

## Smlouva o zajištění správy a provozuschopnosti interních systémů NPI

uzavřená na základě § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

**Národní pedagogický institut České republiky**  
**(zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)**  
se sídlem: Senovážné náměstí 872/25, 110 00 Praha 1  
zastoupený: Mgr. Ivo Jupa, ředitel  
IČO: 45768455  
DIČ: CZ45768455  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Číslo účtu: 79530011/0710  
Kontaktní osoba: [redacted]  
email: [redacted]  
telefon: [redacted]

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**NPI**“) na straně jedné

a

**Martin Kačena**  
Se sídlem: [redacted]  
IČO: 86723791  
DIČ: není plátce DPH  
Bankovní spojení: [redacted]  
Číslo účtu: [redacted]  
Kontaktní osoba: Martin Kačena  
e mail: [redacted]  
telefon: [redacted]

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

se níže uvedeného dne, měsíce a roku dohodli na následující

## Smlouvě o zajištění správy a provozuschopnosti interních systémů NPI

(dále jen "smlouva").

### I. Úvodní ustanovení

Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku poptávkového řízení s názvem „*Správa a zajištění provozuschopnosti interních systémů NPI*“ NPICR-465/2023/31-1 vedeného Objednatelům jako zadavatelem tohoto poptávkového řízení. Poskytovatel podal v tomto poptávkovém řízení nabídku, která byla vyhodnocena jako nejuvhodnější.

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy jsou servisní služby spočívající v zajištění provozu, údržby a podpory interních systémů v rámci NPI ČR (dále jen „služby“).
2. Podrobná specifikace služeb požadovaná Objednatelem je popsána v příloze č. 1 smlouvy.
3. Orientační rozsah služeb je 120 hodin/měsíc. Max. rozsah poskytnutých služeb na základě této smlouvy je 720 hodin.
4. Místem plnění smlouvy je sídlo Národního pedagogického institutu České republiky na adrese: Senovážné náměstí 872/25, Praha 1 – Nové Město.
5. Osobou pověřenou ke koordinaci ze strany Objednatele, pokud v konkrétním případě nebude stanoveno jinak, je:  
[REDACTED]
6. Kontaktní osobou ze strany Poskytovatele je:  
[REDACTED]

## III. Práva a povinnosti Smluvních stran

### 1. Za Poskytovatele:

- a) Poskytovatel prohlašuje, že disponuje potřebnými odbornými znalostmi a schopnostmi pro poskytování služeb podle této smlouvy,
- b) Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy dozvěděl. Povinnosti mlčenlivosti může Poskytovatele zprostit jen Objednatel svým písemným prohlášením či zmocněním a dále v případech stanovených zákonnými předpisy. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti této smlouvy,
- c) Poskytovatel se zavazuje, že při své činnosti bude postupovat nanejvýš diskrétně a bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst Objednatele,
- d) Poskytovatel je povinen chránit zájmy Objednatele, zejména je povinen upozornit Objednatele na veškerá nebezpečí škod, která jsou mu známa a která souvisejí s poskytováním služeb,

### 2. Za Objednatele:

- a) Objednatel je povinen poskytovat veškerou součinnost, kterou Poskytovatel potřebuje k plnění předmětu smlouvy a k jejímuž poskytnutí bude Objednatel vyzván Poskytovatelem. Objednatel má však právo se rozhodnout, že některá data, informace a podklady Poskytovateli nepředá; v takovém případě Objednatel není oprávněn nárokovat vady poskytnutého plnění ani škody vzniklé v důsledku toho, že Poskytovatel nemohl přihlídnout při plnění této smlouvy k datům, informacím a podkladům, které mu Objednatel nepředal,
- b) Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech důležitých skutečnostech a změnách, které by mohly mít vliv na poskytování služeb,
- c) Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu řádně a včas oproti vystavenému daňovému dokladu.

## IV. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytování služeb dle této smlouvy zaplatit Poskytovateli maximální smluvní odměnu ve výši **432 000,00 Kč bez DPH (čtyřistatřicetdvatisíckorunčeských)** za celou dobu trvání realizace Předmětu smlouvy, a to na základě Krycího listu nabídky Poskytovatele, která je přílohou č. 3 této smlouvy.

2. Cena dle odst. 1 tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním předmětu smlouvy. Bude hrazena na základě faktur, dle skutečně provedených služeb. Fakturu vystaví Poskytovatel Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní po ukončení každého měsíce poskytování služeb. Faktura bude Poskytovatelem zaslána Objednateli na adresu: [REDACTED] Splatnost faktury si smluvní strany sjednávají v délce 30 dnů ode dne doručení faktury. Poskytovatel bude fakturovat po Objednatelem předem odsouhlaseném výkazu práce a tento výkaz bude přílohou faktury.

3. Faktury budou mít tyto náležitosti:

- a) označení faktury a její číslo,
- b) jména a sídla Objednatele a Poskytovatele,
- c) podpis Poskytovatele a jeho IČO,
- d) označení bankovního spojení, označení peněžního ústavu, číslo účtu,
- e) číslo smlouvy dle číselné řady Objednatele (ev. č.),
- f) datum vystavení,
- g) označení předmětu plnění,
- h) fakturovanou částku,

4. V případě, že faktura nebude mít stanovené náležitosti, nebo bude obsahovat chybné údaje, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě její splatnosti vrátit Poskytovateli, aniž by se tím Objednatel dostal do prodlení s úhradou faktury. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být Objednatelem jednoznačně vymezen.
5. Odměna bude Objednatelem hrazena Poskytovateli bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.
6. Odměna se považuje za uhrazenou dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

## V. Náhrada škody

1. V případě, že Poskytovatel způsobí Objednateli porušením závazků vyplývajících z této smlouvy škodu, je povinen ji v plné výši uhradit Objednateli.
2. V případě poskytnutí Objednatelem nesprávných a/nebo nepravdivých či neúplných informací, které povedou ke vzniku škody na straně Poskytovatele, je Objednatel povinen v plné výši uhradit tuto škodu Poskytovateli a případným třetím stranám.

## VI. Smluvní pokuty

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. V případě, že dojde k porušení této povinnosti, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **10 000 Kč** (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, kterou se Poskytovatel zavazuje řádně uhradit Objednateli na jeho výzvu.
2. Za každý den prodlení s platbou vzniká Objednateli smluvní pokuta ve výši 0,05 % z neuhrazené částky, kterou se Objednatel zavazuje řádně uhradit Poskytovateli na jeho výzvu.

## VII. Platnost a doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou do **31. 12. 2023**, s účinností ode dne jejího uveřejnění v Registru smluv. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami; účinností nabývá dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.

2. Pokud Objednatel nevyčerpá celkovou částku bez DPH, uvedenou v článku IV., odstavci 1. této smlouvy, nelze toto považovat za nedodržení smlouvy ze strany Objednatele, a nelze ze strany Poskytovatele uplatňovat na Objednateli žádné nároky.

### **VIII. Licence**

1. Poskytovatel uděluje ke všem výstupům, u kterých je to možné vzhledem k jejich charakteru, výhradní licenci k jejich užití, a to v tomto rozsahu:
  - množství rozsah licence je neomezený,
  - časový rozsah licence je neomezený,
  - územní rozsah licence je sjednán jako celosvětový.
2. Odměna za poskytnutou licenci je již zahrnuta v ceně dle čl.IV této smlouvy.
3. Objednatel 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.
4. Poskytovatel uděluje licenci jako multilicenci. Software může být nainstalován a užíván na libovolném počtu uživatelských stanic, a to i současně.

### **IX. Ukončení smlouvy**

1. Tuto smlouvu je možné ukončit:
  - a) Okamžitým odstoupením v případě jejího závažného porušení jednou ze Smluvních stran.
  - b) Písemnou výpovědí Objednatele, a to bez udání důvodu. V takovém případě je výpovědní lhůta 2 měsíce, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Objednatel může dále odstoupit od smlouvy i v případě, že Poskytovatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly, nebo mohly mít vliv na výsledek poptávkového řízení.
3. V případě výpovědi či odstoupení od smlouvy Objednatelem vzniká Objednateli nárok na vrácení zaplacené částky ve výši, která nebyla prokazatelně vynaložena Poskytovatelem v rámci plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy k poslednímu dni její platnosti. V případě odstoupení od smlouvy Poskytovatelem vzniká Poskytovateli nárok na řádné zaplacení finanční odměny ve výši prokazatelně vynaložených nákladů na plnění závazků vyplývajících z této smlouvy k poslednímu dni její platnosti.
4. Smluvní strany provedou závěrečné finanční a věcné vypořádání nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu dle této smlouvy.
5. V případě, že dojde k předčasnému ukončení smluvního vztahu dle této smlouvy, a to na základě právního úkonu kterékoliv ze Smluvních stran, je Poskytovatel vždy povinen upozornit Objednatele na možná nebezpečí zmaření účelu této smlouvy nebo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením předmětu této smlouvy a provést nezbytná opatření potřebná k zabránění takového zmaření nebo škody.

### **X. Ostatní ujednání**

1. Tuto smlouvu lze měnit na základě dohody Smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Za změnu Smlouvy se nepovažuje změna identifikačních či kontaktních údajů. Takové změny si smluvní strany oznamují telefonicky, nebo e-mailem, a to neprodleně poté, co k takovým změnám dojde.

2. V otázkách, které nejsou touto smlouvou upraveny, se řídí právní vztahy platným právem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
3. Nastanou-li skutečnosti, které jedné nebo oběma Smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, např. v případě působení vyšší moci, jsou Smluvní strany povinny se o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat. Zároveň jsou obě Smluvní strany zavázány společně podniknout veškeré kroky k překonání překážek plnění této smlouvy.
4. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají nadále platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
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 Objednatel uveřejní tuto smlouvu prostřednictvím registru smluv, dle zák. č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv.
7. Poskytovatel potvrzuje, že nenaplní definiční znaky subjektů uvedených v nařízení Rady (EU) 2023/576 ze dne 8. dubna 2023, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině (dále také jako „nařízení č. 2023/576“), tedy, že není:
  - ruským státním příslušníkem, fyzickou nebo právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku;
  - fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písm. a) tohoto odstavce, nebo;
  - fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednájí jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písm. a) nebo b) tohoto odstavce;

Poskytovatel rovněž potvrzuje, že jeho poddodavatelé, jejichž podíl na hodnotě Smlouvy představuje více než 10 %, nejsou subjektem dle písmene a) – c) tohoto odstavce Smlouvy. Subjekty uvedené v tomto odstavci Smlouvy budou dále označovány jako „určené subjekty“.

Poskytovatel dále potvrzuje, že není osobou uvedenou v příloze I nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 269/2014“). Osoba uvedená v příloze I nařízení č. 269/2014 bude dále označována jako „určená osoba“.

Poskytovatel se současně zavazuje, že určeným osobám dle předchozího odstavce (není-li jí sám) nebo v jejich prospěch nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje získané v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, a to přímo ani nepřímo.

V případě, že by v průběhu účinnosti této Smlouvy Poskytovatel nebo jeho jakýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu nebo by se Poskytovatel stal určenou osobou, je povinen o takové skutečnosti Objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od vzniku takové skutečnosti, písemně informovat. Vznikne-li Objednateli v souvislosti s porušením této povinnosti jakákoliv škoda, je Poskytovatel tuto škodu Objednateli povinen v plné výši nahradit. Současně je vznik této skutečnosti důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele.

8. Při zpracování osobních údajů Poskytovatel postupuje podle příslušných ustanovení Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, jakož i č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

9. Smluvní strany prohlašují, že se podmínkami této Smlouvy na základě vzájemné dohody řídily již ode dne podpisu této Smlouvy a veškerá svá vzájemná plnění poskytnutá ode dne podpisu této Smlouvy do dne nabytí účinnosti této Smlouvy považují za plnění poskytnutá podle této Smlouvy.
10. Smlouva se vyhotovuje ve dvou listinných vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze stran obdrží po jednom. Toto ujednání se neuplatní v případě, pokud je smlouva podepisována elektronicky; v takovém případě každá ze stran obdrží totožné elektronické znění smlouvy s elektronickými podpisy obou smluvních stran.
11. Žádná ze Smluvních stran nesmí práva a povinnosti z této smlouvy postoupit na jiné subjekty bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud není takové postoupení sjednáno v rámci smlouvy či jiných dokumentů, jimiž se Poskytovatel řídí při plnění předmětu této smlouvy.

Příloha č. 1 Podrobná specifikace služeb

Příloha č. 2 Nabídka pro referenční měsíc

Příloha č. 3 Krycí list z nabídky

Poskytovatele

V Praze dne: 25. 08. 2023

V Praze dne: 11. 08. 2023

Objednatel:

Poskytovatel:

.....  
Mgr. Ivo Jupa  
Ředitel NPI ČR

.....  
Martin Kačena

**Příloha č. 1** Podrobná specifikace služeb1. *Souhrnné údaje*1.1 *Předmět obecně*

Poskytovatel zajistí provoz, podporu a údržbu celého systému na vlastní infrastruktuře či na infrastruktuře Objednatele (podle Nabídky Poskytovatele).

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
<b>Běžný požadavek či požadavek uživatelské podpory</b>	1 pracovní den	5 pracovních dnů
<b>Incident kategorie 3</b>	1 pracovní den	3 pracovní dny
<b>Incident kategorie 2</b>	8 hodin	32 hodin
<b>Incident kategorie 1</b>	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.

## 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 neznamená automatické potvrzení Objednatele 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 Poskytovatelem

- 3.1.1 Poskytovatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:
- poskytování služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací a dohledu,
  - provoz,
  - provoz testovacích a vývojových prostředků,
  - aktualizace dokumentace,
- všech systémů uvedených v kapitole 4.

### 3.2 Činnosti zajišťované Objednatelem

- 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 Objednatele

- 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 této smlouvy

### 4.2.1 Správa Microsoft 365, AD – Azure

### 4.2.2 Interní aplikace

- a. IS-HELEN – interní informační systém NPI pro správu vzdělávacích programů, podpůrné ekonomické a další agendy (PHP 7.4, MySQL 5.5)
- b. 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
- c. ucet.npi.cz - účet zaměstnance NPI (PHP 7.4, PHP ADIdap 4, PHP Azure Graph API)
- d. 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)
- e. EPD epd.npi.cz – spisová služba (PHP 7.1, MSSQL 2017)
- f. 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 Poskytovatel systémy provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.
- 5.1.2 Poskytovatel zajišťuje dodržení minimální dostupnosti systémů 99.5 % měsíčně. Poskytovatel není odpovědný za nedostupnost způsobenou nefunkčností infrastruktury či prostředků, které zajišťuje Objednatel, 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 Poskytovatel 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 Objednatel, jsou všechny lhůty mimo reakční lhůtu prodlouženy o dobu nefunkčnosti infrastruktury + 6 hodin.
- 5.1.8 Poskytovatel nevyužívá infrastrukturu Objednatele k jiným účelům než plnění Smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za incident kategorie 1.
- 5.1.9 Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem 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 agend, 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 Poskytovatel používá Objednatelům 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 Poskytovatelem, plně auditovaná s kompletní historií.

5.2.9 Provoz HelpDesku i s historií hlášení Incidentů zajistí Zákazník v režimu 24/7.

5.2.10 Poskytovatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit požadavky a podporu celého systému.

5.2.11 Je dodržována klasifikace požadavků na:

a. Běžný požadavek – požadavek Objednatele 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 Objednatele. 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 Poskytovatele.

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 Objednatele vyplývající z nařízení GDPR, které není možné uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytují Objednatelovi 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 prodloužování domén, vlastněných NPI (registrátor Internet, a. s., Webglobe, s.r.o.) – aktuálně 60 domén druhého řádu

b) objednávky nových/prodloužování 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 Poskytovatele 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 Objednatel s Poskytovatelem dohodli včetně metodiky měření, popřípadě nahlášením nedostupnosti Objednatel (typicky v podobě hlášení incidentu).

5.4.2 Poskytovatel 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.

## 6. *Kvalitativní požadavky*

### 5.1 *Licence*

5.1.1 Licence je upravena ve Smlouvě. Objednatel 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.

5.1.2 Veškeré použité součásti nejsou zatíženy licenčními ani jinými podobnými periodickými poplatky.

### 5.2 *Zabezpečení*

5.2.1 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

- 5.2.2 Nejsou veřejně přístupné interní a vývojové soubory a adresáře jako např. .git repozitář, konfigurační soubory pro vývoj, sestavení nebo provoz, source maps atp.
- 5.2.3 Jako zdroj aktuálních best practices je považován <https://cheatsheetseries.owasp.org>
- 5.2.4 Neexistují společné přístupové účty, každý pracovník Poskytovatele i Objednatele má samostatný přístup vedený na jeho jméno
- 5.2.5 Přístup k citlivým datům (osobní a přístupové údaje) je omezen výhradně na pracovníky s oprávněnou potřebou.
- 5.2.6 Oprávněná potřeba přístupu k citlivým datům je pravidelně kontrolována. Nadbytečné účty či přístupová oprávnění pracovníků bez oprávněné potřeby jsou bez zbytečného prodlení rušeny.
- 5.2.7 Je zajištěno, že neprodukční prostředí neobsahují produkční citlivá data. Poskytovatel nekopíruje či nepřesouvá citlivá data z produkčního prostředí Objednatele, pokud to Objednatel výslovně neschválil.
- 5.2.8 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.
- 5.2.9 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

### 5.3 Praktiky a metodiky

- 5.3.1 Zdrojové kódy jsou verzovány pomocí DCVS/CVS nástroje a uloženy v repozitářích. Objednatel má stálý read-only přístup ke všem těmto repozitářům. Popis verzovacího workflow je součástí dokumentace.
- 5.3.2 Změny zdrojového kódu jsou do repozitářů promítány nejméně 1x týdně.
- 5.3.3 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).
- 5.3.4 Poskytovatel 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.

- 5.3.5 V případech, kde se vyplatí vědomě technologický dluh vytvořit a kde k takovému postupu Objednatel vyjádří souhlas není nutné dodržovat předchozí bod. Poskytovatel upozornil Objednatele na všechny případy, kdy identifikoval, že se vyplatí vytvořit technologický dluh.

#### **5.4 Externí služby**

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

#### **5.5 Požadavky na dokumentaci**

- 5.5.1 V rámci podpory je Poskytovatelem vytvořena provozní, bezpečnostní, uživatelská a business dokumentace.
- 5.5.2 Veškerá technická, uživatelská či business dokumentace je v češtině.
- 5.5.3 Veškerá dokumentace je tvořena tak, aby podporovala potřeby Objednatele pro bezpečnostní, technické a další audity a kontroly veřejnými i soukromými společnostmi a orgány.
- 5.5.4 Správnost a úplnost veškeré dokumentace je kontrolována a aktualizována minimálně 1x ročně a dále nejdříve dva měsíce a nejpozději týden před skončením platnosti Smlouvy.

Příloha č.2 - Nabídka pro referenční měsíc:

Nabídka pro referenční měsíc s rozsahem prací dle sloupce D						
VYPLŇTE HODNOTY VE ŽLUTÝCH BUŇKÁCH:						
Jsem plátce DPH? (ano/ne)		NE				
	Činnosti v oblasti	Nabídková sazba (Kč/h bez DPH)	referenční počet hodin	Celková nabídková cena bez DPH	Sazba DPH (v %)	Celková nabídková cena s DPH
1.	hodinová sazba na "provoz, údržbu a podporu"	600,00	120,00	72 000,00	-	72 000,00
<b>Celková referenční nabídková cena:</b>				<b>72 000,00</b>	-	<b>72 000,00</b>
Limit						432 000,00
495 000 Kč bez DPH/6 měsíců						
Dne:		30.06.2023				
Zpracoval:						

Příloha č. 1 – Krycí list nabídky

KRYCÍ LIST NABÍDKY		
Poptávkové řízení		
Název:	<b>SPRÁVA A ZAJIŠTĚNÍ PROVOZUSCHOPNOSTI INTERNÍCH SYSTÉMŮ NPI</b>	
Základní identifikační údaje		
<b>Zadavatel</b>		
Název:	Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)	
Sídlo:	Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1	
IČO:	45768455	
Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele:	Mgr. Ivo Jupa, ředitel	
<b>Účastník</b>		
Název:	Martin Kačena	
Sídlo/místo podnikání:	[REDAKOVANÉ]	
Korespondenční adresa, tel. spojení:	[REDAKOVANÉ]	
IČO:	867 23 791	
DIČ:	Nejsem plátcem DPH	
Bankovní spojení:	[REDAKOVANÉ]	
Maximální částka po celou dobu trvání smluvního vztahu činí 495 000,00 Kč bez DPH		
<b>Nabídková cena za referenční měsíc v CZK</b>		
<b>Nabídková cena za referenční měsíc bez DPH</b>	<b>Samostatně DPH</b>	<b>Nabídková cena za referenční měsíc včetně DPH:</b>
72.000,00 Kč	Nejsem plátcem DPH	Nejsem plátcem DPH