

**RÁMCOVÁ DOHODA**  
**- Technická podpora provozu aplikačního řešení elektronické podatelny**

**Číslo smlouvy objednatele: PPR-44791-9/ČJ-2023-990656**

**Smluvní strany:**


**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

**Sídlo:** Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha  
**IČO:** 00007064  
**DIČ:** CZ00007064  
**Zastoupená:** plk. Mgr. Branislavem Samkem, ředitelem Národního centra informačních a komunikačních technologií Policejního prezidia České republiky  
**Bankovní spojení:** 5504881/0710, Česká národní banka  
**Korespondenční adresa:** Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, poštovní schránka 62/NCIKT, Strojnická 27, 170 89 Praha 7  
**Datová schránka:** gs9ai55

(dále jen „Objednatel“ nebo „Zadavatel“)

a

**TECHNISERV, spol. s r. o.**

**Sídlo:** Baarova 231/36, 140 00 Praha 4  
**IČO:** 44264020  
**DIČ:** CZ44264020  
**Zastoupená:**   
**Bankovní spojení:** Komerční banka a.s., 435742011/0100  
**Korespondenční adresa:** Moskevská 86, 101 00 Praha 10  
**Datová schránka:** k8r6j6r

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 5239

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

**Rámcovou dohodu**  
**- Technická podpora provozu aplikačního řešení elektronické podatelny**

(dále jen „Dohoda“ nebo „rámcová dohoda“)

## PREAMBULE

1. Tato Dohoda je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno dle ust. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek k veřejné zakázce s názvem "Technická podpora provozu aplikačního řešení elektronické podatelny - Rámcová dohoda" č.j: PPR-44791/ČJ-2023-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Tato Rámcová dohoda vymezuje obecné obchodní podmínky v budoucnu uzavřených dílčích smluv (objednávek). Tato Rámcová dohoda se uzavírá s jedním Dodavatelem.

### 1. PŘEDMĚT DOHODY

- 1.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění specifikované touto Dohodou a jejími přílohami, dle podmínek a v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Dodavatel na základě této Dohody dodá zejména následující plnění:
  - a) **Plnění A – Služby technické a provozní podpory (fixní část)**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále také jen „Plnění A“);
  - b) **Plnění B – Implementační, konfigurační a konzultační služby (variabilní část)**
    - Plnění B.1 – Rozvojové aktivity e-podatelny (dále též jen „Plnění B.1“)
    - Plnění B.2 – Konzultační, konfigurační a implementační aktivity (dále též jen „Plnění B.2“)(Plnění B.1 a Plnění B.2 dále společně také jen „Plnění B“), blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody;
  - c) **Plnění C – Předání podpory systému e-podatelny**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále také jen „Plnění C“);(Plnění A, Plnění B a Plnění C souhrnně dále též „Předmět plnění“).
- 1.2. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Dohody.
- 1.3. Objednatel se za řádně poskytnuté plnění zavazuje Dodavateli zaplatit cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Dohody.
- 1.4. Objednatel se touto Rámcovou dohodou nezavazuje k objednávce v určitém rozsahu ani v určité minimální hodnotě a Objednatel bude vždy postupovat v souladu se svými potřebami, přičemž Dodavateli nevzniká touto Dohodou právní nárok na odběr určitého jím poskytovaného plnění ze strany Objednatele.

### 2. POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV

- 2.1. Na základě této Rámcové dohody budou uzavírány dílčí smlouvy, a to postupem stanoveným touto Dohodou.
- 2.2. Tato Rámcová dohoda bude plněna na základě písemných výzev k poskytnutí plnění. Objednávka je návrhem na uzavření dílčí smlouvy (dále také jen „Objednávka“). Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
  - a) identifikační údaje Smluvních stran;
  - b) označení Rámcové dohody a číslo Objednávky;
  - c) podrobnou specifikaci požadovaného plnění;

- d) místo a dobu požadovaného plnění;
  - e) specifikaci ceny;
  - f) podpis Objednatele.
- 2.3. Každá dílčí Objednávka bude Objednatelem odeslána Dodavateli prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN). Dodavatel odešle Objednateli potvrzení Objednávky či podnět k její úpravě nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Potvrzení Objednávky Dodavatelem je přijetím návrhu dílčí smlouvy. Jednotlivé Objednávky budou uzavírány v souladu s touto Dohodou a jejími přílohami.
- 2.4. Objednatel je pro účely stanovení celkové ceny, resp. pracnosti za požadované Plnění B nebo pro účely bližší specifikace požadovaného plnění oprávněn písemně vyzvat Dodavatele k podání nabídky nebo k doplnění požadovaných informací, a to prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN). Dodavatel je povinen na základě výzvy doručit Objednateli svou nabídku nebo požadované informace, a to ve lhůtě stanovené v předmětné výzvě. Nabídka Dodavatele nesmí být v rozporu s touto Rámcovou dohodou. Dodavatel není oprávněn navrhnout ve své nabídce smluvní podmínky, které budou pro Objednatele méně výhodné v porovnání s jeho nabídkou v zadávacím řízení a touto Dohodou.

### 3. **CENA ZA PLNĚNÍ**

- 3.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 3.2. Celková cena plnění dle Objednávek uzavřených dle této Dohody (tj. součet smluvních cen uzavřených Objednávek) nesmí přesáhnout 844 000,00 Kč bez DPH (osm set čtyřicet čtyři tisíc korun českých), 1 021 240,00 Kč s DPH (jeden milion dvacet jedna tisíc dvě stě čtyřicet korun českých).
- 3.3. Podrobné určení jednotkových cen pro jednotlivá plnění je uvedeno v Příloze č. 2 této Dohody.
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle konkrétní Objednávky je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou. Pokud není Rámcovou dohodou, nebo příslušnou Objednávkou stanoveno jinak, sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod., a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Dohody.
- 3.5. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti změny.
- 3.6. Veškeré ceny dohodnuté v této Dohodě a dílčích Objednávkách jsou ceny v korunách českých.

### 4. **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 4.1. Dodavatel je povinen vystavit platební doklad (tzv. fakturu) do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Vzor akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 4 této Dohody.

- 4.2. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu po podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami po dodání plnění dle příslušné Objednávky. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, pouze pokud to stanoví příslušná Objednávka nebo tato Dohoda.
- 4.3. V případě Plnění A je Dodavatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, na základě dílčího akceptačního protokolu. V případě tohoto dílčího plnění je datem uskutečnění zdanitelného plnění poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle dílčí smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 4.4. Splatnost faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou v Dohodě, s výjimkou případu, kdy faktura doručena v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- 4.5. Faktura musí obsahovat číslo této Dohody a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Dohodou, je Objednatel oprávněn zaslat ji zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 4.6. **Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:**  
**Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, Strojnická 27, poštovní schránka 62/NCIKT, 170 89 Praha 7.**
- 4.7. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného v Objednávce ve prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Objednávce.
- 4.8. Přílohou faktury za poskytnuté plnění je originál akceptačního protokolu podepsaného pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 4.9. Akceptační protokol musí obsahovat alespoň:
- označení čísla Dohody a Objednávky;
  - předmět poskytnutého plnění včetně výrobních čísel, pokud to je aktuální;
  - datum převzetí, resp. akceptace;
  - identifikace osob pověřených akceptační protokol za Smluvní strany podepsat;
- 4.10. Objednatel je oprávněn od faktury Dodavatele odečíst své splatné pohledávky za Dodavatelem, které vzniknou v souvislosti s plněním dle této Dohody, resp. Objednávky.
- 4.11. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět plnění.
5. **DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ**
- 5.1. Místem plnění dle této Dohody jsou lokality Objednatele umístěné v České republice, které budou Dodavateli specifikovány v konkrétní Objednávce.

- 5.2. Řádně a včas dodaný Předmět plnění dle této Dohody, resp. Objednávky je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, resp. dílčího akceptačního protokolu, pokud to příslušná Objednávka nebo Dohoda stanoví. Podpisu akceptačního protokolu může předcházet akceptační řízení, tak jak je definováno v přílohách Dohody, nebo v příslušné Objednávce.
- 5.3. Dodavatel je povinen při předání Předmětu plnění Objednateli předat veškerou dokumentaci související s Předmětem plnění, a to zejména technickou dokumentaci, včetně detailního popisu dodaného řešení, návody na obsluhu a údržbu, záruční listy, uživatelský manuál, a to v českém jazyce, není-li v Přílohách této Dohody uvedeno jinak.
- 5.4. Termíny plnění budou upraveny v konkrétních Objednávkách s tím že:
- Plnění A je poskytováno zpravidla na období 12 měsíců ode dne účinnosti Objednávky, není-li v Objednávce stanoveno jinak;
  - v případě Plnění B je Dodavatel povinen poskytnout požadované služby, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do pěti (5) pracovních dnů ode dne účinnosti Objednávky, není-li v Objednávce stanoveno jinak.

## 6. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 6.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění:
- odpovídá sjednané specifikaci;
  - je bez faktických vad;
  - je bez právních vad.
- 6.2. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na Plnění A v rozsahu poskytované služby tak, jak je specifikováno v přílohách této Dohody (garance funkčnosti, SLA) a na Plnění B Dodavatel poskytuje záruku v délce 12 měsíců ode dne řádného dodání plnění dle Objednávky, není-li v Objednávce nebo v přílohách této Dohody uvedeno jinak. Zárukou přejímá Dodavatel závazek, že dodané plnění bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen záruční vady oznámit Dodavateli neprodleně od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá Dodavatel, a to od doby oznámení vady Objednatelem až do jejího úplného odstranění Dodavatelem. Dodavatel je povinen odstranit vadu dle podmínek specifikovaných v přílohách této Dohody.
- 6.3. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Dohody nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 6.4. Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli Smluvních stran oproti podmínkám sjednaným touto Dohodou.
- 6.5. Dodavatel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí, neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele v rozporu s dokumentací, písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo Dodavatele.

- 6.6. Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto Dohodou. Za vady se považují i vady v návodech k použití, dokladech a dokumentech.
- 6.7. Objednatel uplatní požadavek na odstranění vady na helpdesk Dodavatele nebo prostřednictvím datové schránky, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 6.8. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
- 6.9. Veškeré činnosti související s odstraněním vady činí Dodavatel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s Objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.
- 6.10. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace uhrazena celá kupní cena, Objednatel není v prodlení s úhradou kupní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 6.11. V případě opravy zařízení, které obsahuje paměťové médium, které bylo součástí předmětu plnění, tak jednotlivá paměťová média zůstávají po dobu opravy zařízení ve vlastnictví a v držbě Objednatele. V případě závady na paměťovém médiu se Dodavatel zavazuje nahradit nefunkční zařízení novým paměťovým médiem s tím, že vadné paměťové médium zůstává ve vlastnictví a v držbě Objednatele.
- 6.12. Další podmínky záruky a specifikace poskytování záručních oprav jsou stanoveny v příloze č. 1 této Dohody. Příloha č. 1 Dohody může definovat podmínky záruky odlišně od tohoto čl. 6 Dohody, v takovém případě má přednost ustanovení uvedené v Příloze č. 1 Dohody.

## 7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Dodavatele s plněním závazků dle této Dohody, resp. Objednávky vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,15 % z ceny plnění s DPH dle příslušné Objednávky, a to za každý den prodlení, pokud není v přílohách této Dohody uvedeno jinak (např. sankce za nedodržení SLA).
- 7.2. V případě, že Dodavatel nepotvrdí Objednávku, resp. nepodá podnět k její úpravě, ve lhůtě stanovené v čl. 2 odst. 2.3 této Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč, a to za každý den prodlení.
- 7.3. V případě porušení povinností dle článku č. 9 této Dohody je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé porušení.
- 7.4. Pokud není v Dohodě, nebo v textu příloh, v příslušné Objednávce stanoveno jinak, Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu za každé porušení stanovených smluvních povinností ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 7.6. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezavazuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 7.7. Úrok z prodlení a Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

## 8. **PODDODAVATELÉ**

- 8.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Dohody prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 8.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

## 9. **MLČENLIVOST A DŮVĚRNÉ INFORMACE**

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 9.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se za důvěrnou informaci dle této Dohody považuje veškerá technická, provozní, bezpečnostní apod. dokumentace týkající se předmětu plnění dle této Dohody. Objednatel je rovněž oprávněn označit za důvěrnou taky informaci, dokument, zprávu, která není výslovně uvedena v tomto čl. 9 Dohody, o této skutečnosti Dodavatele informuje.
- 9.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek zachovávat důvěrnost těchto informací. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 9.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody.
- 9.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje informační systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Dohody jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto systému.
- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků Smluvní strany či právních předpisů;
  - b) měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;

- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
- d) po podpisu této Dohody poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 9.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Dohody, a to způsobem definovaným v bezpečnostních politikách Objednatele.
- 9.8. Ujednání této Dohody upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Dohody, včetně všech Příloh.
- 9.9. Ukončení účinnosti této Dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Dohody a účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Dohody.
- 10. ÚČINNOST DOHODY A Odstoupení**
- 10.1. Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na čtyři (4) roky ode dne účinnosti této Dohody, nebo do vyčerpání celkové ceny v Kč s DPH uvedené v čl. 3. odst. 3.2 této Dohody (vyčerpáním se rozumí součet jednotlivých smluvních cen uzavřených Objednávek) dle toho, která skutečnost nastane dříve. Skončení účinnosti této Dohody nemá vliv na účinnosti jednotlivých, již uzavřených Objednávek.
- 10.2. Ukončením účinnosti této Dohody nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se převodu vlastnického práva a užívacích práv, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Dohody.
- 10.3. Rámcovou dohodu, resp. Objednávku lze dále ukončit následujícími způsoby:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- b) písemným odstoupením jedné Smluvní strany doručeným druhé Smluvní straně v souladu s touto Dohodou.
- 10.4. Každá ze smluvních stran může od této Dohody, resp. Objednávky odstoupit v případech stanovených touto Dohodou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Dohody, resp. Objednávky nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 10.5. Smluvní strany jsou oprávněné odstoupit od této Dohody, resp. Objednávky i pro nepodstatné porušení smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od Dohody odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
- 10.6. Objednatel má právo odstoupit od Dohody, resp. Objednávky také tehdy, pokud:



- a) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- b) Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Dohody;
- c) Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci této Veřejné zakázky;
- d) je Dodavatel v prodlení s poskytnutím plnění o více než 30 dnů;
- e) je Dodavatel v prodlení s provedením reklamace o více než 30 dnů nebo nedůvodně odmítá reklamaci provést;
- f) je Dodavatel nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
- g) Dodavatel nemá bankovní účet řádně registrován v databázi „Registru plátců DPH“.

## 11. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 11.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených zákonem, touto Dohodou, Objednávkou nebo jimi pověřených zástupců.
- 11.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Dohody, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:



- 11.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

## 12. LICENCE

- 12.1. V případě, že předmětem plnění dle této Dohody je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), Objednatel má k tomuto dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem následující licenci:

- a) Objednatel má nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít autorské dílo ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo autorské dílo zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
- b) Účinek poskytnuté licence nastává okamžikem předání plnění dle této Dohody, do okamžiku předání je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného plnění.

- c) V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Dohody, licence dle tohoto článku Dohody se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Dohody, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické i tištěné formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku.
- d) Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě, že Dodavatel je povinen dodat dokumentaci např. projektovou, analytickou, programátorskou, uživatelskou, provozní, technickou, bezpečnostní apod., tak se jedná o autorské dílo na zakázku a vztahuje se na ni licence dle tohoto článku Dohody, tj. Objednatel má kromě jiného právo takové dokumenty měnit a upravovat.
- e) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Licence se poskytuje bezúplatně.
- f) Je-li součástí plnění tzv. standardní software, u kterého Dodavatel nemůže udělit, nebo zajistit Objednateli licenci dle předchozích ustanovení, řídí se poskytovaná licence licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu, ale s tím, že Objednatel má vždy nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít tento software v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Objednatel je oprávněn licenci převést na třetí osobu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že za standardní software se považuje pouze:
- softwarové produkty s GPL licencí;
  - SW komponenty, které jsou patentově chráněny;
  - SW komponenty, pokud jsou Dodavatelem prokazatelně dodávány jako ucelené SW dílo jiným subjektům a není do nich v rámci dodávky zasahováno nebo jsou měněny jen konfiguračně.
- g) Objednatel nemá povinnost licenci využít.

### 13. **OBEČNÁ USTANOVENÍ**

- 13.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 13.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 13.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízení, programovému vybavení a prostředí.
- 13.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku

škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.

- 13.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Dohody nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Dohody a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Dohody.
- 13.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 13.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Dohody mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Dohody.
- 13.8. Dodavatel při plnění této Dohody nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 13.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu díla nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
- 13.10. Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této Dohody dodržovat bezpečnostní politiky Objednatele.

#### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tato Dohoda nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 14.2. Tato Dohoda nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 14.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 14.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Dohodu.
- 14.5. Práva Objednatele vyplývající z této Dohody či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 14.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.

- 14.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Dohody zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Dohody obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 14.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Dohodou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 14.9. Tato Dohoda může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 14.10. Zadávací podmínky zadané Veřejné zakázky a smluvní podmínky sjednané touto Dohodou jsou bezvýhradně závazné pro Objednávky, a to včetně technické specifikace uvedené v zadávací dokumentaci. Při uzavírání dílčích Objednávek na základě této Dohody Smluvní strany nesmí provádět podstatné změny v podmínkách stanovených v této Dohodě.
- 14.11. Tato Dohoda je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem.
- 14.12. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující Přílohy:
- Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
  - Příloha č. 2 – „Specifikace ceny za předmět plnění“
  - Příloha č. 3 – „Vzor objednávky“
  - Příloha č. 4 – „Vzor akceptačního protokolu“

V Praze dne (dle el. podpisu)

V Praze dne (dle el. podpisu)

**Objednatel:**

**Dodavatel:**

.....  
Ministerstvo vnitra – Česká republika  
plk. Mgr. Branislav Samek  
ředitel NCIKT PP ČR



**Technická podpora provozu aplikačního řešení  
elektronické podatelny - Rámcová dohoda**

## Obsah

1.	Obecné požadavky a vymezení předmětu plnění .....	4
1.1.	Požadované vlastnosti aplikačního řešení zajišťujícího funkci elektronické podatelny – základní popis .....	4
1.2.	Bližší popis požadavků na aplikační řešení .....	6
1.3.	Popis běhové platformy aplikačních serverů a koncových stanic .....	9
2.	Požadovaná plnění .....	10
3.	Plnění A – Služby technické a provozní podpory (fixní část) .....	10
3.1.	Specifikace a požadavky na provozní podporu .....	10
3.1.1.	Korektivní služby podpory .....	10
3.1.2.	Preventivní služby podpory .....	11
3.1.3.	Adaptivní služby podpory .....	11
3.1.4.	Služby Helpdesku .....	12
4.	Plnění B - Implementační, konfigurační a konzultační služby .....	13
4.1.	Rámcová specifikace rozsahu implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb ....	13
4.1.1.	Plnění B.1 – Rozvojové aktivity e-podatelny .....	14
4.1.2.	Plnění B.2 – Konzultační, konfigurační a implementační aktivity .....	14
5.	Plnění C – Předání podpory systému e-podatelny .....	14
6.	SLA .....	15
6.1.	Definice termínů pro účely SLA .....	15
6.2.	SLA pro servisní podporu (Plnění A) .....	16
6.3.	SLA na Helpdesk .....	16
6.4.	Kategorie vad .....	16
6.4.1	Vada typu A – Kritická závada .....	16
6.4.2.	Vada typu B – Významná závada .....	17
6.4.3.	Vada typu C – Ostatní závady a incidenty .....	17
6.5.	Smluvní pokuta .....	17
6.5.1.	Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy servisní podpory (Plnění A) 17	
6.5.2.	Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku .....	18
7.	Akceptace .....	18
7.1.	Akceptace Plnění A .....	18
7.1.1.	Akceptace Plnění B a Plnění C .....	18
8.	Další podmínky plnění .....	20
8.1.	Mlčenlivost – NDA .....	20

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

8.2.	Komunikační jazyk .....	20
8.3.	Součinnost Zadavatele .....	20

## 1. Obecné požadavky a vymezení předmětu plnění

Předmětem plnění Rámcové dohody je zajištění technické podpory provozu aplikačního řešení elektronické podatelny (též e-podatelny), tj. definování rozsahu, úrovně a obsahu technické a provozní podpory. Plnění bude rozděleno dle charakteru a čerpání.

Důležitým aspektem je zachování kontinuity provozu stávajícího aplikačního řešení a zajištění kontinuity datového obsahu, tedy příchozích a odchozích datových zpráv zpracovaných aplikací. Rovněž musí být zachována v plném rozsahu komunikace vůči internímu informačnímu systému ETŘ (dále jen „ETŘ“) prostřednictvím implementace aplikačního rozhraní popsaného v neveřejné části Zadávací dokumentace – viz Příloha – Definice aplikačního rozhraní ETŘ a e-podatelny.

### 1.1. Požadované vlastnosti aplikačního řešení zajišťujícího funkci elektronické podatelny – základní popis

Cílem zajištění technické a provozní podpory elektronické podatelny je zpracování příchozích a odchozích zpráv přijímaných a odesílaných v e-mailové podobě v souvislosti s legislativními požadavky, zejména se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů a vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby.

Je požadováno zajištění provádění následujících úkonů s přijatými elektronickými podáními:

#### a) **Přijetí podání ve formě e-mailové zprávy doručené na povinně zveřejňovanou adresu z internetu**

Kontrola přijatého podání (§4 odst. 3 vyhl. č. 259/2012 Sb.) z hlediska:

- úplnosti zprávy (kontrola hlavičky e-mailu, kontrola konce souboru, kontrolní součet)
- schopnosti zobrazit zprávu uživatelsky vnímatelným způsobem
- absence škodlivého kódu (antivirový software je instalován jak na serveru, tak i na klientské stanici)
- souladu datového formátu připojených souborů s přípustnými formáty definovanými podle § 64 odst. 1 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, a v §23 vyhl. č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, v souladu s § 4 odst. 3 vyhlášky č 259/2012 Sb. a zveřejněnými policií v pravidlech pro příjem datových zpráv – <http://www.policie.cz/clanek/pravidla-pro-prijem-podani.aspx> - s možností editace povolených formátů.

Aktuálně jsou přijímány následující typy dokumentů:

- pdf (Portable Document Format)
- PDF/A (Portable Document Format for the Long-term Archiving)
- odt (Open Document Text) textový dokument zpracovaný editorem MS OPEN
- ods (Open Document Spreadsheet) tabulka zpracovaná editorem MS OPEN
- txt (prostý text)
- rtf (Rich Text Format)



## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

- doc/docx (MS Word Document)
- xls/xlsx (MS Excel Spreadsheet)
- jpg/jpeg/jfif (Joint Photographic Experts Group File Interchange Format)
- png (Portable Network Graphics)
- tif/tiff (Tagged Image File Format)
- gif (Graphics Interchange Format)
- mpeg1/mpeg2 (Moving Picture Experts Group Phase 1/Phase 2)
- MP4
- wav (Waveform Audio Format)
- mp2/mp3 (MPEG-1 Audio Layer 2/Layer 3)
- isdoc/isdocx
- xml
- pk7/p7b/p7c/p7f/p7s/p7m
- fo/zfo

Formáty uvedené výše jsou přípustnými formáty datové zprávy zasílané na adresu elektronické podatelny, obsahují-li odpovídající příponu. Příponou se rozumí vnější znak formátu datové zprávy, který umožňuje programovému vybavení určení typu datového souboru.

Požadované řešení musí v odpovídajících časových intencích garantovat integraci dalších formátů požadovaných legislativou (jako např. v poslední době doplněný formát elektronické faktury \*.ISDOC).

Na základě provedené kontroly je požadováno odeslání zprávy příjemci (lze-li zjistit adresu odesílatele) s následujícími údaji (tzv. doručěnka):

- potvrzení přijetí podání (předmět zprávy, adresa odesílatele, datum a čas – HH:MM – přijetí zprávy a identifikační číslo zprávy v Elektronické podatelně) pro vyhovující zprávy, nebo
- odeslání informace o odmítnutí zprávy s předmětem zprávy, adresou odesílatele, identifikačním číslem zprávy v Elektronické podatelně, datem a časem (HH:MM) a důvodem odmítnutí.

Při přijetí zprávy splňující podmínky přijetí následuje její postoupení do ETR jako celku v původním formátu (MIME standard), umožňujícím kontrolu elektronických podpisů (elektronických pečeti a elektronických časových razítek) spolu s následujícími metadaty:

- datum a čas přijetí zprávy s přesností na sekundy (čas doručení na poštovní server),
- čas a výsledek kontroly dle bodu „Kontrola přijatého podání“.

### **b) Správa přijatých podání pracovníky podatelny**

- Zobrazení přijatých zpráv prostřednictvím grafického uživatelského rozhraní;
- Zobrazení obsahu vybrané přijaté zprávy, tj. zobrazení těla a výpisu příloh zprávy;
- Možnost přesunout zprávu do ETR;
- Možnost zprávu smazat (tělo a přílohy), metadata musí zůstat i po smazání pro případnou možnost kontroly včetně historie akcí uživatelů nad konkrétní zprávou;
- Možnost zprávu odmítnout (nepředá se do ETR, ale nedojde ani ke smazání) v případě, že zpráva formálně naplňuje podmínky pro přijetí podání, ale její obsah zjevně tyto podmínky nesplňuje (spam, omylem zaslané zprávy a podobné);
- Možnost vyhledávat ve zprávách podle jejich parametrů (identifikátor, adresát, příjemce, předmět, datum přijetí);

- Možnost přesunovat zprávy podle výše uvedeného jak jednotlivě, tak hromadným způsobem po výběru příslušné množiny zpráv.

### c) Přijetí odchozí datové zprávy z ETR Policie a odeslání adresátovi

- Kontrola a transformace do podoby emailové zprávy;
- Zapečetění odchozí emailové zprávy kvalifikovanou elektronickou pečeti policie za použití HSM modulu a odeslání na určenou adresu prostřednictvím povinně zveřejňované adresy;
- Předání potvrzující informace ETR o odeslání zprávy – datum a čas s přesností na sekundy;
- Pro účely pečetění je na straně policie používán HSM modul Thales, který je umístěn v datovém centru Policejního prezidia ČR;
- Pečetit je třeba email jako celek. Eventuální přílohy jako např. přiložené PDF soubory jsou „Elektronické podatelně“ předávány již podepsané/zapečetěné.

## 1.2. Bližší popis požadavků na aplikační řešení

### a) Všeobecné požadavky na činnost aplikačního řešení

Musí ukládat veškeré došlé zprávy v původním formátu na trvalé úložiště, kde je archivační lhůta 3 roky. Zprávy je nutno ukládat včetně zaslaných příloh.

Ke každé došlé a odeslané zprávě se zakládají potřebná metadata ve formě databázového záznamu, která umožňují aplikaci ve zprávách vyhledávat a třídit. Teprve vlastní obsahy zpráv se načítají ze souborů. Potřebná metadata jsou minimálně adresa příjemce a odesílatele, datum a čas přijetí a odeslání, jednoznačný identifikátor zprávy a předmět zprávy. Další mohou být zavedena a slouží pro vlastní chod aplikace. Archivační lhůta pro tato databázová data není určena, ale musí být minimálně 3 roky jako pro vlastní obsahy zpráv.

Musí evidovat seznam adres, které budou z technických důvodů ignorovány (tzv. blacklist), tento bude editován pouze administrátory.

Veškeré odchozí zprávy musí být opatřeny kvalifikovanou elektronickou pečeti organizace.

Musí být zaveden mechanismus automatického přijetí / odmítnutí zprávy podle toho, zda splňuje náležitosti pro přijetí elektronického podání. V kladném i záporném případě musí být odesílatel vyrozuměn o této skutečnosti (potvrzení o přijetí nebo potvrzení o zamítnutí přijetí - opatřeno kvalifikovanou elektronickou pečeti).

Podle adresy, na kterou zpráva přijde (viz požadavek na více schránek), musí být tato přidělena ke zpracování příslušným skupinám uživatelů.

Přijetí každé zprávy z mailového serveru musí být zachyceno v aplikačním logu.

Každé přijaté (bez ohledu na způsob jejího zpracování) zprávě musí být přidělen jednoznačný identifikátor.

Je nutno řešení dimenzovat na minimální objem zhruba 500 000 zpráv ročně a více (objem elektronické komunikace stále narůstá a tento trend se bude stupňovat), obecně by pro řešení objem zpracovávaných zpráv neměl být limitujícím faktorem, protože jeho velikost nelze kvalifikovaně odhadovat.

Jakoukoliv činností aplikace nesmí dojít ke změně předávané zprávy.

Zprávy musí být uchovávané po dobu tří let včetně metadat a historií činnosti uživatelů s nimi.

Řešení musí umožňovat nastavení vícero automatických odpovědí nastavitelných podle scénáře práce se zprávou (přijetí, zamítnutí, předání atd.).

Musí být možno konfigurovat seznam povolených elektronických příloh přijímaných zpráv.

Grafické uživatelské rozhraní aplikace musí být kompletně provedeno v českém jazyce s výjimkou případných chybových hlášek technického charakteru, které není možné lokalizovat, nebo by to bylo ke škodě řešení.

#### **b) Práce více uživatelů**

Je nutná práce více uživatelů současně (zhruba 100 uživatelů) bez dopadu na výkon a stabilitu řešení.

Musí být možno současně pracovat s více e-mailovými schránkami.

Musí umožňovat nastavení práv jednotlivým uživatelům ručně nebo pomocí systému Active Directory (LDAP) s využitím jeho skupin.

Uživatelé budou mít oddělený přístup ke zprávám podle nastavení, tj. navzájem nebudou vědět o dalších zprávách určených pro jiné subjekty (útvary Policie).

Jeden uživatel může být členem více skupin.

Musí umožňovat vytvořit uživatele s právy administrátora, kdy tento bude mít veškerá práva na zprávy a také na provozní nastavení aplikace.

Činnost jednotlivých uživatelů nad zprávami musí být logována.

#### **c) Požadavky na práci s kvalifikovanou elektronickou pečeti**

Veškerá odchozí komunikace musí být opatřena kvalifikovanou elektronickou pečeti a také kvalifikovaným časovým razítkem.

Pro zprostředkování pečetění má Policie ČR k dispozici HSM moduly Thales (dříve nCipher), zapojené jako SecureWorld a musí být k tomuto účelu využity právě tyto moduly. Celé řešení pečetění je dodáváno v rámci organizace DIA (dříve SZR) jako standardizované izolované řešení projektu Národní certifikační autorita. Z tohoto řešení je možné v případě potřeby také odebírat kvalifikovaná časová razítka.

Komunikace je pečetěna pomocí jednotné pečeti Policie ČR, nicméně je nutné, aby bylo možné nastavit více pečeti podle jednotlivých schránek.

#### **d) Požadavky na komunikaci s ETŘ**

Všechny zprávy přijaté pomocí řešení elektronické podatelny musí být možné předat do ETŘ. Pokud se v podatelně zpráva označí k předání, musí se toto zaevidovat do logu spolu s uživatelem, který ji takto označil, a poté se přeneso do cílového ETŘ.

Z ETŘ musí být možné zprávu vypravit pomocí podatelny směrem k určenému adresátu a taková zpráva musí být řádně pečetěna a opatřena kvalifikovaným časovým razítkem.

Komunikace řešení podatelny a ETŘ musí být realizována prostřednictvím webové služby typu SOAP a splňovat existující definici aplikačního rozhraní, které bude ETŘ volat. Podatelna tedy

vystupuje v roli poskytovatele a ETŘ v roli konzumenta služby. Definice služby ve formátu WSDL s komentářem – viz neveřejná část Zadávací dokumentace - Příloha – Definice aplikačního rozhraní ETŘ a e-podatelný.

Řešení musí umožňovat komunikaci s více instancemi ETŘ a vydat zprávy pouze z určené skupiny (viz práce více uživatelů), stejně tak při odesílání zpráv musí zůstat odeslané zprávy viditelné pouze určeným uživatelům.

Komunikace pomocí webové služby musí zůstat ve stávajícím formátu, ze strany vývojového týmu ETŘ není prostor pro úpravy kódu vůči případnému novému řešení podatelný.

#### **e) Požadavky na dostupnost řešení**

Aplikace podatelný musí být v provozu režimem 24x7.

V případě výpadku, ať už plánovaného nebo neplánovaného, nesmí dojít ke ztrátě dat, integrity komunikace musí být za každé okolnosti zachována. V každém okamžiku musí být zřejmé, v jakém stavu jsou jednotlivé zprávy (přijaté z mailserveru, odmítnuté nebo přijaté, určené ke smazání nebo k předání do ETŘ atd.). Zachování konzistence komunikace a obsahu zpráv je prvořadá prioritou podatelný. Není přípustné vyřadit zprávu z procesu zpracování pro technické obtíže nebo chybu aplikace nebo obdobným způsobem o zprávu přijít.

Řešení musí být schopno provozu v režimu vysoké dostupnosti na více aplikačních serverech minimálně systémem Active/Passive s přepnutím role v případě havárie jednoho z aplikačních serverů. Toto musí být zajištěné standardními nástroji operačního systému (viz technická specifikace běhové platformy).

Musí být zajištěna možnost kompletního zotavení po havárii bez ztráty obsahových dat a integrity komunikace. Zálohy databáze a souborového systému jsou v gesci Zadavatele (Policie ČR) a granularita záloh těchto úložišť je jediný přípustný limitující faktor pro havarijní zotavení řešení.

Běh aplikace a klíčové metriky běhu musí být možné monitorovat pomocí standardního monitorovacího nástroje Zabbix, prostřednictvím jeho standardního vybavení (standardní agent).

#### **f) Požadavky na běhová prostředí**

Pro potřeby řádného provozu a využívání řešení je nezbytně nutné mít prostředí produkční pro běžnou činnost a prostředí testovací pro školení a obdobné aktivity.

Pro potřeby odlaďování a testování případných funkčních úprav je potřeba mít také řešení vývojové, zejména k ověřování odstranění problémů v nových verzích a podobné aktivity.

Produkční a testovací prostředí je nezbytně mít ve stejné verzi.

Vývojové prostředí může být ve verzi jiné pro účely testů a schvalování změn.

Všechna prostředí musí využívat oddělená databázová a disková úložiště, oddělené mailové schránky a být schopny komunikace proti jiným instancím ETŘ.

Všechna prostředí musí být schopna vlastní správy uživatelů a přítomnost v jednom prostředí nesmí vylučovat nebo omezovat přítomnost stejné osoby v prostředí jiném.

#### **g) Požadavky na aktualizace aplikace**

S ohledem na kritickou důležitost bezpečnosti komunikace občanů vůči Policii ČR a důležitost udržení důvěry v tuto komunikaci je nutné dodržovat aktuální bezpečnostní trendy a reagovat na existující i suspektní bezpečnostní hrozby. Prostředkem k tomuto cíli jsou aktualizace odstraňující známé a nově objevené zranitelnosti ve všech komponentách použitých v řešení. Je nezbytné používat k produkčnímu provozu pouze stabilní a výrobcem schválené verze software pro produkční nasazení. Je také nutné do řešení zanechat patche a update směřující k posílení bezpečnosti. Dodavatel je povinen sledovat vývoj ve všech komponentách a knihovnách, které v řešení využívá, a reagovat distribucí aktualizací, pokud nastanou.

Odběratel je povinen udržovat v aktualizovaném stavu součásti běhové platformy a v případě změn verzí nebo klíčových aktualizací toto sdělovat dodavateli k vyjádření, zda provedené aktualizace budou slučitelné s aktuálním stavem řešení v produkčním a testovacím prostředí.

Všechny aktualizací činnosti budou prováděny bez zbytečného odkladu s maximálním ohledem na bezpečnost komunikace.

Aktualizace budou prováděny ve sledu vývojové – testovací – produkční prostředí, a to vždy po potvrzení, že se na předchozím prostředí neprojeví žádné negativní dopady na funkčnost celého řešení a komunikace s aplikačním a infrastrukturním okolím (mailserver, HSM, ETR a jiné).

Aktualizace budou prováděny buď cestou zabezpečeného repozitáře v internetu nebo pomocí přenosného datového média, realizace obou metod je v gesci dodavatele.

Stejnou cestou bude provedena dodávka úprav na objednání Zadavatele, pokud tato potřeba vznikne.

#### **h) Poskytování znalostní báze**

Vzhledem k potřebě udržet stabilní a bezproblémový chod řešení je potřeba v případě řešení incidentů spadajících do plnění třídy A předávat Zadavateli ve srozumitelné podobě popis postupu jejich řešení, pokud nespočívá pouze v úpravě programového kódu a jeho nasazení. Je tedy třeba dokumentovat všechny ad-hoc práce s databází, editaci parametrů konfiguračních souborů, jejich přidání nebo odebrání a všechny úkony obdobného charakteru, které vedly k odstranění problémů, a lze předpokládat jejich opakovanou využitelnost. Tímto krokem se výrazně zlepšuje schopnost administrátorů Zadavatele zasáhnout při výskytu problémů a oddálit nebo eliminovat potřebu zatěžovat podporu Dodavatele. Podmínkou pro budování znalostní báze je dostatečná srozumitelnost a názornost dodaných návodů pro pracovníky Zadavatele na standardní technické úrovni systémového administrátora.

### **1.3. Popis běhové platformy aplikačních serverů a koncových stanic**

Řešení (jeho aplikační servery) musí být schopno plného provozu na virtuální platformě s následujícími specifikacemi:

- Architektura x64, minimálně 2x CPU, minimálně 8GB RAM, systémový disk 100GB, provozní datový disk 200GB;
- Operační systém Windows Server 2019 Core;
- Jako trvalé úložiště dat musí být využitelné standardní souborové sdílení na k tomuto určeném fileshare serveru Zadavatele;
- Jako trvalé úložiště potřebných metadat musí být využit Microsoft SQL Server 2014;

- K provozu webové části aplikace (pokud bude řešeno tímto způsobem) je nutno využít Microsoft IIS;
- Pro práci s kvalifikovanými elektronickými pečeti je nutno využít HSM modul Thales (nCipher) zapojený v SecureWorld;
- Řešení nemůže čerpat služby nebo data z prostředí internetu, bude provozované v izolované podnikové síti;
- Jako e-mailový server se používá Microsoft Exchange Server.

Klientské pracovní stanice se liší napříč organizací, nicméně v obecné rovině musí klientská část být schopna stabilního běhu na jakémkoliv osobním počítači architektury x64 s 4GB RAM, 80GB HDD a OS Windows 10 s internetovým prohlížečem Microsoft Edge nebo Google Chrome bez ohledu na to, zda se jedná o tenkého nebo těžkého klienta.

## 2. Požadovaná plnění

Část	Předmět
Plnění A	Služby technické a provozní podpory (fixní část)
Plnění B (tj. B.1 a B.2)	Implementační, konfigurační a konzultační služby (variabilní část)
Plnění C	Předání podpory systému

Požadovaná doba trvání Rámcové dohody je 4 roky.

## 3. Plnění A – Služby technické a provozní podpory (fixní část)

### 3.1. Specifikace a požadavky na provozní podporu

Provozní podporou jsou pro účely této specifikace myšleny korektivní, preventivní a adaptivní služby představující pravidelné činnosti, jejichž cílem je co největší prevence výskytu případného nestandardního stavu, respektive incidentu, který by vyústil v nefunkčnost nebo omezení funkčnosti, případně nedostupnosti aplikačního řešení. Tato provozní podpora zahrnuje činnosti vedoucí k běžnému požadovanému chodu s možností plného rozsahu uživatelských činností. Dále tato podpora znamená odstraňování závad a chyb v běhu, které během provozu nastanou a nesouvisí se závadou na provozní platformě a infrastruktuře, tedy které nejsou v gesci Zadavatele.

#### 3.1.1. Korektivní služby podpory

Korektivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále problém) ve fungování aplikační technologické infrastruktury nebo její části během jejího provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit elektronickou podatelnu, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu e-podatelny;

- Seznámení pracovníků Zadavatele s problémem, jeho příčinou a způsobem řešení;
- Podporu Zadavatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Zadavatele, přímou komunikaci s třetí stranou.

### **3.1.2. Preventivní služby podpory**

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problémům) ve fungování e-podatelný nebo její části během jejího provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení s jasným cílem přesně definovat příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Detekci a odstraňování latentních chyb dříve, než se mohou projevit selháním funkčnosti e-podatelný nebo její části. Provádět úpravy konfigurací, které sníží šanci budoucích problémů e-podatelný nebo jejich jednotlivých částí;
- Prověřování možností optimalizace konfigurace e-podatelný prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních aspektů směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě provozu e-podatelný, její správy a provozu systémů na ní závislých.

### **3.1.3. Adaptivní služby podpory**

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Přizpůsobování konfigurace e-podatelný a jednotlivých částí s cílem udržet systém na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů.

V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

**Z pohledu správy provozu a udržitelnosti systému jako celku služba souhrnně představuje zejména následující základní aktivity:**

- Podpora a provádění pravidelné kontroly hlavních parametrů systému e-podatelný (využití a vytížení kapacitních, přenosových a systémových zdrojů, dlouhodobé trendy, stav zařízení);
- Na základě provozních stavů vytváření návrhů změn v e-podatelně a jejím nastavení, aplikacích a aplikačních parametrech, procesech dohledu a správy;
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu e-podatelný;
- Vedení provozního deníku o událostech při správě systému;
- Aktualizace dokumentace v případě úprav nebo změn infrastruktury v souvislosti s realizací servisní podpory;
- V intervalu jednou za měsíc realizace pravidelných jednání za účelem zhodnocení stavu provozu e-podatelný, nahlášených a vyřešených incidentů a návrh opatření pro jejich budoucí eliminaci.

### 3.1.4. Služby Helpdesku

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování servisní podpory po dobu trvání smluvního vztahu Helpdesk podle níže definovaných parametrů.

Helpdesk má primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup k Helpdesku, a to s účinností Objednávky, která se týká Plnění A. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných vad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

**Základní funkce/parametry této služby jsou:**

- Příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, vad, problémů a požadavků;
- Prvotní analýza incidentů, nahlášených vad, problémů a požadavků, přidělení k řešení a stanovení návrhu řešení (analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku);
- Řešení incidentů, problémů, požadavků a vad dle smluvních závazků;
- Monitoring a reportování stavů incidentů, vad, problémů, požadavků a plnění parametrů SLA;
- Dokumentace incidentů, vad, problémů, příčin vzniku a jejich řešení;
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů Zadavatele;
- Komunikace v českém jazyce;
- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započítání řešení nahlášeného požadavku dle požadovaného SLA, viz část SLA tohoto dokumentu;
- Přístup prostřednictvím webové aplikace, e-mailu, telefonu nebo dalšími navrženými způsoby;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – viz část SLA tohoto dokumentu;
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlášovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů. Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce Zadavatele, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlasena.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku;



- jejich stav;
- čas nahlášení, registrace a autorizace;
- reakční doba;
- doba řešení;
- čas, způsob uzavření a autorizace;
- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních mechanismů.

Doba vyřešení servisního případu se řídí specifikací uvedenou v popisu konkrétního objednaného plnění.

## **4. Plnění B - Implementační, konfigurační a konzultační služby**

Předmětem Plnění B (tj. Plnění B.1, B.2) je poskytování volitelně objednatelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb. Pro účely tohoto plnění jsou myšleny volitelně objednatelné služby (formou MD), zejména z oblasti profylaktických prací, upgrade a aktualizace použitých SW, drobných zejména konfiguračních úprav infrastruktury nerozvojového charakteru a konzultačních služeb z oblasti využitých technologií, nástrojů a účelů jejich použití.

Cena volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb obsahuje již všechny náklady Dodavatele, včetně cestovného do jednotlivých míst instalace dodaných zařízení. Minimální jednotka k objednání je 1/2 člověkohodiny, tj. 1/16 člověkodne.

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD, resp. zahájit požadované služby ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů ode dne účinnosti Objednávky, není-li v Objednávce stanoveno jinak.

### **4.1. Rámcová specifikace rozsahu implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb**

V případě volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb se jedná zejména o:

- konzultace ke všem využitým technologiím, jak z pohledu provozu, tak i případného návrhu dalšího možného rozvoje;
- konfigurační služby (nerozvojového charakteru) k jednotlivým součástem e-podatelný;
- programátorské a konfigurační služby pro zajištění potřebných úprav e-podatelný a s ohledem na integraci na ostatní součásti celého systému e-podatelný;
- analytické a architektonické činnosti;
- tvorba dokumentace dle požadavku Zadavatele;
- školicí činnosti pro jednotlivé součásti e-podatelný, využití technologie a funkčnosti a obsluhu e-podatelný jako celku;

- činnosti související s upgrade a update jednotlivých součástí e-podatelný a činností s tím nezbytně související;
- součinnost Zadavateli, případně dodavatelům dalších součástí systému při řešení provozních činností nebo řešení změn majících dopad do e-podatelný;
- „Ad-hoc“ činnosti definované v rámci fixní servisní podpory.

Výčet činností není konečný, ale rámcový. Předmětem plnění volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb jsou činnosti z oblasti zajištění optimálního a efektivního provozu a udržitelnosti e-podatelný.

Na základě Objednávky bude konkrétní plnění, jejichž obsahem bude specifikace činností a předpokládaný počet MD, specifikováno. Čerpání Plnění B (tj. B.1 i B.2) je nenárokové, Zadavatel není povinen je čerpat.

#### **4.1.1. Plnění B.1 – Rozvojové aktivity e-podatelný**

Rozvojové aktivity e-podatelný, tj. Plnění B.1, slouží k možnosti úprav a změn programu dle požadavků Zadavatele. Plnění B.1 zahrnuje jak změny v front-end části programu, tak v back-end procesech. Zahrnuje také změny ve struktuře databáze, pokud to úprava vyžaduje. Součástí dodání je, kromě vlastního programového kódu v podobě určené k nasazení, také dokumentace změn, návod k jejich nasazení a postup pro případný návrat před nasazením, pokud by se změna ukázala v čase jako nežádoucí (pokud to technická realizace změny umožňuje). Součástí dodávky je také konzultační podpora a technická podpora při nasazování změny. Dodávka se vztahuje na produkční, testovací i vývojové prostředí bez ohledu na to, zda na každém jednom z nich bude nasazena. Případné chyby objevené v programovém kódu na objednání nebo v programovém kódu původním, ale úpravou ovlivněným, se dále posuzují jako standardní řešení problému v rámci Plnění A (fixní podpora), protože dodané úpravy je nutno chápat jako hotové a stabilní dílo, které se stává součástí celého řešení.

#### **4.1.2. Plnění B.2 – Konzultační, konfigurační a implementační aktivity**

Předmětem plnění B.2 jsou ostatní konfigurační, konzultační a implementační služby, které přímo nesouvisí s rozvojem programového díla, viz Plnění B.1, ve smyslu úpravy programového kódu. Jedná se zejména o školící aktivity, tvorbu dokumentace mimo rozsah Plnění A, konfigurační a analytické činnosti mimo rozsah Plnění A.

### **5. Plnění C – Předání podpory systému e-podatelný**

Předmětem Plnění C je poskytnutí volitelné služby předání podpory systému při ukončování Rámcové dohody nastupujícímu dodavatelé nebo Zadavateli.

Cílem předání je převod podpory systému na jiný subjekt bez degradace kvality poskytovaných služeb. Předáním podpory systému je myšleno předání všech služeb podpory Zadavateli nebo třetí straně před koncem účinnosti této Rámcové dohody nebo při vynuceném konci Rámcové dohody v souladu s pokyny Zadavatele.

Aktivita zahrnuje zejména plán průběhu předání s detailním soupisem všech nutných činností včetně parametrů umožňujících posoudit jejich korektní předání. Bude použit jako soupis, podle kterého bude ověřeno, zda aktivita korektně proběhla, a jen v případě úspěšného předání bude akceptováno, pokud Zadavatel nerozhodne jinak na základě známých skutečností. Plán bude předložen do 3 týdnů od objednání aktivity – účinnosti Objednávky. Celá aktivita je zakončena „Zprávou o předání systému“, ve které je přesně popsáno, jaké služby byly předány a jak, a případné upozornění na nedostatky.

Součástí služby předání podpory jsou zejména tyto vstupy:

- Relevantní procesy a procedury;
- Seznam klíčových partnerů a jejich kontakty;
- Architektonická dokumentace;
- Instalační a konfigurační dokumentace;
- Provozní, uživatelské a administrátorské manuály včetně soupisu stavů monitoringu, které mají vyvolat akci podpory;
- Návod k odstraňování problémů (chybové stavy, typické problémy, na které Dodavatel při své práci narazil);
- Nevyřešené problémy, které v systému přetrvávají, jsou-li;
- Soupis rizik a registrovaných problémů;
- Testovací scénáře pro ověření reálných schopností nového dodavatele adekvátně reagovat na události systému různé závažnosti.

Součástí služby předání podpory jsou zejména tyto výstupy:

- Plán předání;
- Plán/soupis akceptačních podmínek předání (jednotlivé služby, procesy, dokumentace atd.);
- Zpráva o předání systému;
- Proškolení třetí strany (pokud je);
- Všechna živá a historická data a informace podporující předávané služby;
- Všechny podpůrné nástroje vytvořené Dodavatelem po dobu trvání smluvního vztahu za účelem kvalitního výkonu služeb (všechna práva jsou Zadavatele);
- Formální předání práv na využívání všech licencovaných produktů třetích stran;
- Soupis nevyřešených problémů a rozpracovaných aktivit;
- Check list předání provozu.

## 6. SLA

### 6.1. Definice termínů pro účely SLA

**Plánovaná odstávka** – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebude část infrastruktury nebo jednotlivá zařízení dostupná, např. kvůli upgrade firmware nebo rozsáhlejší rekonfiguraci apod.

**Reakční doba** – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

**Zahájení řešení** incidentu, vady, problému nebo požadavku znamená zpětný kontakt pracovníka Dodavatele s cílem komunikovat s pracovníky Zadavatele jejich požadavky a problémy a nabídnout řešení požadavku, resp. problému.

**Doba opravy** – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

## 6.2. SLA pro servisní podporu (Plnění A)

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
<b>A – Kritická závada</b>	Reakční doba: do 8 hodin Oprava: do 24hodin
<b>B – Významná závada</b>	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 5 kalendářních dní
<b>C – Ostatní závady a incidenty</b>	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 30 kalendářních dní

Do doby určující SLA není počítána doba plánované odstávky.

## 6.3. SLA na Helpdesk

Služba Helpdesku je dostupná nepřetržitě 24x7 jedním z definovaných kanálů.

## 6.4. Kategorie vad

### 6.4.1 Vada typu A – Kritická závada

Vadou typu A se rozumí stav nezpůsobený závadou na běhové platformě nebo infrastruktuře, kdy e-podatelná (jednotlivé části nebo technologie nebo jejich kombinace, konfigurace, případně funkce a vlastnosti samotné části nebo technologie) neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností vycházejících z realizovaného řešení nebo neposkytuje vlastnosti nebo funkcionality běžně očekávané a předpokládané dle charakteru e-podatelný nebo některé její části:

- znemožňující provoz (způsobení výpadku) celé e-podatelný nebo její podstatné části; mající dopad do znemožnění nebo omezení provozu (způsobení výpadku, výrazné snížení dostupnosti, výrazné snížení odezvy apod.) systémů využívajících funkcionalit e-podatelný;
- e-podatelná, resp. její části nesplňují účel, pro který byly dodány, implementovány a konfigurovány nebo není možné využívat všechny funkcionality, které jsou od takovéto e-podatelný nebo jejích částí a služeb tvořících e-podatelný, očekávané a nutné pro provoz systémů e-podatelný využívajících;
- znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru;
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- řešení vykazuje nedostatek, kdy e-podatelná nebo její části zjevně neposkytuje funkcionality nebo vlastnosti sjednané touto Dohodou nebo Objednávkou;

- f) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

#### **6.4.2. Vada typu B – Významná závada**

Vadou typu B se rozumí stav nezpůsobený závadou na běhové platformě nebo infrastruktuře, který omezuje funkčnost nebo dostupnost e-podatelný, nicméně nedojde k zastavení funkcionality, pouze k omezení, tedy:

- a) závada způsobuje omezení provozu (např. výpadek dílčí části) e-podatelný mající dopad do omezení provozu systému využívajícího funkcí e-podatelný;
- b) závada způsobuje omezení provozu obsluhy podatelny nebo snížení efektivity této činnosti;
- c) závada způsobuje, že dochází k nadměrnému zatížení prostředků běhové platformy nebo infrastruktury, nicméně zůstane zachován běžný provoz pro uživatele i systémy využívající e-podatelný;
- d) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

#### **6.4.3. Vada typu C – Ostatní závady a incidenty**

Vadou typu C se rozumí ostatní vady, incidenty a neúplnosti, které nemají zásadní vliv na provoz, dostupnost nebo funkcionality e-podatelný, resp. nemají vliv na provoz a funkcionality systému využívajícího funkce e-podatelný.

### **6.5. Smluvní pokuta**

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována.

Výše sankce se vyčísľuje vždy za překročení reakční doby a doby opravy, přičemž Zadavatel přihlíží vždy ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo. V případě, že není primární příčina na straně Dodavatele, tj. porušení bylo zapříčiněno nesoučinností Zadavatele či okolností, která se nedala předvídat, nebude sankce uplatněna. Maximální výše sankce je 50.000 Kč (padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení SLA. Maximální výše sankce souhrnně za všechny případy porušení SLA činí 30 % celkové smluvní ceny bez DPH.

#### **6.5.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy servisní podpory (Plnění A)**

Výše sankce se vyčísľuje vždy za překročení reakční doby a doby opravy.

V případě prodlení Dodavatele s dodržením reakční doby a doby opravy dle této Dohody, resp. Objednávky Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující slevy plnění:

- Kategorie A (Kritická závada)

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby. Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Sankce ve výši 10.000 Kč (deset tisíc korun českých) za každý započatý 1 kalendářní den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 kalendářní den překročení doby opravy.

### **6.5.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku**

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 3.1.4. je sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu, pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

## **7. Akceptace**

### **7.1. Akceptace Plnění A**

Služby fixní technické podpory jsou akceptovány na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí. Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada kategorie A, která je způsobena plněním Dodavatele a s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení. V takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad. Podkladem pro fakturaci jsou dílčí akceptační protokoly za předchozí kalendářní čtvrtletí.

#### **7.1.1. Akceptace Plnění B a Plnění C**

Služby v rámci volitelných servisních, konzultačních činností a předání podpory systému jsou akceptovány v akceptačním řízení na základě podpisu akceptačního protokolu vždy za poskytnuté plnění dle příslušné Objednávky. Akceptační protokoly (případně dílčí akceptační protokoly) budou podepisovány vždy za poskytnuté plnění na základě skutečně provedených a odsouhlasených prací ze strany Zadavatele.

**Akceptace Plnění C, tj. služby předání podpory Zadavateli nebo novému dodavateli je rozdělena do dvou fází, a to:**

- 1) ověření připravenosti všech výstupů předání a jasného postupu směřujícímu k úspěšnému předání;

- 2) ověření reálných schopností nového dodavatele adekvátně reagovat na události systému různé závažnosti. Ověření proběhne úspěšným splněním testovacích scénářů, které navrhne současný Dodavatel služeb a předloží je ke schválení Zadavateli.

Součástí akceptačního řízení mohou být akceptační testy, které byly navrženy Dodavatelem a schváleny Zadavatelem dle požadavků na akceptační testy, projektové řízení a požadavků implementačního projektu. Z akceptačního řízení musí být pořízen zápis, jehož součástí je akceptační protokol. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit v členění, v jakém plnění bylo poskytnuto a v jakém rozsahu (např. počet MD), kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jméno a příjmení pracovníka), kdo jej objednal a kdy a současně musí obsahovat výstupy z akceptačního testování.

### **Akceptační testy:**

Akceptační testy budou aplikovány pouze po dohodě mezi Dodavatelem a Zadavatelem. Toto rozhodnutí bude vždy učiněno před začátkem plnění.

- a) Před ukončením předmětného plnění musí Zadavatel provést za účasti Dodavatele oboustranně schválené akceptační testy, pokud je tento přístup aplikovatelný (nejedná se např. o samostatnou dodávku konzultace nebo obdobné činnosti nemající charakter implementačního projektu).
- b) Předmět akceptace je akceptován, pokud nebude Zadavatelem uplatněna žádná vada kategorie A nebo taková kombinace vad typu B a/nebo C, které by ve svém důsledku způsobily vadu A a byla předána veškerá relevantní nová a/nebo aktualizovaná dokumentace. Chyby B a C nebránící akceptaci musí být popsány v akceptačním protokolu a musí být dohodnut termín jejich odstranění.
- c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započítáním testů, podepíší k němu Smluvní strany akceptační protokol. Podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami se má za to, že předmětné plnění bylo řádně Dodavatelem poskytnuto a Zadavatelem převzato.
- d) Jestliže předmětné plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria, zaznamenají tuto skutečnost Smluvní strany do akceptačního protokolu tak, že zde budou uvedeny, popsány a prokázány veškeré zjištěné vady a nedostatky. Dodavatel se zavazuje napravit tyto nedostatky ve lhůtě, která bude Smluvními stranami dohodnuta a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu (termín odstranění vad nesmí překročit termín plnění uvedený v Objednávce). Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nespĺní veškerá akceptační kritéria.
- e) Vadou se pro účely této Dohody rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v dílčí Objednávce.
- f) Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol) nebo sdělí Dodavateli vady bez zbytečného odkladu.

## **8. Další podmínky plnění**

### **8.1. Mlčenlivost – NDA**

Každá osoba, která se podílí na plnění této veřejné zakázky a seznamuje se s interními dokumenty Zadavatele, zejména z pohledu architektury ICT Zadavatele, analýzy a stavu ICT prostředí Zadavatele, tvorby bezpečnostních dokumentací a souvisejících analýz, musí podepsat Prohlášení o důvěrnosti.

### **8.2. Komunikační jazyk**

Komunikace pro účely této veřejné zakázky bude probíhat v českém či slovenském jazyce. Pokud členové realizačního týmu na straně Dodavatele nebudou v uvedených jazycích plynně komunikovat, je Dodavatel povinen na vlastní náklady zajistit služby tlumočnicka a překladatele.

Komunikace za účelem hlášení a řešení incidentů a závad musí probíhat v českém či slovenském jazyce.

Veškerá předaná dokumentace bude zpracována v českém jazyce. V případě produktových listů jednotlivých zařízení nebo SW připouští Zadavatel pro tyto dokumenty anglický jazyk.

### **8.3. Součinnost Zadavatele**

Za účelem implementace a realizace plnění poskytne Zadavatel Dodavateli zejména následující součinnost:

- Přístup do objektu a prostor Zadavatele;
- Přístup k systému a jeho jednotlivým částem, které jsou předmětem plnění této Rámcové dohody;
- Dokumentaci systému;
- V případě potřeby zásahu do zdrojových kódů, tyto zdrojové kódy.

V případě, že bude mít Účastník požadavky na součinnost Zadavatele nad rámec výše uvedeného, uvede takové požadavky ve své nabídce.



## Příloha č. 2 - Specifikace ceny

Předmět plnění	Jednotka	Počet jednotek	Cena v Kč bez DPH za jednotku	Cena v Kč s DPH za jednotku	Cena celkem v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč s DPH
Plnění A - technická a provozní podpora	rok	4	96 000,00	116 160,00	384 000,00	464 640,00
Plnění B - implementační, konfigurační a konzultační služby	MD	40	8 000,00	9 680,00	320 000,00	387 200,00
Plnění C - předání podpory systému	MD	20	7 000,00	8 470,00	140 000,00	169 400,00
<b>Cena celkem</b>					<b>844 000,00</b>	<b>1 021 240,00</b>

sazba DPH je 21%

**Vzor Objednávky (lze upravit dle konkrétních podmínek)**

Č.j. ....

**Objednávka č. ....**

k Rámcové dohodě č.j. ....

(dále jen „Objednávka“)

**Smluvní strany:**

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

**Sídlo:** Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha  
**IČ:** 00007064  
**DIČ:** CZ00007064  
**Zastoupená:** .....

**Bankovní spojení:** .....

**Korespondenční adresa:** .....

(dále jen „Objednatel“)

a

.....

**Sídlo:** .....  
**IČO:** .....  
**DIČ:** .....  
**Zastoupená:** .....  
**Bankovní spojení:** .....  
**Kontaktní osoba:** .....

**Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném ..... pod sp. zn. ....**

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

Tato Objednávka je uzavřena v souladu s Rámcovou dohodou č.j. .... ze dne .....  
(dále jen „Rámcová dohoda“).

## 1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1. Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Objednávky (dále též jen „Plnění“).

## 2. TERMÍN, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 2.1. Dodavatel je povinen dodat Plnění do ..... od účinnosti této Objednávky (v období od..... do.....), pokud v Příloze č. 1 není stanoveno jinak.
- 2.2. Místem plnění je: .....
- 2.3. Osoba oprávněná podepsat akceptační protokol za Objednatele: .....

## 3. CENA ZA PLNĚNÍ

- 3.1. Cena za Plnění dle této Objednávky činí .....,- Kč bez DPH, .....,- Kč s DPH. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v příloze č. 2 této Objednávky.
- 3.2. Platební podmínky: .....

## 4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1. Ostatní podmínky neuvedené v této Objednávce se řídí Rámcovou dohodou.
- 4.2. Dodavatel akceptuje tuto Objednávku svým podpisem.
- 4.3. Tato Objednávka je vyhotovena a podepsána elektronicky.
- 4.4. Tato Objednávka nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. v platném znění.
- 4.5. Nedílnou součástí této Objednávky jsou následující přílohy:  
Příloha č.1 – „Specifikace předmětu plnění“  
Příloha č.2. – „Specifikace ceny“

**Objednatel:**

**Dodavatel:**

.....  
Česká republika – Ministerstvo vnitra  
Zástupce: .....

.....  
.....  
Zástupce: .....

# Akceptační protokol

## PROJEKT

Název projektu	<doplnit>
Název veřejné zakázky	<doplnit>
Rámcová dohoda / Smlouva č.	<doplnit>
Prováděcí smlouva / Objednávka č.	<doplnit>
Zpracovatel protokolu	Za Objednatele: <doplnit> Za Dodavatele: <doplnit>
Číslo protokolu	<doplnit>

## SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Česká republika – Ministerstvo vnitra
Adresa	Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha
IČO	00007064
Odpovědná osoba	<doplnit>
Funkce	<doplnit>

DODAVATEL	
Název	<doplnit>
Adresa	<doplnit>
IČO	<doplnit>
Odpovědná osoba	<doplnit>
Funkce	<doplnit>

## PŘEDMĚT AKCEPTACE

Předmět dodávky, plnění	<i>Doplňte přesné znění předmětu dodávky dle smlouvy</i>
Cena akceptovaného plnění	xxx Kč bez DPH, xxx Kč s DPH

## AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

*V rámci této tabulky vyplňte akceptační kritéria, která jsou detailněji popsána v Technické specifikaci, sekce Akceptace. Akceptačním kritériem může být předání díla do provozu, akceptační testy, předání výstupů atp. V případě existence výstupů k akceptačnímu kritériu, vyplňte číslo výstupu či výstupů z tabulky „seznam výstupů“, které jsou s daným akceptačním kritériem jakkoli spjaty. V případě, že výstup ke kritériu neexistuje (například jde o předání zařízení), ponechte pole prázdné. Odkaz na předávací protokol následně uveďte v seznamu dodaných zařízení.*

Č.	Akceptační kritérium	Splněno	Odkaz na výstup
1.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>

3.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>
----	-----------	---------------------	-----------

**ČERPÁNÍ ČLOVĚKODNŮ**

Jméno	Role	Sazba	Akceptovaný počet ČD	Celkem Kč bez DPH
<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

**PAUŠÁLNÍ (FIXNÍ) ČERPÁNÍ**

Měsíc	Popis činnosti	Cena
1.	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>
3.	<doplnit>	<doplnit>
<b>Celkem</b>		<b>&lt;součet&gt;</b>

**SEZNAM DODANÝCH ZAŘÍZENÍ, ROZŠÍŘENÍ A PŘÍSLUŠENSTVÍ**

Č.	Popis	Cena/ks	Počet ks	Číslo produktu	Celková cena	Číslo před. protokolu
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

**SEZNAM VÝSTUPŮ**

Č.	Název a popis výstupu	Označení přílohy (číslo, název souboru)	Číslo před. protokolu
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

**SEZNAM ZÁVAD**

Č.	Typ závady	Popis závady	Požadovaný způsob a termín vyřízení	Odkaz na výstup č.	Zodpovědná osoba
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

Po odstranění závady proběhne nová akceptační procedura.

**TYPY ZÁVAD**

A – Kritická závada

B – Významná závada

C – Ostatní závady a incidenty

Detaily k jednotlivým typům závad jsou popsány ve Specifikaci předmětu plnění.

**ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)**

<input type="checkbox"/>	Akceptuji.
<input type="checkbox"/>	Akceptuji s výhradou na základě závad uvedených v Seznamu závad.
<input type="checkbox"/>	Neakceptuji na základě závad uvedených v Seznamu závad.

Příloha č. 4 – „Vzor akceptačního protokolu“

**SCHVALOVACÍ TABULKA**

<b>OBJEDNATEL</b>	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
	<doplnit>	<doplnit>	
	<doplnit>	<doplnit>	

<b>DODAVATEL</b>	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
	<doplnit>	<doplnit>	