.
3. Smluvní strany prohlašují, že všechny případné spory vzniklé v průběhu platnosti a účinnosti smlouvy budou řešit v první řadě smírem. V případě, že smír neuzavřou, předají návrh na řešení sporu místně příslušnému soudu České republiky.
4. Změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody obou smluvních stran. Takové dohody musejí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.
5. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že Objednatel realizuje předmět smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek, které kromě důrazu na čistě ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že je jako Poskytovatel prací hrazených z veřejných finančních prostředků osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2, písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana po podpisu obdrží jeden.

### **18. Závěrečná ustanovení**

1. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly (nebo se s jejím obsahem seznámily), že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní, nebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

Příloha č. 1 - Požadavky na úroveň a rozsah služeb v PŘ „Správa a vývoj nových funkcionalit interních systémů NPI“

Příloha č. 2 – Cenová kalkulace

V Praze dne 10.8.2022

V Chrastavě dne 12.8.2022

.....  
za Objednatele  
Mgr. Ivo Jupa  
ředitel

.....  
za Poskytovatele  
Martin Kačena

## Požadavky na úroveň a rozsah služeb v PŘ „Správa a vývoj nových funkcionalit interních systémů NPI

### 1. Souhrnné údaje

#### 1.1. Předmět obecně

Dodavatel zajistí provoz, podporu a údržbu celého systému na vlastní infrastruktuře či na infrastruktuře Zákazníka (podle Nabídky Dodavatele).

#### 1.2. Cena, doba a zajištění

<b>Cena služeb</b>	Fakturace služeb probíhá na základě odsouhlaseného výkazu práce a reálně odvedené práce
<b>Datum zahájení Služeb</b>	Účinností Smlouvy
<b>Doba poskytování Služeb</b>	Po dobu platnosti Smlouvy
<b>Reklamační lhůta Služeb</b>	3 měsíce

#### 1.3. Požadavky na Harmonogram Služeb

1.3.1. Během prvních dvou měsíců se neuplatňují sankce dle bodu 1.5

#### 1.4. Lhůty pro Službu Podpory

Požadavek / Incident	Reakční lhůta od oznámení Požadavku <sup>1</sup>	Lhůta pro vyřešení Požadavku či odstranění Incidentu od oznámení Požadavku
Běžný požadavek či požadavek uživatelské podpory	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Incident kategorie 3	1 pracovní den	3 pracovní dny
Incident kategorie 2	8 hodin	32 hodin
Incident kategorie 1	4 hodiny	16 hodin

#### 1.5. Smluvní pokuty za nedodržení Zadání

<b>Nedodržení reakční lhůty</b>	Jednorázově Kč 1.000,- za každé jednotlivé překročení lhůty o více než 50 %
<b>Nedodržení lhůty pro vyřešení Běžného požadavku nebo Požadavku uživatelské podpory</b>	Kč 1.000,- za každý započatý pracovní den
<b>Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 2 či 3</b>	Kč 1.500,- za každý započatý pracovní den
<b>Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1</b>	Kč 1.500,- za každou započatou hodinu
<b>Nedodržení minimální dostupnosti</b>	Kč 500,- za každé započaté 1 % rozdílu mezi minimální a dosaženou dostupností. Sankce za nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1 tímto není dotčena.

<sup>1</sup> V případě lhůty v pracovních dnech musí být reakce zaslána nejpozději příslušný počet pracovních dní ve stejný čas, jako byl Požadavek oznámen.

## 2. Konvence dokumentu

### 2.1. Obecné

- 2.1.1. Všechny body požadavků jsou uvedeny v přítomném či minulém čase a pokud možno bez použití kondicionálů proto, aby každý požadavek šlo vyhodnotit jako splněný či nesplněný jednoduchou odpovědí ano / ne podle jeho aktuálního reálného stavu v době akceptace. Použití minulého času v tomto dokumentu neznámá automatické potvrzení Zákazníka o splnění tohoto bodu. Splnění či nesplnění požadavku je vždy předmětem akceptačního řízení.
- 2.1.2. Pokud z kontextu nevyplývá jinak, slova a slovní spojení v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak.

## 3. Odpovědnosti

### 3.1. Činnosti zajišťované Dodavatelem

- 3.1.1. Dodavatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:
- poskytování služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací a dohledu,
  - provoz,
  - provoz testovacích a vývojových prostředků,
  - aktualizace dokumentace,
  - zajištění dalšího rozvoje
- všech systémů uvedených v kapitole 3.

### 3.2. Činnosti zajišťované Zákazníkem

- 3.2.1. Zajištění infrastruktury, zejména:
- Síťová infrastruktura či její nastavení
  - Virtualizační platforma a licence na virtualizační platformu
  - Operační systém a licence k operačnímu systému
  - Provoz DNS serveru
  - Provoz a správa SMTP serveru
  - Úložiště pro zálohování
  - Provoz HelpDesku

## 4. Popis výchozího stavu

### 4.1. IT prostředí Zákazníka

- 4.1.1. připojení do VPN s virtuálními servery s MS Windows server, IIS (PHP, Mysql, MSSQL) a Debian Linux s Apache 2 (PHP, MySQL)

### 4.2. Provozované systémy, týkající se tohoto PŘ

- 4.2.1. Správa Microsoft 365, AD - Azure
- 4.2.2. Interní aplikace
- IS-HELEN – interní informační systém NPI pro správu vzdělávacích programů, podpůrné ekonomické a další agendy (PHP 7.4, MySQL 5.5)
  - Wordpress weby - PHP 7.4, MySQL 5.5, verze Wordpress 6.0
    - www.projektsypo.cz
    - informatika-ict.projektsypo.cz
    - cesky-jazyk-literatura.projektsypo.cz
    - matematika-a-jeji-aplikace.projektsypo.cz
    - prirodovedne-vzdelavani.projektsypo.cz
    - matematika-online.projektsypo.cz
    - cizinci.npi.cz
    - grv.npi.cz
    - znv.npi.cz
  - ucet.npi.cz - účet zaměstnance NPI (PHP 7.4, PHP ADIdap 4, PHP Azure Graph API)
  - LMS Moodle – e-learningová školení, 2 instance
    - ekurzy.npi.cz PHP 7.4, MySQL 5.7, verze Moodle 3.11.5)
    - a lms-sypo.npi.cz (PHP 7.4, MySQL 5.7, verze Moodle 4)
  - EPD epd.npi.cz – spisová služba (PHP 7.1, MSSQL 2017)
  - INSTRUCTOR – e-learningová školení BOZP, PO a školení řidičů pro zaměstnanci NPI

## 5. Požadavky na úroveň a rozsah služeb

### 5.1. Provoz

- 5.1.1. Dodavatel systému provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.
- 5.1.2. Dodavatel zajišťuje dodržení minimální dostupnosti systémů 99.5 % měsíčně. Dodavatel není odpovědný za nedostupnost způsobenou nefunkčností infrastruktury či prostředků, které zajišťuje Zákazník, pokud dodrží Reakční lhůty.
- 5.1.3. Dosažená Dostupnost v procentech se vypočítá za každý kalendářní měsíc tak, že celkový počet celých minut, po který byla služba dostupná nebo probíhala plánovaná údržba v servisním okně, se vydělí celkovým počtem minut v měsíci a vynásobí 100. Pokud je mezi samostatnými nedostupnostmi období kratší než 10 minut, považuje se toto celé období za nedostupnost.
- 5.1.4. Je veden záznam o servisních zásazích na systému a zejména jeho infrastrukturu s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.
- 5.1.5. Infrastruktura je využívána efektivně a ekonomicky.
- 5.1.6. Dodavatel zajišťuje správu systému i správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) všech dalších potřebných SW součástí (např. operační systém, webserver, databáze, aplikační server a další).
- 5.1.7. Při nefunkčnosti infrastruktury, kterou zajišťuje Zákazník, jsou všechny lhůty mimo reakční lhůtu prodlouženy o dobu nefunkčnosti infrastruktury + 6 hodin.
- 5.1.8. Dodavatel nevyužívá infrastrukturu Zákazníka k jiným účelům než plnění Smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za incident kategorie 1.
- 5.1.9. Dodavatel ve spolupráci se Zákazníkem zajišťuje korektní zálohování řešení včetně všech dat systémů.
- 5.1.10. Minimálně 1x v každém kalendářním roce proběhne test obnovení záloh.
- 5.1.11. Log soubory jsou k dispozici minimálně za posledních 180 dní.

### 5.2. Podpora

- 5.2.1. Administrace Microsoft 365
  - a. administrace účtů uživatelů NPI interních i externích, správa skupin,
  - b. dohled nad synchronizací AD – Azure
- 5.2.2. IS-Helen
  - a. přidělování přístupových práv a rolí
  - b. správa číselníků
  - c. nastavování/úpravy workflow u agent, kde je vyžadováno
  - d. správa, konfigurace a aktualizace databázového a webového serveru pro bezpečný běh aplikace
  - e. technická podpora - operativní řešení nahlášených chyb
  - f. interní uživatelská podpora - řešení dotazů a problémů
  - g. externí uživatelská podpora pro školy a účastníky vzdělávacích aktivit
- 5.2.3. LMS Moodle
  - a. konfigurace LMS a doplňků
  - b. administrace uživatelů, rolí, kurzů a kategorií kurzů (aktuálně něco přes 3400 uživatelů a 200 kurzů)
  - c. uživatelská a technická podpora
- 5.2.4. EPD
  - a. správa uživatelů – přidělování rolí
  - b. vytváření nových rolí dle požadavků
  - c. úpravy číselníků dle požadavků
  - d. hromadné převody dokumentů podle požadavků
  - e. uživatelská a technická podpora
- 5.2.5. INSTRUCTOR
  - a. vytváření, úpravy a uzavírání účtů zaměstnanců (aktuálně něco přes 600 uživatelů)
  - b. přidělování nezbytných školení
  - c. generování reportů dle požadavků provozního a personálního oddělení
  - d. komunikace a předávání požadavků na změny s helpdeskem dodavatele systému Instructor (PREVENT s.r.o.)
  - e. uživatelská podpora – zapomenuté přihlašovací údaje
- 5.2.6. Wordpress weby
  - a. technická a uživatelská podpora
  - b. správa a přidělování přístupů uživatelů v Google Analytics a Tag manager



- c. uživatelská podpora a konzultace k dalším systémům podle požadavků
- 5.2.7. Dodavatel používá Zákazníkem provozovanou elektronickou evidenci všech požadavků (HelpDesk), reakcí na ně a způsobů vyřešení po celou dobu trvání smlouvy. V evidenci vede informace o tom, kdy byl vznesen požadavek, kdo jej vznesl, jaký byl jeho obsah, kdo jej vyřizoval, kdy bylo na požadavek reagováno a kdy a jak byl požadavek vyřešen.
- 5.2.8. HelpDesk slouží jako provozní deník - on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Dodavatelem, plně auditovaná s kompletní historií.
- 5.2.9. Provoz HelpDesku i s historií hlášení Incidentů zajistí Zákazník v režimu 24/7.
- 5.2.10. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit požadavky a podporu celého systému.
- 5.2.11. Je dodržována klasifikace požadavků na:
  - a. Běžný požadavek - požadavek Zákazníka týkající se Provozu, Podpory nebo Údržby, běžné technické požadavky, žádosti o Drobné úpravy a jiné podobné požadavky, které nejsou ohlášením Incidentu ani požadavkem uživatelské podpory.
  - b. Požadavek uživatelské podpory - žádosti o radu, týkající se méně obvyklých scénářů práce s administrací nebo integracemi, jehož řešení obvykle není zachyceno v uživatelské dokumentaci. Typicky se jedná o technickou podporu při správě obsahu, konzultační podporu Zákazníka. Vytváření uživatelů, rolí, účtů.
  - c. Incident kategorie 3 (drobná závada) - systém má vady, které však neomezují jeho funkčnost. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků uživatelského rozhraní, jako je posunuté tlačítko, překlepy apod.
  - d. Incident kategorie 2 (nekritické závady nikoliv drobné) - systém má vady, které částečně omezují jeho funkčnost, ale které přímo neohrožují či nesnižují ve významné míře naplňování účelu systémů. Vady způsobené Incidentem kategorie 2 lze obejít použitím jiného postupu v rámci řešení nebo zásahem Dodavatele.
  - e. Incident kategorie 1 (kritické závady) - systém má vady, které způsobují jeho nefunkčnost či nefunkčnost jeho podstatných či kritických částí nebo byla v systému objevena bezpečnostní slabina, kvůli které byl odstaven. Dále se jedná o vady, které přímo ohrožují či snižují ve významné míře naplňování účelu systémů.
- 5.2.12. Požadavky, které řeší povinnosti Zákazníka vyplývající z nařízení GDPR, které není možné uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytují Zákazníkovi systémy, jsou považovány za Požadavek uživatelské podpory.
- 5.2.13. Je dodržována reakční lhůta (převzetí požadavku a zahájení řešení fyzickým člověkem, ne automatem) a lhůta pro odstranění vady od nahlášení závady. Lhůty začínají běžet v okamžiku oznámení požadavku.
- 5.2.14. Bezpečnostní hlášení třetích stran na kontakty v security.txt jsou zaznamenány do HelpDesku a je zde zachyceno jak bylo s hlášením naloženo. Tyto hlášení jsou považovány za Incident kategorie 3.

### 5.3. Údržba

- 5.3.1. Správa domén, DNS a certifikátů pro weby NPI a projektů.
  - a. zajištění registrace, převodů a prodlužování domén, vlastněných NPI (registrátor Internet, a. s., Webglobe, s.r.o.) – aktuálně 60 domén druhého řádu
  - b. objednávky nových/prodlužování stávajících serverových certifikátů pro domény NPI (ZONER software, a.s.) – aktuálně 20 certifikátů
  - c. správa (přidávání/odebírání/změny) DNS záznamů domén (Internet, a. s., Webglobe, s.r.o.)
- 5.3.2. Údržba LMS Moodle
  - a. konfigurace a úpravy konektorů plnění činností mezi Moodle a IS Helen
  - b. zálohování a každoroční aktualizace novou verzí a pravidelná aktualizace doplňků LMS
  - c. pravidelná kontrola zabezpečení
- 5.3.3. Servisní okno probíhá primárně v noci a je stanovováno dle potřeby vzájemnou dohodou stran.
- 5.3.4. Všechny použité součásti jsou v rámci servisních oken udržovány v aktuálních verzích podle doporučení Dodavatele či autora dané součásti.
- 5.3.5. Je věnován zvláštní důraz pravidelným a častým aktualizacím použitých CMS, LMS a frameworkům ve všech částech portálu stejně jako aktualizace serverových komponent (webserver, aplikační server, databázový server a další) tak, aby zbytečně nevznikal technologický dluh nebo jiné problémy, které mohou mít vliv na provoz a cíle systémů.

#### 5.4. Monitoring

- 5.4.1. Nedostupnost je zjištěna monitorovacím nástrojem, na kterém se Zákazník s Dodavatelem dohodli včetně metodiky měření, popřípadě nahlášením nedostupnosti Zákazníkem (typicky v podobě hlášení incidentu).
- 5.4.2. Dodavatel často a pravidelně kontroluje obsah logů (typicky na výskyt HTTP chyb 5xx či 404), zátěž systému a funkčnost jednotlivých částí portálu a aktivně vyhledává a odstraňuje případné problémy.

#### 5.5. Rozvoj

- 5.5.1. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit další rozvoj všech systémů po celou dobu trvání Smlouvy.
- 5.5.2. Další rozvoj je poskytován podle podmínek Smlouvy při dodržování hodinových sazeb uvedených v Nabídce.
- 5.5.3. Microsoft 365
  - a. Vývoj aplikace účet zaměstnance (ucet.npi.cz)
- 5.5.4. Wordpress weby
  - a. Programátorské úpravy podle požadavků
- 5.5.5. IS-HELEN
  - a. Úprava stávajících modulů, vytváření nových dle požadavků

### 6. Kvalitativní požadavky

#### 6.1. Licence

- 6.1.1. Licence je upravena ve Smlouvě. Zákazník ke všem Výstupům, u kterých je to možné vzhledem k jejich charakteru, obdrží zdrojové soubory včetně dokumentace a komentářů a v případě zdrojových kódů i jejich kompletní historii.
- 6.1.2. Veškeré použité součásti nejsou zatíženy licenčními ani jinými podobnými periodickými poplatky.

#### 6.2. Zabezpečení

- 6.2.1. Systémy jsou pravidelně kontrolovány, zda netrpí základními zranitelnostmi, zejména
  - a. Aktuální OWASP Top 10
  - b. Obcházení autorizace - např. přístup k datům jiných zákazníků/uživatelů nebo funkcím správce z běžného účtu
  - c. Nezabezpečené session ID - např. token, který lze uhodnout; token uložený na nezabezpečeném místě atp.
  - d. Injections - SQLi, NoSQLi, XXE, OS command injection, ...
  - e. Cross-site scripting (XSS) - např. volání nezabezpečených funkcí JavaScriptu, provádění nezabezpečených manipulací s DOM, výpis uživatelského vstupu do HTML bez escapování.
  - f. Cross-site request forgery (CSRF) - např. zpracování požadavků s hlavičkou Origin z jiné domény.
  - g. Použití frontend i backend knihoven se známými zranitelnostmi
  - h. Další zranitelnosti, které je možno detekovat běžnými automatizovanými nástroji
- 6.2.2. Nejsou veřejně přístupné interní a vývojové soubory a adresáře jako např. .git repozitář, konfigurační soubory pro vývoj, sestavení nebo provoz, source maps atp.
- 6.2.3. Jako zdroj aktuálních best practices je považován <https://cheatsheetseries.owasp.org>
- 6.2.4. Neexistují společné přístupové účty, každý pracovník Dodavatele i Zákazníka má samostatný přístup vedený na jeho jméno
- 6.2.5. Přístup k citlivým datům (osobní a přístupové údaje) je omezen výhradně na pracovníky s oprávněnou potřebou.
- 6.2.6. Oprávněná potřeba přístupu k citlivým datům je pravidelně kontrolována. Nadbytečné účty či přístupová oprávnění pracovníků bez oprávněné potřeby jsou bez zbytečného prodlení rušeny.
- 6.2.7. Je zajištěno, že neprodukční prostředí neobsahují produkční citlivá data. Dodavatel nekopíruje či nepřesouvá citlivá data z produkčního prostředí Zákazníka, pokud to Zákazník výslovně neschválil.
- 6.2.8. Ve Version Control System (VCS) nejsou uloženy žádná privátní hesla, certifikáty, klíče, přístupové údaje atp. (secrets). Výjimku tvoří secrets, které jsou společně s ostatními konfiguračními parametry uloženy v samostatném repozitáři a šifrovány bezpečným způsobem.
- 6.2.9. V případě, že použitá součást obsahuje bezpečnostní chybu střední a větší závažnosti relevantní k systému, je součást aktualizována nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud je splněno:
  - a. Chyba má přidělený CVE identifikátor a současně
  - b. Existuje opravná verze či workaround od Dodavatele či autora této součásti
  - c. Nedošlo k písemné dohodě o tom, že se chyba nebude řešit

### 6.3. Praktiky a metodiky

- 6.3.1. Zdrojové kódy jsou verzovány pomocí DCVS/CVS nástroje a uloženy v repozitářích. Zákazník má stálý read-only přístup ke všem těmto repozitářům. Popis verzovacího workflow je součástí dokumentace.
- 6.3.2. Změny zdrojového kódu jsou do repozitářů promítány nejméně 1x týdně.
- 6.3.3. Je použit přístup "Secure by design". Jsou použity frameworky, šablonovací jazyky nebo knihovny, které systémově řeší nedostatky implementace escapováním výstupů a sanitizací vstupů (např. ORM pro přístup k databázi, UI frameworky pro vykreslování DOM).
- 6.3.4. Dodavatel postupuje tak, aby nevznikal zbytečný technologický dluh. Technologickým dluhem je myšlen zejména:
  - a. důsledek postupů, které v zájmu krátkodobého zvýšení produktivity způsobí vznik provizorních řešení, která přinesou zvýšené náklady na vznik finálního řešení nebo jeho další rozvoj a údržbu;
  - b. důsledek nečinnosti, kdy se zastaráváním použitého řešení zvyšuje nákladnost aktualizace či provozu systému nebo kdy zastaralé řešení bude obsahovat bezpečnostně zranitelné součásti.
- 6.3.5. V případech, kde se vyplatí vědomě technologický dluh vytvořit a kde k takovému postupu Zákazník vyjádří souhlas není nutné dodržovat předchozí bod. Dodavatel upozornil Zákazníka na všechny případy, kdy identifikoval, že se vyplatí vytvořit technologický dluh.

### 6.4. Externí služby

- 6.4.1. Všechny externí služby, které má Dodavatel záměr použít (včetně služeb jako Google Analytics, Google Tag Manager, Google Search Console, jiné cloudové služby ...), jsou písemně schváleny Zákazníkem. Účty k těmto službám jsou vytvořeny na správcovský účet ve vlastnictví Zákazníka a Dodavatel má k těmto službám (pokud je třeba) nasdílen přístup na svůj samostatný účet.

### 6.5. Požadavky na dokumentaci

- 6.5.1. V rámci podpory je Dodavatelem vytvořena vývojářská, provozní, bezpečnostní, uživatelská a business dokumentace.
- 6.5.2. Veškerá technická, uživatelská či business dokumentace je v češtině.
- 6.5.3. Veškerá dokumentace je tvořena tak, aby podporovala potřeby Zákazníka pro bezpečnostní, technické a další audity a kontroly veřejnými i soukromými společnostmi a orgány.
- 6.5.4. Správnost a úplnost veškeré dokumentace je kontrolována a aktualizována minimálně 1x ročně a dále nejdříve dva měsíce a nejpозději týden před skončením platnosti Smlouvy.

## Cenová kalkulace

<b>KRYCÍ LIST NABÍDKY</b>		
<b>Poptávkové řízení</b>		
<b>Název:</b>	<b>„SPRÁVA A VÝVOJ NOVÝCH FUNKCIONALIT INTERNÍCH SYSTÉMŮ NPI“</b>	
<b>Základní identifikační údaje</b>		
<b>Zadavatel</b>		
<b>Název:</b>	Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)	
<b>Sídlo:</b>	Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1	
<b>IČO:</b>	45768455	
<b>Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele:</b>	Mgr. Ivo Jupa, ředitel	
<b>Účastník</b>		
<b>Název:</b>	Martin Kačena	
<b>Sídlo/místo podnikání:</b>	[REDAKCE]	
<b>Korespondenční adresa, tel. spojení:</b>	Tel.: [REDAKCE]	
<b>IČO:</b>	867 23 791	
<b>DIČ:</b>	Nejsem plátcem DPH	
<b>Bankovní spojení:</b>	[REDAKCE]	
Maximální částka po celou dobu trvání smluvního vztahu činí 495 000,00 Kč bez DPH		
<b>Jednotková nabídková cena za celé plnění v CZK</b>		
<b>Jednotková nabídková cena celkem bez DPH</b> (hodinová sazba za referenční měsíc)	<b>Samostatně DPH</b> (hodinová sazba za referenční měsíc)	<b>Jednotková nabídková cena celkem včetně DPH:</b> (hodinová sazba za referenční měsíc)
provoz, údržba a podpora: 65 h x 500 Kč/h = 32.500,- Kč/měsíc  rozvoj (programátorské práce): 80 h x 600 Kč/h = 48.000,- Kč/měsíc	Nejsem plátcem DPH	Nejsem plátcem DPH