

**Smlouva**  
**o dodávce, zajištění podpory a rozvoje informačního systému**  
**Jednotná komunikační sběrnice**

číslo jednací: MK 36086/2023 OITSS

**1. SMLUVNÍ STRANY**

**1.1 Česká republika - Ministerstvo kultury**

se sídlem: Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1

Zastoupená: 

IČ: 000 23 671

DIČ: CZ00023671

Bankovní spojení: ČNB, Praha

Číslo účtu: 

ID Datové schránky 8spaaur

Telefon: 

E-mail: 

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

a

**1.2 Aitcom s.r.o.**


se sídlem: Máchova 802, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav

Zastoupená: 

IČ: 27470598

DIČ: CZ27470598

Bankovní spojení: 

Číslo účtu: 

ID Datové schránky 8f7j5ha

Telefon: 

E-mail: 

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

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

## 2. PREAMBULE

**2.1** Pokud tato Smlouva nestanoví jinak, řídí se Smlouva příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dalšími právními předpisy, které se vztahují na provádění předmětu Smlouvy.

## 3. VÝKLAD POJMŮ

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

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<b>Systém</b>	Informační systém Jednotná komunikační sběrnice popsáný v příloze č. 1 a 2 Smlouvy.
<b>Datová integrace</b>	Vzájemné datové provázání aplikačních systémů Objednatele, poskytujících data mezi sebou a externími systémy dle postupu v odst. 9.4 a který je popsán v příloze č. 1 a 2 Smlouvy.
<b>Aktualizovaná verze</b>	Poslední odladěná a otestovaná verze Systému určená Zhotovitelem k distribuci.
<b>Trvalá licence</b>	Trvalá licence je licence, kterou Objednatel pořídí za jednorázový poplatek bez data expirace.
<b>Provozní podpora</b>	Rozsah prací, které jsou uvedeny v odst. 9.1, 9.2 a 2 Přílohy č. 1 Smlouvy.
<b>Rozvoj</b>	Úpravy Systému provedené Zhotovitelem podle odst. 9.4 této Smlouvy, které mění nebo přidávají funkcionalitu Systému a který je popsán v příloze č. 1 a 2 Smlouvy. Nejedná se o úpravy vzniklé z neúplné nebo vadné dodávky Systému. Rozvojem není odstraňování Incidentů dodaného Systému.
<b>Udržovací poplatek</b>	Cena za plnění specifikované v odstavci 4.1.3 Smlouvy, realizované Zhotovitelem bez dalších finančních nároků na Objednatele.
<b>Provozní dokumentace</b>	Dokumentace informačního systému veřejné správy, která popisuje funkční a technické vlastnosti informačního systému. Provozní dokumentaci informačního systému veřejné správy tvoří tyto dokumenty: a) Bezpečnostní dokumentace informačního systému veřejné správy, b) Systémová příručka, c) Uživatelská příručka.

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<b>Bezpečnostní dokumentace</b>	<p>Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu *.pdf a současně ve formátu *.doc/docx.</p> <p>Bezpečnostní dokumentaci tvoří:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bezpečnostní politika Systému,</li> <li>b) bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce, resp. administrátora Systému.</li> </ul>
<b>Systémová příručka</b>	<p>Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu *.pdf a současně ve formátu *.doc/docx. Systémová příručka obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) popis funkcí Systému, včetně bezpečnostních, které používá správce Systému pro provádění určených činností v informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,</li> <li>b) parametry kvality, které vycházejí z požadavků na kvalitu podle § 3 odst. 2 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy,</li> <li>c) podrobný popis Systému nebo odkaz na dokument, ve kterém je popis uveden a který je správci Systému dostupný,</li> <li>d) popis jednotlivých činností vykonávaných při správě informačního systému veřejné správy, včetně činností definovaných pro role podle § 12 vyhlášky č. 529/2006 Sb., určení fyzických osob, které tyto činnosti vykonávají, a oprávnění nezbytných pro výkon těchto činností,</li> <li>e) definování uživatelů nebo skupin uživatelů a jejich oprávnění a povinnosti při využívání informačního systému veřejné správy.</li> </ul>
<b>Uživatelská příručka</b>	<p>Dokument dodaný v českém jazyce v elektronické podobě ve formátu *.pdf a současně ve formátu *.doc/docx.</p> <p>Uživatelská příručka obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) popis funkcí Systému, včetně bezpečnostních, které používá uživatel pro svou činnost v informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,</li> <li>b) vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k informačnímu systému veřejné správy.</li> </ul>

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<b>Záznamové nosiče</b>	Nosiče dat, na nichž jsou uloženy zejména: Provozní dokumentace, Zdrojové kódy a kopie dodaného Systému, a to především CD, DVD, resp. přenosná paměťová media s rozhraním USB.
<b>Základní časové pokrytí</b>	Pracovní dny od 9.00 do 17.00 hod.
<b>Zdrojové kódy</b>	Zdrojový kód neboli zdrojový text je označení zápisu textu počítačového programu v některém programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více textových souborech. Zdrojový kód je následně buď přímo prováděn (interpretován) nebo je z něj nejprve vytvořen samostatný spustitelný soubor (přeložen, kompilován) složený ze strojových instrukcí a teprve ten je pak přímo spuštěn (prováděn procesorem počítače).
<b>Kontaktní místo Zhotovitele</b>	Primární centrální bod pro kontakt s odpovědnými pracovníky Zhotovitele. Jsou zde zaznamenávány a spravovány veškeré Incidenty, servisní požadavky, události a je rozhraním pro všechny ostatní procesy a činnosti provozu služeb. Z pohledu Objednatele jde o kontaktní místo, kde může hlásit problémy a požadavky a kde mu budou poskytnuty relevantní a přesné informace k daným případům (v metodikách označované rovněž jako např. Support Desk, Service Desk, Helpdesk apod.). Kontaktní místo Zhotovitele je dostupné na telefonu (na tel. č. 464 646 812) a prostřednictvím rozhraní <a href="mailto:servis@aitcom.cz">servis@aitcom.cz</a> .
<b>Havárie</b>	Incident, který znemožňuje užití Systému jako celku, tj. stav, který neumožňuje provoz základních funkcí Systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky.
<b>Výpadek</b>	Incident, který výrazně omezuje funkcionalitu Systému, avšak Systém je možné s omezením provozovat.
<b>Závada</b>	Incident, který sice umožňuje provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování nebo nelze zabezpečit některé vedlejší funkce Systému, případně nejsou zcela naplněny bezpečnostní požadavky.
<b>Incident</b>	Neplánované přerušení služby Systému nebo omezení kvality služby. Incidentem je rovněž porucha, tj. ztráta schopnosti provozovat Systém.
<b>Vada</b>	Dílo má vady, jestliže provedení díla neodpovídá předmětu plnění určenému v objednávce při provádění Rozvoje.

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
Pracovní hodina	Hodina v době Základního časového pokrytí.
Člověkoden	Jakýchkoliv 8 hodin v průběhu 24 hodinového dne, a to mimo dnů pracovního klidu, tj. mimo sobot, nedělí a svátků, kdy se do této „hodiny“ nezapočítává období začínající v 0.00 hodin a končící uplynutím 24. hodiny příslušného kalendářního dne.
Maximální doba odezvy	Doba, ve které musí Zhotovitel reagovat na nahlášení Incidentu (tj. potvrzení přijetí požadavku s návrhem dalšího postupu ze strany Zhotovitele, včetně specifikace nutné součinnosti ze strany Objednatele).
Limitní doba zahájení servisního zásahu	Doba od nahlášení Incidentu, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění Incidentu.
Limitní doba odstranění Incidentu	Limitní doba odstranění Incidentu je doba od nahlášení Incidentu, ve které dojde buď k úplnému odstranění Incidentu, v případě, že toto není možné, jeho převedení do kategorie min. o jeden stupeň nižší (tj. ze stavu Havárie do stavu Výpadek či Závada, resp. ze stavu Výpadek do stavu Závada).

#### 4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

**4.1** Předmětem plnění smlouvy je

**4.1.1** dodávka Informačního systému Jednotná komunikační sběrnice a API managementu (dále jen „Systém“) dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 Technické požadavky vč. Trvalé licence;

**4.1.2** zajištění Datové integrace dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2, postup a harmonogram bude sjednáván postupem dle odst. 6.3 a 9.4;

**4.1.3** zajištění Provozní podpory, spočívající v činnostech uvedených podrobně v odst. 9.1, 9.2 a 2 Přílohy č. 1 Smlouvy;

**4.1.4** Zajištění Rozvoje Systému. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy zajistit Rozvoj Systému, spočívající v činnostech uvedených v odst. 3 Přílohy č. 1 Smlouvy. Celkový rozsah Rozvoje Systému nepřesáhne po sobě jdoucích dvanácti (12) kalendářních měsících **25 člověkodní**, přičemž nevyčerpané hodiny budou převedeny do období následujícího roku, tj. následujícího období po sobě jdoucích dvanácti (12) kalendářních měsících.

**4.2** Zhotovitel se dále zavazuje předat Objednateli Aktualizovanou verzi Provozní dokumentace v případě, že dojde ke změně této Provozní dokumentace. Provozní dokumentace musí být zpracována v souladu s § 5a odst. 2 zákona č. 365/2000 Sb.,

o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, a s Komentářem k vyhlášce č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a Provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (viz [www stránky Ministerstva vnitra](http://www.stranky Ministerstva vnitra)).

## **5. CENA**

**5.1** Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli Cenu za veškeré práce a dodávky dle této Smlouvy dle jednotlivých položek uvedených v Příloze č. 3 Struktura ceny.

**5.2** Smluvní strany se dohodly, že výpočet ceny za plnění Zhotovitele poskytnuté podle odstavce 4.1.2 a 4.1.4 Smlouvy bude prováděn s využitím denní sazby (člověkoden) Zhotovitele uvedené v Příloze č. 3 Struktura ceny.

**5.3** Ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné, nejvýše možné a zahrnují veškeré náklady Zhotovitele spojené s plněním podle této Smlouvy. Zhotovitel není oprávněn doučtovat jakékoliv další náklady či ceny za poskytnuté plnění. Ceny bude možné upravit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to o výši, která bude odpovídat takové legislativní změně.

## **6. PŘEDÁNÍ A AKCEPTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ**

**6.1** Zhotovitel se zavazuje zahájit provádění předmětu plnění do 5 pracovních dnů od zveřejnění této smlouvy v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

**6.2** Dodávku Systému dle odstavce 4.1.1 se Zhotovitel zavazuje dodat do 30 dní po zahájení provádění předmětu plnění. Předání a Objednatelem převzetí bude provedeno formou akceptačního protokolu. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy.

**6.3** Zajištění Datové integrace dle odstavce 4.1.2 se Zhotovitel zavazuje dodávat průběžně dle potřeb Objednatele na základě výzvy Objednatele učiněné na Kontaktní místo Objednatele a následně oboustranně odsouhlaseného harmonogramu, po celou dobu platnosti Smlouvy. Toto plnění poskytnuté Zhotovitelem pro Objednatele bude předáváno a Objednatelem převzato formou předávacího protokolu, který je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy. Výsledek akceptace plnění poskytnutého Zhotovitelem pro Objednatele bude zpracován formou akceptačního protokolu. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy.

**6.4** Plnění poskytnuté Zhotovitelem pro Objednatele podle odstavce 4.1.3. Smlouvy počíná běžet nejdříve po akceptaci plnění dle bodu 4.1.1 a bude předáváno a Objednatelem převzato formou akceptačního protokolu, který bude obsahovat rozsah a časový výkaz všech prací za fakturované období dle odst. 7.1c) Smlouvy. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy.

**6.5** Plnění poskytnuté Zhotovitelem pro Objednatele podle odstavce 4.1.4. Smlouvy bude předáváno a Objednatelem převzato formou předávacího protokolu, který je uveden v Příloze

č. 4 Smlouvy. Výsledek akceptace plnění poskytnutého Zhotovitelem pro Objednatele bude zpracován formou akceptačního protokolu. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy.

**6.6** Objednatel je povinen plnění Zhotovitele akceptovat nejpozději do 14 dnů od předání a převzetí plnění ze strany Objednatele. Objednatel je oprávněn odmítnout akceptovat plnění, pokud plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat předmětu této Smlouvy anebo podmínkám stanoveným v dílčí objednávce vystavené v souladu s odst. 9.4. Lhůta pro předání upraveného plnění Objednateli je 10 pracovních dnů a počíná běžet ode dne doručení odmítnutí akceptace plnění (formou akceptačního protokolu) Zhotoviteli, pokud si Smluvní strany nedohodnou jinou lhůtu. Proces akceptace končí až vystavením akceptačního protokolu ze strany Zhotovitele, kterým bude plnění akceptováno bez výhrad.

**6.7** Místem plnění jsou budovy Objednatele v lokalitách: Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1 (hlavní budova), Milady Horákové 139, Praha 6.

## **7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY**

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

- a)** Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli cenu dodávky dle odstavce 4.1.1 po jeho akceptaci bez výhrad Objednatelem.
- b)** Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli plnění poskytnuté dle odstavce 4.1.2. Smlouvy průběžně po celou dobu účinnosti Smlouvy vždy po jeho akceptaci bez výhrad Objednatelem.
- c)** Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli Udržovací poplatek za poskytování Provozní podpory podle odstavce 4.1.3 čtvrtletně po celou dobu účinnosti smlouvy, a to vždy po akceptaci plnění bez výhrad Objednatelem.
- d)** Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli plnění poskytnuté dle odstavce 4.1.4. Smlouvy vždy po jeho akceptaci bez výhrad Objednatelem.

**7.2** Zhotovitel je povinen přiložit k fakturám kopii akceptačního protokolu.

**7.3** Nebude-li mít faktura náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, popř. nebude-li obsahovat povinné přílohy nebo bude-li obsahovat chybné údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit Zhotoviteli k doplnění či opravě s vyznačením konkrétního důvodu vrácení. Dnem doručení opravené či nově vystavené faktury běží nová lhůta splatnosti faktury.

**7.4** Fakturace i platby budou prováděny v české měně.

**7.5** Splatnost všech vystavených faktur nesmí být kratší než 30 dnů od data prokazatelného doručení faktury Objednateli (zaplacením se pro účely Smlouvy rozumí okamžik předání příkazu k úhradě faktury bance Objednatele).

**7.6** Zálohy nebudou poskytovány.

**7.7** Daň z přidané hodnoty (DPH) bude vypočtena a účtována na základě právních předpisů účinných k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

## **8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ**

**8.1** Zhotovitel poskytuje záruku na plnění poskytnuté Objednateli podle Smlouvy za podmínek uvedených v tomto článku Smlouvy. Práva ze záruky je Objednatel oprávněn uplatnit po akceptaci plnění od Zhotovitele.

**8.2** Na plnění, na které byla uplatněna Reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění Reklamacie až po datum vyřízení Reklamacie – odstranění Vady.

**8.3** Smluvní strany se dohodly na záručních dobách takto:

- a)** Zhotovitel ručí Objednateli, že Záznamové nosiče a Provozní dokumentace budou úplné a čitelné nejméně po dobu 5 let ode dne nabytí vlastnického práva Objednatele.
- b)** Zhotovitel ručí Objednateli, že dodaná Aktualizovaná verze Systému po dobu od jeho akceptace Objednatelem do dodání jeho další Aktualizované verze, nebo v případě ukončení platnosti této smlouvy po dobu dvou let od akceptace poslední Aktualizované verze Systému bude vykazovat vlastnosti popsané v Provozní dokumentaci a bude jej možno užívat k účelu popsanému v Provozní dokumentaci, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou dodané Systémy vykazovat žádné Vady.

**8.4** Zjistí-li Objednatel Vady v převzatém Systému nebo v Provozní dokumentaci, má právo uplatnit reklamaci. Vady bude Objednatel v průběhu záruční doby reklamovat písemně na adrese Zhotovitele.

**8.5** Zhotovitel po obdržení Reklamacie zahájí činnost směřující k odstranění Vady a současně předloží Objednateli návrh na její odstranění ve lhůtě do 48 hodin pro plnění dle odstavce 4.1.1, 4.1.2 a 4.1.4 a ve lhůtách uvedených v odstavci 9.1 Smlouvy pro plnění dle odstavce 4.1.3. Pokud to v kritických případech bude nezbytné, poskytne Zhotovitel aktivní podporu i na pracovišti Objednatele. Při nahlášení Vady se Zhotovitel zavazuje neprodleně potvrdit doručení hlášení Vady.

**8.6** Lhůta pro odstranění Vady počíná běžet ode dne uplatnění Reklamacie u Zhotovitele, resp. od okamžiku prokazatelného doručení požadavku Objednatele Zhotoviteli na Kontaktní místo Zhotovitele. Pokud Zhotovitel Vadu neodstraní v termínu stanoveném v tomto článku Smlouvy anebo v termínu schváleném Objednatelem, má Objednatel právo uplatňovat po Zhotoviteli smluvní pokutu dle článku 11. Smlouvy.

## **9. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

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



<b>Druh Incidentu</b>	<b>Maximální doba odezvy</b>	<b>Limitní doba zahájení servisního zásahu</b>	<b>Limitní doba odstranění Incidentu</b>
<b>Havárie</b>	3 pracovní hodiny	6 pracovních hodin	24 hodin
<b>Výpadek</b>	8 pracovních hodin	36 hodin	48 hodin
<b>Závada</b>	8 pracovních hodin	48 hodin	72 hodin

**9.2** Každý Incident, který je Zhotovitel povinen odstranit v rámci zajištění Provozní podpory, je Objednatel povinen nahlásit přes Kontaktní místo Zhotovitele. Postup je uveden v čl. 2.1 Přílohy č. 1 Smlouvy. Objednatel je povinen uvést, zda jde o Havárii, Výpadek nebo Závadu, včetně popisu, jak se Incident projevuje a kontaktní osobu Objednatele, která popř. poskytne doplňující informace.

**9.3** Zhotovitel se zavazuje, že plněním dle této Smlouvy neohrozí funkcionality ostatních informačních systémů Objednatele.

**9.4** Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.1.2 a 4.1.4 Smlouvy se Zhotovitel zavazuje realizovat takto:

- a) Objednatel předloží Zhotoviteli požadavek na zajištění Datové integrace a/nebo Rozvoj Systému,
- b) Zhotovitel zpracuje cenovou nabídku požadovaného požadavku, která bude obsahovat část analytickou (pokud je relevantní ke složitosti požadavku), část programovací (pracnost s počtem dnů, celkovou cenu, termín či lhůtu splnění) a část testovací (návrh provozních a bezpečnostních testů). Výpočet ceny bude prováděn s využitím denní sazby uvedené v odst. 5.2 této Smlouvy,
- c) pokud Objednatel nabídku akceptuje, potvrdí požadavek na Kontaktním místě Objednatele. Lhůta plnění se počítá od potvrzení převzetí požadavku ze strany Zhotovitele.

**9.5** Zhotovitel je povinen předat Objednateli při předání každé Aktualizované verze Zdrojové kódy, aktuální verzi instalačních médií a související dokumentaci, přičemž je povinen je poskytnout v kompilovatelné podobě. Komplexnost a funkčnost Zdrojových kódů, aktuální verzi instalačních médií a potřebné dokumentace Zhotovitel předá Objednateli v rámci akceptace každé Aktualizované verze.

**9.6** Objednatel se zavazuje:

- a) umožnit Zhotoviteli přístup do prostorů, kde bude Systém instalován a využíván (na příslušná pracoviště Objednatele) a k technickým a programovým prostředkům, jichž se

týká předmět této Smlouvy, za podmínky, že Zhotovitel dodrží veškerá interní nařízení, s nimiž Objednatel Zhotovitele prokazatelně seznámí,

- b)** v nezbytném rozsahu spolupracovat se Zhotovitelem a poskytovat mu ve lhůtách písemně dohodnutých se Zhotovitelem potřebnou, prokazatelně vyžádanou součinnost - informace, podklady a nutné podmínky pro řádné plnění Smlouvy, pokud si je Zhotovitel nemůže obstarat sám, má-li je Objednatel k dispozici a zákonné důvody nebrání jejich poskytnutí,
- c)** v souladu s podmínkami stanovenými v článku 6. Smlouvy převzít od Zhotovitele a následně akceptovat bez výhrad postupně všechna plnění podle této Smlouvy, pokud budou bez zjevných vad či jiných nedostatků,
- d)** zaplatit sjednanou cenu za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. Smlouvy.

**9.7** Objednatel je oprávněn v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy:

- a)** v prostředí Objednatele monitorovat činnost Zhotovitele a případně zakázat neoprávněné aktivity Zhotovitele,
- b)** auditovat smluvní povinnosti Zhotovitele, nebo nechat provést tento audit třetí stranou.

**9.8** Kontrola plnění předmětu této Smlouvy bude Objednatelem prováděna průběžně a vyhodnocována na jednáních jmenovaných zástupců obou Smluvních stran.

**9.9** Zhotovitel se zavazuje dodržovat pravidla stanovená interními nařízeními Objednatele (zejména Provozním řádem a bezpečnostní politikou IS Objednatele), se kterými jej prokazatelně seznámí Objednatel.

**9.10** Zhotovitel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě, a to s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 1 mil. Kč.

**9.11** Zhotovitel je povinen plnit předmět Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v nabídce Zhotovitele na předmětnou veřejnou zakázku splněním kvalifikačních předpokladů. Seznam těchto osob a možnosti jejich výměny jsou specifikovány v Příloze č. 6 Smlouvy.

## **10. OCHRANA INFORMACÍ**

**10.1** Zhotovitel si je vědom, že v rámci plnění této Smlouvy může on, jeho zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k neveřejným informacím druhé Smluvní strany.

**10.2** Zhotovitel se zavazuje nakládat s neveřejnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Zhotovitel může sdělit tyto informace svým zaměstnancům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy. Zhotovitel může sdělit tyto informace třetím osobám pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní

strany. Souhlas druhé Smluvní strany je vázán na povinnost zavázat prokazatelně třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s neveřejnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

**10.4** Neveřejnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé, bez ohledu na formu jejich zachycení, nebo nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají plnění této Smlouvy a dále informace, pro které je právními předpisy stanoven zvláštní režim nakládání a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv Smluvní stranu. Dále se za neveřejné informace považují takové informace, které některá ze Smluvních stran jako chráněné označila, anebo již z povahy takových informací jejich neveřejnost vyplývá.

**10.5** Neveřejnými informacemi nejsou nebo přestávají být:

- a) informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
- b) informace, které se staly veřejně známé, pokud se tak nestalo porušením jejich ochrany,
- c) informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.

**10.6** Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti způsobu ochrany neveřejných informací.

**10.7** Při ukončení smluvního vztahu může každá ze Smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých podkladových materiálů, jestliže tyto materiály obsahují neveřejné informace. Druhá strana je povinna požadované materiály, včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

**10.8** Zhotovitel vyslovuje souhlas s tím, že Objednatel v rámci transparentnosti zveřejní Smlouvu (včetně případných dodatků) způsobem, jakým to vyžadují obecně závazné právní předpisy.

## **11. SMLUVNÍ POKUTY**

**11.1** Jestliže Zhotovitel nesplní řádně nebo včas závazky podle odstavce 4.1.1 Smlouvy, uhradí Objednateli za každý započatý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,50 % z ceny plnění.

**11.2** Jestliže Zhotovitel nedodrží termíny pro splnění svých závazků dle odstavce 4.1.3 resp. 9.1 Smlouvy, uhradí Objednateli za každou hodinu prodlení v době Základního časového pokrytí smluvní pokutu ve výši 0,50 % z roční hodnoty Udržovacího poplatku.

**11.3** Jestliže Zhotovitel nesplní řádně nebo včas závazky podle odstavce 4.1.2 a 4.1.4 Smlouvy, uhradí Objednateli za každý započatý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,50 % z ceny plnění uvedené v objednávce.

**11.4** V případě porušení povinnosti mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč.

**11.5** V případě porušení povinnosti ochrany informací v rozsahu stanoveném v čl. 10 Smlouvy uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 mil. Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

**11.6** V případě, že Zhotovitel poruší kteroukoli svou povinnost stanovenou v čl. 12. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

**11.7** V případě porušení povinností stanovených v odst. 9.5. a 14.2. Smlouvy uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 mil. Kč za každé takové porušení povinnosti.

**11.8** V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od Zhotovitele převzal Objednatel, se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.

**11.9** Objednatel je oprávněn domáhat se vedle smluvní pokuty i náhrady škody, a to v plném rozsahu, tedy i ve výši přesahující smluvní pokutu.

**11.10** Smluvní pokuta nebo náhrada škody je splatná ve lhůtě 10 kalendářních dnů ode dne, kdy Zhotovitel obdržel výzvu k úhradě.

## **12. PODMÍNKY PŘI UKONČENÍ PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU A PRO PŘÍPAD PŘECHODU NA JINÉHO DODAVATELE**

**12.1** Zhotovitel předá Objednateli nejpozději tři měsíce před datem a znovu k datu ukončení účinnosti Smlouvy veškeré Zdrojové kódy poslední Aktualizované verze, aktuální verzi instalačních médií a veškerou související dokumentaci včetně popisu případných parametrizací Systému, na jejichž základě bude mít Objednatel možnost provést případný další Rozvoj, a to bez součinnosti se stávajícím Zhotovitelem anebo i prostřednictvím třetích osob. Z aktuálních verzí instalačních médií a související dokumentace musí Objednatel samostatně (bez jakékoliv asistence Zhotovitele) dokázat vygenerovat nebo obnovit poslední funkční verzi Systému a zprovoznit všechny jeho funkce a obvyklé parametry.

**12.2** Zhotovitel předá Objednateli tři měsíce před datem ukončení účinnosti Smlouvy kompletní komunikační matici, tj. kontakty na třetí strany, které se na plnění předmětu Smlouvy, jakož i na odstranění chyb podílely.

**12.3** Zhotovitel předá Objednateli k datu ukončení účinnosti Smlouvy v elektronické podobě veškerá provozní data a uživatelské údaje v Systému vytvořeném nebo provozovaném Zhotovitelem, tj. zejména seznam veškerých chyb a způsobů jejich odstranění, servisních zásahů a jejich dopadů do Systému včetně vypořádání neodstraněných Incidentů a Vad (jejich stav a důvod neuzavření).

**12.4** V souvislosti s ukončením Smlouvy Zhotovitel vrátí k datu ukončení účinnosti Smlouvy Objednateli všechny podklady získané během účinnosti Smlouvy.

**12.5** V případě ukončení Smlouvy Zhotovitel poskytne Objednateli a v případě přechodu na nového dodatele i tomuto novému dodavateli (třetí straně) bezplatné konzultace k zajištění podpory a Rozvoje Systému podle předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu a kvalitě potřebné pro výkon předmětu Smlouvy s řádnou odbornou péčí v maximálním rozsahu 5 ČD po dobu jednoho (1) roku po ukončení účinnosti Smlouvy.

**12.6** Zhotovitel se zdrží veškerých aktivit, které by mohly poškodit Objednatele v jeho oprávněných zájmech na provoz Systému ze strany Objednatele anebo na zajištění podpory a Rozvoje Systému ze strany nového dodavatele (třetí strany).

**12.7** Objednatel je oprávněn po ukončení účinnosti Smlouvy provádět sám či prostřednictvím třetích osob podporu a Rozvoj Systému, a to za účelem řádného užívání Systému, provádění změn Systému, modifikace nebo rozvoje nových funkcionalit Systému apod. Zhotovitel prohlašuje, že vůči Objednateli, případně třetím osobám určeným Objednatelem k pokračování provozu, podpory a Rozvoje Systému, nebudou uplatňovány ze strany Zhotovitele či třetích osob, které využil k plnění, žádné nároky majitelů výhradních práv (zejména autorských práv) či jakékoli jiné obdobné nároky související s užitím Systému tak, jak je definováno v této Smlouvě. Vyskytnou-li se takové nároky, je Zhotovitel povinen je na své náklady uhradit.

### 13. PODDODAVATELÉ

**13.1** Poddodavatel, prostřednictvím kterého Zhotovitel prokázal splnění kvalifikace.

~~[TOTO USTANOVENÍ DOPLNÍ ÚČASTNÍK V SOULADU SE SVOJÍ NABÍDKOU]~~

~~Zhotovitel uzavřel smlouvu s poddodavatelem [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], IČO [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], sídlem [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], ze které vyplývá závazek poddodavatele k poskytnutí plnění [DOPLNÍ ÚČASTNÍK].~~

~~[Účastník uvede plnění určené k plnění smlouvy Zhotovitelem či k poskytnutí věci či práv, s nimiž bude Zhotovitel oprávněn disponovat v rámci plnění smlouvy na veřejnou zakázku, a to alespoň v rozsahu, v jakém poddodavatel prokázal splnění kvalifikace]~~

~~**13.2** Poddodavatel, prostřednictvím kterého bude Zhotovitel plnit určitou část veřejné zakázky.~~

~~[TOTO USTANOVENÍ DOPLNÍ ÚČASTNÍK V SOULADU SE SVOJÍ NABÍDKOU]~~

~~Zhotovitel vymezil v nabídce poddodavatele [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], IČO [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], sídlem [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], který bude plnit následující část předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], [Účastník uvede části veřejné zakázky, které mají být plněny prostřednictvím poddodavatele] a to v objemu cca [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] Kč bez DPH anebo [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] % z celkového objemu veřejné zakázky.~~

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

#### **14. PŘECHOD VLASTNICKÝCH PRÁV A PRÁV K UŽITÍ A ŠÍŘENÍ DÍLA**

**14.1** Vlastnické právo k poskytnutému plnění ze strany Zhotovitele či k výstupům předaným Zhotovitelem Objednateli, které se podle této Smlouvy mají stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele podpisem Akceptačního protokolu.

**14.2** Pokud v rámci plnění podle předmětu této Smlouvy, vznikne plnění či výstup z tohoto plnění (např. počítačový program), která budou mít charakter autorského díla (dále též jen „dílo“) a jako taková budou požívat ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění, pak se Zhotovitel zavazuje (dnem zaplacení příslušné ceny související s tímto plněním) poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva každé takové dílo užit (dále jen „licence“), a to za následujících podmínek:

- Licence se poskytuje v souladu s § 2371 a násl. občanského zákoníku ke všem způsobům užití díla a v rozsahu neomezeném.
- Licence se poskytuje jako licence výhradní (ve smyslu § 2360 občanského zákoníku).
- Objednatel může oprávnění tvořící součást licence zcela poskytnout třetí osobě (ve smyslu § 2363 občanského zákoníku). Jedná se zejména o případy poskytování podpory a Rozvoje k dílu v případě změny dodavatele podpory a Rozvoje Systému anebo o případ užití díla v rámci veřejné správy České republiky pro účely související s činnostmi Objednatele.
- Licencí nesmí být omezeno právo Objednatele poskytnout vstup do díla či Systému jiným subjektům z veřejné správy (např. kontrolním orgánům ČR) a právo Objednatele provádět změny a úpravy díla v souladu s autorským zákonem.
- Licence nesmí omezovat způsoby užití díla nebo celého Systému co do množství, místa nebo času; Licence nesmí být omezena ani na užití díla v rámci datových center, ve kterých Objednatel provozuje své servery.
- Licence musí být poskytnuta k takovým způsobům užití díla a v takovém rozsahu, jak je to nutné k dosažení účelu této Smlouvy, kterým je zajištění provozu, podpory a Rozvoje Systému, a to i ze strany třetí osoby v případě změny dodavatele podpory a Rozvoje Systému; Objednatel nebo třetí osoba v případě změny dodavatele podpory a Rozvoje Systému smí dílo upravit či jinak změnit (ve smyslu § 2375 odst. 2 občanského zákoníku).
- Licence poskytnutá Zhotovitelem Objednateli přejde v případě zániku Objednatele na jeho právního nástupce, a to za podmínek a ve stejném rozsahu, v jakém byla poskytnuta Objednateli.
- Odměna za poskytnutí licence je již zahrnuta v cenách podle druhu předmětu této Smlouvy. Žádné další licenční poplatky či jiné náklady související s licencemi nebo jinými výhradními právy není Zhotovitel oprávněn po Objednateli požadovat.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**15.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

**15.2** Smlouva může zaniknout uplynutím výpovědní doby, která končí posledním dnem šestého měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Zhotovitel se zavazuje Objednateli zdržet se po dobu 2 let od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy. V případě, že by Zhotovitel v této dvouleté době podal výpověď Smlouvy, je takováto výpověď neplatná.

**15.3** Obě Smluvní strany mají právo odstoupit od Smlouvy v případě, kdy druhá strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. V tomto případě se Smlouva ruší ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé straně.

**15.4** Podstatným porušením Smlouvy ze strany Zhotovitele je zejména:

- a) Zhotovitel opakovaně překročí lhůty k odstranění nahlášeného Incidentu nebo Vady,
- b) Zhotovitel nesplnil řádně a včas plnění dle čl. 4.1.1 a/nebo 4.1.3 této Smlouvy, a to ani do 15 dnů po stanoveném termínu, ačkoli byl Zhotovitel na toto prodlení písemně upozorněn,
- c) Zhotovitel poruší povinnost utajit neveřejné informace; k podstatnému porušení Smlouvy však nedojde, pokud by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně větší újma,
- d) Zhotovitel poruší povinnost mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

**15.5** Smluvní strany se dohodly, že při odstoupení od Smlouvy zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo jako řádné plnění přijato být mělo a mohlo před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění.

**15.6** Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu formou dodatku ke Smlouvě upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.

**15.7** Smluvní strany přebírají riziko změny okolností

**15.8** Smlouvu je možno měnit pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran na jedné listině. Změnu kontaktních údajů Objednatele je možno ohlásit Zhotoviteli ze strany Objednatele bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, takováto změna je platná od okamžiku prokazatelného doručení nahlášení změny.

**15.9** Smluvní strany berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

**15.10** Tato Smlouva je platná dnem připojení platného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.

**15.11** Tato smlouva nabývá účinnosti zveřejněním v Registru smluv dle ustanovení § 6 zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění v Registru smluv zajistí Objednatel.

**15.12** Seznam příloh:

- Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění Smlouvy
- Příloha č. 2 Technické požadavky
- Příloha č. 3 Struktura ceny
- Příloha č. 4 Vzor předávacího protokolu
- Příloha č. 5 Vzor akceptačního protokolu
- Příloha č. 6 Seznam členů realizačního týmu

Za objednatele:

V Praze dne (dle doložky el. podpisu)



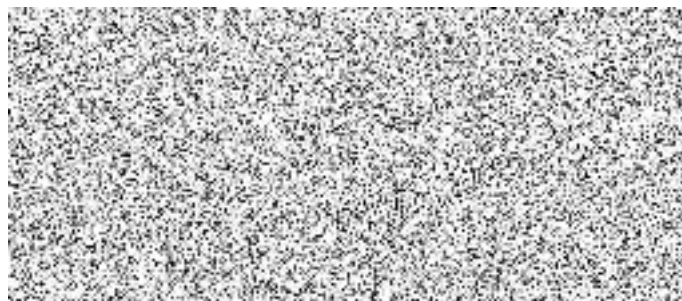
Za poskytovatele:

V Praze dne (dle doložky el. podpisu)



Za poskytovatele:

V Praze dne (dle doložky el. podpisu)





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

### 1 Systém, Datová integrace a API management v rozsahu kap. 4.1.1 a 4.1.2 Smlouvy

Objednatel provozuje desítky informačních systémů a datových zdrojů, které poskytují služby uživatelům. Aplikace jsou současně vzájemně datově provázány, poskytují data mezi sebou a externím klientům. Předmětem této části je dodávka Systému a Datové integrace a API managementu pro bezpečné vystavení následujících vlastností:

- dosažení transparentní, dokumentované datové komunikace
- konsolidace služeb, protokolů a integrace spojení
- ověřování povoleného formátu dat – validace obsahu, ochrana proti hackingu
- podrobné trasování komunikačních problémů, rychlé nalezení možné chyby
- transformace protokolů
- možná arbitráž sporů mezi dodavatelem SW o chybách v datové v komunikaci
- řízení maximálního počtu požadavků, ochrana před DDOS útoky
- jednotná autentizace, autorizace, audit
- výkonnostní posílení datové komunikace, kešování
- technické odvázní klientů služeb od poskytovatelů
- vystavení veřejných služeb na developer portálu
- zajištění bezpečnosti síťové komunikace na datové vrstvě

#### 1.1 Současný stav

Aplikační systémy a klienti služeb aplikačních systémů v prostředí Objednatele navazují přímá spojení s poskytovatelem služeb a dat. To vytváří tzv. "spagetti" systém spojení "každý s každým" se všemi známými problémy obtížné správy, řešení incidentů, monitoringu, nákladů obnovy a výměny služeb, komplikované arbitráže sporů, autentizace, autorizace, auditu a bezpečnosti.

#### 1.2 Cílový stav

Předmětem datové integrace je **16 aplikací a datových zdrojů o přibližném počtu 50 služeb**. Přibližně **30 služeb u 9ti aplikací** bude vystaveno externím klientům. Objednatel předpokládá budoucí rozšiřování počtu aplikací a služeb. Dodaný Systém bude mít všechny vlastnosti jmenované v Příloze č. 2 Technické požadavky.

Provoz Systému. Provozem Systému se rozumí provoz softwarových aplikací Systému, nikoliv jeho hosting či provoz serverů a dalšího hardware nezbytného k provozu Systému. Objednatel pro úplnost uvádí, že systém bude provozován na jeho technických prostředcích (on premise), přičemž bude ve virtuálním prostředí VMware, ve dvou lokalitách k dispozici max. 8 CPU, 24

GB RAM a 100 GB HDD pro každou lokalitu. Všechny použité nástroje (operační systém, DB apod.) pro provoz Systému musí být pod správou a technickou podporou Zhotovitele.

Objednatel si je vědom potřebné součinnosti v poskytnutí informací a zapojení správců aplikací do provádění změn. Celý systém musí být nativně integrovatelný do IT infrastruktury Objednatele, snadno obsluhovatelný a konfigurovatelný lidskými zdroji Objednatele bez nutnosti žádat o konfigurační úpravy dodavatele. Veškerá konfigurační prostředí nástroje musí být dostupná Objednateli i bez nutnosti zapojení dodavatele.

### **1.3 Rozsah Licence**

Objednatel poptává hotový systém, ne vývoj na zakázku. Objednatel umožňuje také dodávku open source řešení. SW nesmí být v době podání nabídky v režimu end of live/ end of sales/end of support.

Objednatel požaduje stálou (tzv. perpetual) SW licenci, která bude pokrývat jeho požadavky uvedené v Příloze č. 2 Technické požadavky.

Je poptáváno moderní vysoce dostupné řešení založené na kontejnerech a jejich clusterové orchestraci (Kubernetes), provozované na virtuálních serverech ve stávající infrastruktuře Objednatele.

### **1.4 Implementace Systému**

Objednatel požaduje implementovat Systém, Datovou integraci a API management v rozsahu kap. 4.1.1 a 4.1.2 Smlouvy následujícím způsobem:

1. analýza stávajícího stavu prostředí Objednatele a požadavků na Systém, Datovou integraci a API management
2. příprava HW a SW prostředí: dostupnosti v infrastruktuře, otevření požadovaných portů, otevření DMZ
3. instalace systému do infrastruktury zadavatele
4. konfigurace systémů: napojení superadmin účtu, nastavení politik bezpečnosti, enrollment uživatelů a enrollment zdrojů/ informačních systémů (datová integrace 16 aplikací a datových zdrojů o počtu 50 služeb. 30 služeb u 9ti aplikací bude vystaveno externím systémům). Přesný počet aplikací a datových zdrojů bude upřesněn po analýze stávajícího stavu
5. tvorba testovacích scénářů před uvedením systému do produkce
6. uvedení do produkčního prostředí
7. školení administrátorů Systému v rozsahu potřebném pro obsluhu a konfiguraci Systému bez nutnosti žádat o konfigurační úpravy dodavatele

## **2 Zajištění Provozní podpory Systému v rozsahu kap. 4.1.3 Smlouvy**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zajištění podpory třetí úrovně je předmětem plnění podle této Smlouvy.

## 2.1 Řešení provozních Incidentů

- a) Řešením provozních Incidentů se rozumí zejména analýza (včetně klasifikace, zda se jedná o Havárii, Výpadek nebo Závalu), řešení a odstranění nahlášených Incidentů, v souladu s podmínkami stanovenými v článku 9. Smlouvy, včetně nezbytných oprav stávajících integračních rozhraní aplikací.
- b) Incidentsy jsou hlášeny odpovědnými pracovníky Objednatele prostřednictvím Kontaktního místa Zhotovitele nebo jsou zjištěny během řešení Havárií, Výpadků nebo Závad.
- c) Pracovník Kontaktního místa Zhotovitele Incident zaznamená a potvrdí ji Objednateli např. emailem nebo jiným vhodným elektronickým nástrojem.
- d) Součástí této služby je rovněž poskytování efektivní a pružné součinnosti k řešení provozních problémů při provozování a užití Systému formou poradenství s využitím Kontaktního místa Zhotovitele v době Základního časového pokrytí. V případě identifikace Incidentu bude postupováno podle článku 9. Smlouvy.

## 2.2 Pravidelná profylaxe vykonávaná na měsíční bázi

- a) kontrola existence nových kritických fixů a pravidelných fix-packů, naplánování jejich instalace,
- b) kontrola existence nových support-packů, naplánování jejich instalace,
- c) kontrola provádění profylaktických činností prováděných administrátory Objednatele (například formou kontroly provozního deníku),
- d) provádění profylaktických činností nad atomickými a kompozitními službami Systému.
- e) vytváření a dodávání Objednateli Aktualizované verze Systému včetně instalace v prostředí Objednatele, aktualizace Provozní dokumentace a provádění zaškolení uživatelů.

### **2.3 Pravidelná profylaxe vykonávaná na roční bázi**

- a) příprava a implementace Aktualizované verze Systému, obsahující nezbytná povýšení softwarových komponent Systému. Aktualizovaná verze Systému bude implementována minimálně 1x ročně.
- b) instalaci nových Úprav Systému za součinnosti Objednatele.

### **2.4 Aktuálnost dodané Licence**

- a) bezplatné implementace nových verzí Licence (upgrade, update a service pack), a to vždy nejpozději do 15 kalendářních dnů od jejich vytvoření autorem Licence po celou dobu platnosti Smlouvy.

### **2.5 Technická a metodická podpora**

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

- a) návrh řešení problémů zjištěných v rámci profylaxe či vyvolaných třetí stranou,
- b) servisní zásahy – řešení detekovaných problémů, podpora testování a ověření na Testovacím prostředí,
- c) poskytovat metodické návody k bezchybnému a maximálně efektivnímu provozování a užití Systému prostřednictvím Kontaktního místa Zhotovitele v době Základního časového pokrytí,
- d) vytvoření a údržba katalogu služeb, které jsou poskytovány, či konzumovány připojenými systémy a sběrnici samotnou. Za klíčovou vlastnost katalogu služeb je považováno zobrazení vazeb mezi poskytovateli a konzumenty služeb a realizace dopadových analýz, které umožní efektivně odhalit dopad změn daného integračního rozhraní na okolní systémy,
- e) služba softwarového architekta, jehož náplní práce bude komplexní zodpovědnost za architekturu řešení a nasazení Systému, tj. zejména:
  - i. vytvoření a údržba dokumentace a referenční architektury pro oblast integrace
  - ii. návrh rozvoje z pohledu integrace
  - iii. návrhy připojení konkrétních aplikací do sběrnice
  - iv. návrhy úprav integračních rozhraní aplikací
  - v. návrhy změn a nových verzí atomických a kompozitních služeb
  - vi. komunikace integračních pravidel s dodavateli dotčených aplikací.

### **3 Zajištění Rozvoje Systému v rozsahu kap. 4.1.4 Smlouvy**

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

- a) Na základě požadavků a specifikací Objednatele provádění Úprav Systému včetně úprav provedených Zhotovitelem na základě legislativních změn včetně dodání aktualizovaného úplného znění Provozní dokumentace.
- b) Doškolení uživatelů v souvislosti s úpravami Systému.
- c) Na základě požadavků a specifikací Objednatele provádění školení zaměstnanců Objednatele k samostatnému, správnému a efektivnímu užití Systému.
- d) Zajišťování podpory při zprovoznění Systému v případě chyby komplexu informačních technologií, na kterých je Systém provozován na pracovištích Objednatele.

Příloha č. 2 – Technické požadavky

Požadavky a jejich splnění		Splněno (ANO / NE)	Popis řešení / poznámka	
<b>A</b>				
<b>A</b>	<b>Informační systém Jednotná komunikační sběrnice</b>			
	<b>A1</b>	<b>Obecné parametry</b>		
	1	Transparentní datová komunikace ( monitoring, trasování, protokol )	ANO	WSO2: Analytics, Debugging, log4j2 Rancher: Istyo, Prometheus, Fluentd, Elasticsearch
	2	Dokumentovaná datové komunikace ( WSDL, SWAGGER)	ANO	WSO2 Integrator: Registry & Git repository
	3	Ověřování povoleného formátu dat – validace obsahu, ochrana proti hackingu	ANO	WSO2 Integrator: Validate mediator
	4	Transformace protokolů ( DB, JSON, SOAP, MQ, REST)	ANO	WSO2 Integrator: Message transformation, Protocol switching
	5	Podpora autentizace u koncových služeb	ANO	WSO2 Integrator: Basic, Digest, OAuth, DB Credentials
	6	Podpora stavových a datových funkcí	ANO	WSO2 Integrator: Message stores and processors, DB mediator
	7	Uživatelské rozhraní musí být přístupné přes webový prohlížeč (MS Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox)	ANO	WSO2 Web UI
	8	Řešení je horizontálně škálovatelné	ANO	WSO2 Micro Integrator on Kubernetes (Rancher)
	9	Řešení je vysoce dostupné (Active - Active)	ANO	WSO2 containers, Multi Node Kubernetes
	10	Možnost zálohování a obnovy databáze, na které systém běží - DR	ANO	WSO2 Integrator repositories Backup & DR
	11	Tvorba uživatelských rolí a možnost nastavení omezení práv podle přidělené role	ANO	Access to CI/CD & Repository: Rancher, Git: Users & Roles
	12	Veškerá komunikace musí být šifrována https	ANO	Mutual SSL client & server
<b>A2</b>	<b>Patch Management</b>			
1	Automatická anebo v případě volby i plně konfigurovatelná vzdálená distribuce patchů, aktualizací a nových verzí SW či aplikací třetích stran.	ANO	Rancher CI/CD pipeline, kontejnerový rollout systémového SW	
<b>A3</b>	<b>Distribuce SW</b>			
1	Automatická anebo v případě volby plně konfigurovatelná vzdálená instalace a odinstalace SW přes připravené CI/CD postupy	ANO	Rancher CI/CD pipeline, kontejnerový rollout integračních nastavení	

	2	Plánování nasazení SW, tvorba harmonogramů.	ANO	DevOps plan
	<b>A4</b>	<b>Integrační možnosti</b>		
	1	Možnost integrace s Helpdesk nástroji, např. Jira, Zendesk, ServiceDesk Plus, ServiceNow.	ANO	WSO2 Integrator connectors
<b>B</b>				
<b>B</b>	<b>API Management – bezpečné vystavení služeb</b>			
	<b>B1</b>	<b>Obecné parametry</b>		
	1	Autentizace, Autorizace ( Local, External IdP )	ANO	WSO2 API Mgmt: API Access: OAuth, Key manager
	2	Audit -protokolace logování přístupů	ANO	WSO2 API Mgmt: Audit logs
	3	Řízení maximálního počtu požadavků, ochrana před DDOS	ANO	WSO2 API Mgmt: API QOS, Throttling
	4	Vystavení veřejných služeb na developer portálu	ANO	WSO2 API Mgmt: Developer portal
	5	Podpora více protokolů ( SOAP, REST API )	ANO	WSO2 API Mgmt: REST API, XML, JSON, SOAP
	6	Prvky bezpečnosti datové komunikace (validace protokolů, paternity, DDOS)	ANO	WSO2 API Mgmt: Security, Schema validation
	7	Uživatelské rozhraní musí být přístupné přes webový prohlížeč (MS Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox)	ANO	WSO2 API Mgmt: Web UI
	8	Řešení je horizontálně škálovatelné	ANO	WSO2 API Mgmt Operator on Kubernetes (Rancher)
	9	Řešení je vysoce dostupné (Active - Active)	ANO	WSO2 API Mgmt Operator, Multi Node Kubernetes
	10	Možnost zálohování a obnovy databáze, na které systém běží - DR Disaster Recovery	ANO	WSO2 API Mgmt DB repository Backup & DR
	11	Tvorba uživatelských rolí a možnost nastavení omezení práv podle přidělené role	ANO	WSO2 API Mgmt: Users & Roles - Local & External
	12	Veškerá komunikace musí být šifrována (https)	ANO	Mutual SSL client & server
<b>B2</b>	<b>Patch Management</b>			
1	Automatická anebo v případě volby i plně konfigurovatelná vzdálená distribuce patchů, aktualizací a nových verzí SW či aplikací třetích stran.	ANO	Rancher CI/CD pipeline, kontejnerový rollout systémového SW	
<b>B3</b>	<b>Distribuce SW</b>			

	1	Automatická anebo v případě volby plně konfigurovatelná vzdálená instalace a odinstalace SW přes připravené CI/CD postupy	ANO	Rancher CI/CD pipeline, kontejnerový rollout API SW
	2	Plánování nasazení SW, tvorba harmonogramů.	ANO	DevOps plan
	<b>B4 Integrovační možnosti</b>			
	1	Možnost integrace s Helpdesk nástroji, např. Jira, Zendesk, ServiceDesk Plus, ServiceNow.	ANO	WSO2 Integrator connectors & tasks



**Příloha č. 3 – Struktura ceny**

" Jednotná komunikační sběrnice a API management "						
Položka k ocenění	Četnost	Jednotka	Nabídková cena za jednotku (v Kč bez DPH)	DPH z ceny za jednotku (v Kč)	Nabídková cena celkem za položku po zohlednění četnosti (v Kč bez DPH)	Nabídková cena celkem za položku po zohlednění četnosti (v Kč s DPH)
Dodávka Informačního systému Jednotná komunikační sběrnice a API managementu včetně Licencí	1	komplet	300 000,00 Kč	63 000,00 Kč	300 000,00 Kč	363 000,00 Kč
Udržovací poplatek	16	čtvrtletí	45 000,00 Kč	9 450,00 Kč	720 000,00 Kč	871 200,00 Kč
Datové integrace	100	ČD	9 000,00 Kč	1 890,00 Kč	900 000,00 Kč	1 089 000,00 Kč
Rozvoj Systému	100	ČD	9 000,00 Kč	1 890,00 Kč	900 000,00 Kč	1 089 000,00 Kč
<b><i>Celková nabídková cena bez DPH</i></b>					<b><i>2 820 000,00 Kč</i></b>	
<b><i>Výše DPH (celkové nabídkové ceny)</i></b>					<b><i>592 200,00 Kč</i></b>	
<b><i>Celková nabídková cena s DPH</i></b>					<b><i>3 412 200,00 Kč</i></b>	

**Příloha č. 4 - Vzor předávacího protokolu****Smluvní strany**

<b>Objednatel</b>	
<b>Název</b>	Česká republika - Ministerstvo kultury České republiky
<b>Adresa</b>	Maltézské náměstí 1, 118 00 Praha 1
<b>IČ</b>	00023671
<b>Odpovědná osoba</b>	
<b>Zhotovitel</b>	
<b>Název</b>	Aitcom s.r.o. Adresa
<b>Adresa</b>	Máchova 802, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav
<b>IČ</b>	27470598
<b>Odpovědná osoba</b>	

**Projekt**

<b>Název projektu</b>	
<b>Vedoucí projektu</b>	

**Předmět předání**

<b>Smlouva číslo</b>	
<b>Předmět dodávky, plnění</b>	

**Obsah předání**

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

**Schválení**

<b>Objednatel</b>		<b>Zhotovitel</b>	
<b>Datum</b>		<b>Datum</b>	
<b>Oprávněná osoba</b>		<b>Oprávněná osoba</b>	
<b>Podpis</b>		<b>Podpis</b>	

**Příloha č. 5 - Vzor akceptačního protokolu****Smluvní strany**

<b>Objednatel</b>	
<b>Název</b>	Česká republika - Ministerstvo kultury České republiky
<b>Adresa</b>	Maltézské náměstí 1, 118 00 Praha 1
<b>IČ</b>	00023671
<b>Odpovědná osoba</b>	
<b>Zhotovitel</b>	
<b>Název</b>	Aitcom s.r.o. Adresa
<b>Adresa</b>	Máchova 802, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav
<b>IČ</b>	27470598
<b>Odpovědná osoba</b>	

**Projekt**

<b>Název projektu</b>	
<b>Vedoucí projektu</b>	

**Předmět akceptace**

<b>Smlouva číslo</b>	
<b>Předmět dodávky, plnění</b>	

**Seznam závad**

<b>Popis závady</b>	<b>Termín odstranění</b>	<b>Osoba odpovědná za odstranění závady</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

**Závěr akceptace**

<input type="checkbox"/>	PŘEVZATO Při akceptaci nebyly zjištěny žádné závady
<input type="checkbox"/>	PŘEVZATO S VÝHRADAMI Při akceptaci byly zjištěny závady a jejich seznam a popis je uveden v tomto dokumentu Tyto závady nebrání v akceptaci.
<input type="checkbox"/>	NEPŘEVZATO Při akceptaci byly zjištěny závady a jejich seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady brání v akceptaci.

**Schválení**

Objednatel		Zhotovitel	
Datum		Datum	
Oprávněná osoba		Oprávněná osoba	
Podpis		Podpis	

## Příloha č. 6 – Seznam členů realizačního týmu

1. **Zhotovitel** bude plnit předmět **Smlouvy** prostřednictvím těchto členů realizačního týmu:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Druh pracovněprávního vztahu k Zhotoviteli	zaměstnanec
Pozice	Projektový manažer
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Druh pracovněprávního vztahu k Zhotoviteli	zaměstnanec
Pozice	Business analytik
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Druh pracovněprávního vztahu k Zhotoviteli	zaměstnanec
Pozice	IT specialista
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

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