

SERVISNÍ SMLOUVA

GŘ OI – Podpora integrační platformy WSO2 (VZMR)

uzavřená 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)

ve znění pozdějších předpisů tuto servisní smlouvu

(dále jen „**Smlouva**“)

Č.j.: VS-212288ČJ-2023-8000PS-VERZAK

Objednatel: Česká republika
Vězeňská služba České republiky
se sídlem Soudní 1672/1a, Nusle, 140 00 Praha 4
zastoupená: Mgr. Jindřich Říha, ředitel odboru informatiky
IČO: 00212423
DIČ: není plátcem DPH
Bankovní spojení: [REDAKCE]
č.ú.: [REDAKCE]

a

Dodavatel: PHYSTER TECHNOLOGY, a.s.
se sídlem: Novodvorská 368/65, 142 00 Praha 4
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném: u Městského soudu v Praze
oddíl, vložka: B 8937
za níž jedná: Ing. Marek Mravinač, místopředseda představenstva
IČO: 27091937
DIČ: CZ27091937
Bankovní spojení: [REDAKCE]
č.ú.: [REDAKCE]

(společně „**Smluvní strany**“ a každý samostatně „**Smluvní strana**“)

uzavřeli tuto servisní smlouvu („**Smlouva**“) v následujícím znění:

I. Úvodní ustanovení

- (1) Smluvní strany se dohodly na uzavření této Smlouvy, a to s cílem vymežit podmínky jejich obchodního styku a jejich základní práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu založeného Smlouvou.
- (2) Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka Dodavatele ze dne: 22.10.2023, a výzva k podání nabídek č. j.: VS-212288ČJ-2023-8000PS-VERZAK ze dne: 9.10.2023 a další části zadávací dokumentace veřejné zakázky s názvem „GRŮ OI – Podpora integrační platformy WSO2 (VZMR)“ (dále také „**Veřejná zakázka**“).

II. Předmět a účel Smlouvy

- (1) Dodavatel se zavazuje Objednateli poskytnout plnění specifikované touto Smlouvou, a to zejména Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy. Dodavatel na základě této smlouvy zajistí zejména následující plnění:
 - Operativní podpora integrační platformy WSO2.
 - Služby na objednávku na rozvoj integrační platformy WSO2
- (2) Předmětem Smlouvy je také povinnost Objednatele:
 - a. Objednavatel má povinnost Dodavateli za řádně a včas poskytnuté Plnění zaplatit v souladu s touto Smlouvou Cenu (jak je definována níže); a
 - b. poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost pro plnění povinností Dodavatele dle této Smlouvy.

III. Doba a místo plnění

- (1) Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne podpisu oběma smluvními stranami a nabytím její účinnosti.
- (2) Plnění smlouvy bude probíhat po dni podpisu smlouvy a jejím uveřejnění v registru smluv.
- (3) Místo plnění: Generální ředitelství Vězeňské služby ČR, Soudní 1672/1A, 140 00, Praha

IV.Cena

č.	předmět plnění	Cena bez DPH v Kč	Hodnota DPH 21 % v Kč	Cena včetně DPH v Kč
1	Nabídková cena za část A – měsíční paušál Podpora integrační platformy	30 000,-	6 300,-	36 300,-
2	Nabídková cena za část B – za dobu trvání 48 měsíců	1 440 000,-	302 400,-	1 742 400,-
3	Nabídková cena za část C 1 člověkoden práce rozvoje (1 člověkoden odpovídá 8 člověkohodinám)	11 000,-	2 310,-	13 310,-
4	Nabídková cena za část D 25 člověkodni práce rozvoje (odhad za dobu trvání smlouvy)	275 000,-	57 750,-	332 750,-
5	Celková nabídková cena (hodnotící kritérium) stanovena jako součet cen uvedené v č. 2 a 4 (cena životního cyklu)	1 715 000,-	360 150,-	2 075 150,-

- (1) Objednatel je povinen zaplatit Dodavateli za Plnění cenu ve výši stanovené touto smlouvou.
- (2) Podrobné určení ceny pro Plnění A a Plnění C včetně rozpisu jednotlivých položek každého plnění je uvedeno v tabulce níže („Cena“).
- (3) Do jednotlivých odměn dle této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele na poskytnutí služeb dle této smlouvy.
- (4) Cena bude uhrazena následovně:
- (5) Cena za paušální zajišťování provozu, údržby a podpory integrační platformy WSO2 dle bodu 1 Cenového rozpadu bude uhrazena na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy zpětně za uplynulý měsíc.
- (6) V případě požadavku Objednatele na práce dle bodu 3 Cenového rozpadu, bude cena za ně uhrazena na základě faktury vystavené Dodavatelem. Součástí bude vždy oboustranně podepsaný akceptační protokol, který je potvrzením správnosti a funkčnosti dodaného předmětu plnění.

V.Obchodní a platební podmínky

- (1) Cena bude hrazena bezhotovostním platebním převodem v české měně na základě daňového dokladu řádně vystaveného Dodavatelem do čtrnácti (14) kalendářních dnů dle čl. IV Smlouvy.
- (2) Daňový doklad Dodavatel předkládá Objednateli ve formátu PDF nebo ISDOC/ISDOCX.
- (3) Daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména:
 - a. zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
 - b. zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů;
 - c. § 435 Občanského zákoníku; a
 - d. § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů (pokud je to aplikovatelné).
- (4) Daňový doklad musí dále obsahovat zejména:
 - a. označení daňového dokladu jako „faktura“ případně „daňový doklad“;
 - b. č.j. Smlouvy;
 - c. den vystavení, den odeslání a den (lhůta) splatnosti;
 - d. identifikaci příjemce a Místo plnění;
 - e. identifikaci Objednatele;
 - f. identifikaci konečného příjemce;
 - g. IČO a DIČ Smluvních stran;
 - h. označení peněžního ústavu a čísla účtu, na který má být placeno;
 - i. přílohu v podobě zástupci obou Smluvních stran podepsaného dodacího listu, montážního protokolu a akceptačního protokolu; a
 - j. počet příloh s podpisem Dodavatele.
- (5) Daňový doklad bude splatný do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jeho prokazatelného doručení Objednateli na adresu: faktury@grvs.justice.cz. U daňového dokladu doručení po 7. prosinci daného roku bude splatnost stanovena na šedesát (60) kalendářních dnů. Případně-li termín splatnosti den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- (6) Objednatel je oprávněn po dobu splatnosti daňového dokladu vrátit Dodavateli bez zaplacení daňový doklad, který neobsahuje náležitosti stanovené Smlouvou anebo obecně závaznými právními předpisy, není doložen kopií potvrzeného dodacího listu, montážního protokolu a akceptačního protokolu, obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnutý ve Smlouvě nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, společně s uvedením důvodu vrácení, a to i opakovaně. Dodavatel je povinen v případě vrácení daňového dokladu tento doklad opravit nebo vyhotovit nový. Vrácením daňového dokladu se doba splatnosti a doba pro posouzení bezchybnosti daňového dokladu přerušuje a po dodání opraveného daňového dokladu začíná běžet doba nová.
- (7) Ke splnění dluhu Objednatele dojde okamžikem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele. Případné poplatky za bankovní převod ve prospěch účtu Dodavatele vedeného v zahraničí nese Dodavatel.
- (8) Cena ve Smlouvě je uvedena v Kč bez DPH. K Ceně bude připočtené DPH dle platné a účinné sazby ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V případě Dodavatele s účtem vedeným v zahraničí bude DPH vypočítáno a odvedeno podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

- (9) Smluvní strany vyloučily poskytnutí jakýchkoliv zálohových plateb.

VI.Nárok na náhradu újmy

- (1) Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit druhé Smluvní straně újmu způsobenou porušením této Smlouvy, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- (2) Obě Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- (3) Žádná ze Smluvních stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním této Smlouvy, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučující povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Je-li některé ze Smluvních stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolností vylučující povinnost k náhradě újmy, je tato Smluvní strana povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně tuto skutečnost.
- (4) Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Smluvní strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Smluvní strana již byla v prodlení.

VII.Smluvní pokuty

- (1) Za porušení povinnosti mlčenlivosti Dodavatele specifikované v čl. VIII odst. (6) této Smlouvy je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000, - Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- (2) Za další porušení dle čl. VIII této Smlouvy je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000, - Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- (3) Za porušení povinnosti Objednatele dodržet termín splatnosti daňového dokladu je Dodavatel oprávněn po Objednateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky včetně DPH za každý započatý den prodlení. Výše smluvní pokuty není omezena.
- (4) Za porušení povinnosti Dodavatele dodržet lhůtu pro odstranění incidentů dle článku D uvedené v Příloze č.1 vniká Objednateli nárok na smluvní pokutu uvedené v článku F tamtéž.
- (5) Úhradou smluvní pokuty podle předchozích odstavců není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši, ani nezaniká povinnost Dodavatele splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
- (6) Smluvní strany se dohodly, že Objednatel může započíst smluvní pokutu oproti jakémoliv pohledávce Dodavatele.

- (7) Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu uhrazení.

VIII. Další ujednání

- (1) Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému a včasnému splnění této Smlouvy, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebnou kvalifikaci, odbornost, zkušenost či jinou profesní způsobilost nezbytnou k tomu, aby bylo Plnění prováděno v souladu s touto Smlouvou a s řádnou a odbornou péčí.
- (2) Dodavatel si je vědom, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- (3) Dodavatel není oprávněn převést jakoukoliv pohledávku vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- (4) Smluvní strany se dohodly, že veškerá právní jednání činěná podle této Smlouvy mohou být doručována poštou, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem, vždy však tak, aby bylo možné zajistit výkaz o doručení písemnosti druhé Smluvní straně, popř. odepření přijetí.
- (5) Dodavatel si je vědom zákonné povinnosti Objednatele dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů tuto Smlouvu včetně všech jejích případných změn a dodatků v registru smluv.
- (6) Dodavatel se zavazuje během trvání, a i po skončení této Smlouvy, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy („**Důvěrné informace**“), a to vyjma skutečností veřejně známých a skutečností, k jejich zveřejnění získal předchozí písemný souhlas Objednatele. Dodavatel nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, bude s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní veškerá smluvní a technická opatření zabráňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám.
- (7) Za důvěrné informace se vždy považují:
- i. veškeré Osobní údaje;
 - ii. informace, které jako důvěrné smluvní strana výslovně označí;
 - iii. veškeré informace související se zabezpečením Důvěrných informací;
 - iv. veškeré informace související s provozem a zabezpečením počítačových sítí informační a komunikační infrastruktury Objednatele.
- (8) Dodavatel, který přijala Důvěrné informace nebo kterému byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinen s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o jeho vlastní důvěrné informace.
- (9) Dodavatel se zavazuje, že žádné z Důvěrných informací nezpřístupní třetí osobě, nezveřejní ani je neužije v rozporu s účelem této Smlouvy, a to ani pro svůj vlastní prospěch. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují zaměstnanci Objednatele. Za třetí

osoby podle věty první se nepovažují ani osoby, které jsou Dodavatelem pověřeny k poskytování plnění dle této Smlouvy. Dodavatel je však povinen tyto osoby zavázat k mlčenlivosti, zajišťování bezpečnosti informací a ochraně osobních údajů ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jako je k tomu sám zavázán podle této Smlouvy. Dodavatel je na písemnou výzvu Objednatele povinen Objednateli písemně prokázat existenci právního vztahu se třetí osobou splňujícího podmínky věty předchozí, a to do 10 pracovních dnů od doručení takové písemné výzvy.

- (10) Dodavatel se zavazuje poučit veškeré osoby, které se na jeho straně podílejí nebo budou podílet na plnění této Smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této Smlouvy a právních předpisů.
- (11) Dodavatel je povinen při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů, jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „GDPR“), přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
- (12) V případě, že se Dodavatel dozví, že došlo k narušení bezpečnosti Důvěrných informací Objednatele nebo je bezpečnost Důvěrných informací Objednatele vážně ohrožena, je povinen o takové skutečnosti Objednatele bez zbytečného odkladu písemně uvědomit a přijmout veškerá smysluplná opatření na ochranu takových Důvěrných informací.
- (13) Žádným ustanovením této Smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

IX. Ochrana osobních údajů

- (1) Dodavatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- (2) V případě výskytu události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Dodavatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Dodavatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Dodavateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
- (3) Dodavatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této smlouvy povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Dodavatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu

takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy.

- (4) Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Dodavatel Objednateli v plné výši.

X. Zánik smlouvy a odstoupení od smlouvy

- (1) Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou.
- (2) Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit Písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou tří měsíců ke konci kalendářního čtvrtletí.
- (3) Písemné odstoupení od této Smlouvy je možné kteroukoliv ze Smluvních stran v případech dodatečně specifikovaných níže v této Smlouvě.
- (4) Smluvní strany sjednávají, že vznikne-li Objednateli nárok na odstoupení od této Smlouvy, může podle své volby odstoupit od Smlouvy v celém rozsahu či jen od některé části Plnění výlučně určené Objednatelem.
- (5) Strany se shodly na to, že nebude aplikováno ustanovení § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, podle něhož by mohl být po marném uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění důvodem k odstoupení od této Smlouvy bez dalších kroků.
- (6) Dodavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze jako od celku, nikoliv od jejích jednotlivých částí. Dodavatel nemá právo odstoupit od této Smlouvy v případě nevhodných příkazů Objednatele či poskytnutí nevhodné věci Objednatelem.
- (7) Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě, že:
- a. Dodavatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Dodavatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Dodavatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona;
 - b. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Dodavatele (vyjma případů sloučení nebo splnutí); a
 - c. okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy kterékoli ze Smluvních stran trvá déle než třicet (30) dnů.
 - d. v případě, že Dodavatel je v prodlení s provedením Plnění či jakékoli části Plnění déle než tři (3) dny a nezjedná nápravu ani do dvou (2) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k nápravě takového prodlení;
 - e. v zákonem stanovených případech a zejména v případech podstatného porušení povinností Dodavatele stanovených v této Smlouvě. Za podstatné porušení povinností Dodavatele se považuje zejména:
 - f. Dodavatel poruší kteroukoliv svoji povinnost dle této Smlouvy jiným než podstatným způsobem a ve lhůtě deseti (10) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k nápravě takové prodlení nenapraví.
 - g. Objednatel nezaplatil Cenu řádně a včas a toto porušení nenapravil ani do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě; nebo
 - h. Objednatel poruší jinou povinnost dle této Smlouvy podstatným způsobem a ve lhůtě dvaceti (20) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě toto své porušení nenapraví.

XI. Závěrečná ujednání

- (1) Tato Smlouva nabývá účinnosti zveřejněním Smlouvy v registru smluv. Uveřejnění textového obsahu celé této Smlouvy včetně jejích příloh a metadat podle uvedeného zákona zajistí Objednatel. Smluvní strany výslovně potvrzují, že Smlouva neobsahuje žádné chráněné informace, které by nebylo možné uveřejnit v registru smluv, a že s jejím uveřejněním podle tohoto článku souhlasí.
- (2) Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení této Smlouvy zůstává zachována platnost a účinnost následujících ustanovení) čl. IX (Ochrana osobních údajů).
- (3) Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky. Použití úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se vylučuje.
- (4) Dodavatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této smluv povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Dodavatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy.
- (5) Smluvní strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy (včetně jakékoli smlouvy obsahující tyto podmínky) jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor do třiceti (30) dnů ode dne jeho vzniku, může takový spor být předložen jednou ze Smluvních stran věcně a místně příslušnému soudu. Smluvní strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.
- (6) K jednání o věcech spojených s realizací předmětu této Smlouvy jsou oprávněni:
 - a. **za Objednatele:**
[redacted]: [redacted], e-mail: [redacted]
 - b. **za Dodavatele:**
[redacted], Technický garant, tel: [redacted], email: [redacted]

Dodavatel určuje svého oprávněného zástupce [redacted], tel: [redacted], e-mail: [redacted], který bude po dobu trvání této Smlouvy koordinovat a zajišťovat servis Objednateli spojený s realizací smlouvy.

(7) K jednání o věcech smluvních této Smlouvy jsou oprávněni:

a. za **Objednatele**:

i. Mgr. Jindřich Říha, ředitel odboru informatiky, tel:
+ [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

b. za **Dodavatele**:

Ing. Marek Mravinač, místopředseda představenstva,
tel: [REDACTED], email: [REDACTED]

(8) Každá Smluvní strana oznámí bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně jakékoliv změny kontaktních osob či jejich údajů uvedených v čl. XI odst. (6) až (7) Smlouvy písemným oznámením druhé Smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně kontaktních osob anebo jejich údajů bez nutnosti uzavření písemného dodatku k této Smlouvě.

Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými dodatky, číslovanými ve vzestupné řadě, a podepsanými těmi, kdo podepsali tuto smlouvu nebo jejich právními nástupci. Ustanovení předcházející věty se neuplatní na změny kontaktních osob dle článku XI odst. (9) Smlouvy.

(9) Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 - Technická specifikace

(10) Tato Smlouva je vyhotovena jako elektronický dokument.

Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Vězeňská služba České republiky

Místo: Praha

Datum: dle el. podpisu

PHYSTER TECHNOLOGY, a.s.

Místo: Praha

Datum: dle el. podpisu

Jméno: Mgr. Jindřich Říha

Funkce: Ředitel odboru informatiky

Jméno: Ing. Marek Mravinač

Funkce: Místopředseda představenstva

A. Předmětem veřejné zakázky je:

- Operativní podpora integrační platformy WSO2.
- Služby na objednávku na rozvoj integrační platformy WSO2

Předmětem zakázky je zajištění stabilní integrační platformy WSO2, bezpečného a efektivního provozu v rámci organizace, včetně správy, aktualizací a integrace s dalšími systémy.

Pravidelný Monitoring a Dohled: Zajištění kontinuálního monitoringu provozu WSO2, identifikace a rychlé řešení potenciálních problémů.

Aktualizace a Patch Management: Aplikace pravidelných aktualizací a bezpečnostních záplat pro WSO2, aby byl systém vždy aktuální a bezpečný.

Optimalizace Konfigurace: Periodická revize a optimalizace nastavení WSO2 pro zajištění maximálního výkonu a efektivity.

Bezpečnostní Audity: Pravidelné bezpečnostní kontroly a audity pro identifikaci a řešení potenciálních zranitelností.

Zálohování a Obnova: Zajištění pravidelného zálohování konfigurací a dat, a testování procesů obnovy pro případ havárie.

Podpora Incident Management: Rychlá reakce na jakékoli problémy nebo incidenty spojené s WSO2, včetně mimořádné podpory v případě kritických incidentů.

Komunikace: Pravidelná komunikace a zprávy o stavu, včetně měsíčních nebo čtvrtletních přehledů o výkonu, aktualizacích a potenciálních problémech.

B. Obecná specifikace aktuálního rozsahu implementace WSO2 v prostředí VSČR

- Integrační platforma (**IPF**): Slouží k zprostředkování komunikace mezi konzumenty a poskytovateli sdílených služeb (API).
- **Aplikační komponenty IS GŘVS**: Tyto komponenty vystavují své API na IPF, což

umožňuje jiným aplikacím a službám přistupovat k nim.

- **Kiosk ESB Proxy:** Odděluje ESB od vnější sítě a zajišťuje funkci reverzní HTTP proxy. Jádrem této proxy je Apache HTTP server.
- **ESB (Enterprise Service Bus):** Poskytuje integrační služby (např. REST, SOAP, Messaging) konzumentům. ESB je založena na produktu WSO2 Micro Integrator (MI), který umožňuje různé funkce, včetně zpracování požadavků a komunikace s cílovými systémy.
- **WSO2 Micro Integrator:** Jde o klíčovou komponentu ESB, která je nainstalována v určitém adresáři a umožňuje různé integrační funkce.
- **Kiosk ESB Proxy pro službu Kiosk:** Tato komponenta zajišťuje, že požadavky na službu Kiosk jsou přesměrovány správně. Používá Apache HTTP jako reverzní proxy.
- **SSL certifikáty:** Tyto certifikáty zajišťují bezpečnou komunikaci mezi různými komponentami a jsou uloženy v konkrétním adresáři.
- Tyto klíčové komponenty tvoří základní kostru technické infrastruktury organizace a umožňují efektivní a bezpečnou komunikaci mezi různými aplikacemi a službami.

C. Jednotné kontaktní místo a Helpdesk

Pro účely komunikace bude zřízeno jednotné kontaktní místo. Zadavatel bude v rámci komunikace a řešení případných problémů přistupovat k helpdesku, který bude zřízen dodavatelem. Toto kontaktní místo bude sloužit jako jednotné kontaktní místo a helpdesk pro všechny dotazy a požadavky týkající se poskytovaných služeb. Zadavatel bude přistupovat vzdáleně přes internet. Dostupnost služby HD bude 24×7. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup k jednotnému kontaktnímu místu. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s jednotným kontaktním místem.

Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem. Služba bude poskytována v režimu 5×8 (v pracovní dny od 8:00 do 16:00), za současného dodržení parametrů SLA uvedených dále.

Jednotné kontaktní místo a Helpdesk budou poskytovat zejména následující funkce:

- příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, problémů a požadavků,

- prvotní analýza incidentů, problémů a požadavků a jejich přidělování k řešení,
- řešení incidentů, problémů a požadavků,
- monitoring a reportování stavů incidentů, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA,
- dokumentace incidentů, problémů, příčin vzniku a jejich řešení,
- součinnost při řešení potíží s instalací upgradů,
- podpora aplikačního monitoringu IS WSO2 s reakcí na notifikace z dohledového systému Zadavatele.

Jednotné kontaktní místo či služba Helpdesk bude obsahovat abecedně či jiným logickým způsobem řazený seznam registrovaných incidentů společně s popisem jejich řešení. Tento seznam bude přístupný pověřeným zástupcům Zadavatele.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1× měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených a 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,
- doba odezvy,
- doba řešení,
- čas a způsob uzavření a autorizace,
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě 10 dnů veškerá data služeb shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

Kontakt na Helpdesk: integration-support@physter.com

D. SLA: Definování konkrétních úrovní služeb, reakčních časů a kvality služeb

Výklad pojmů

SLA – dohoda o požadované úrovni služeb.

Servisní podpora (Service Support) – servisní a technická činnost realizovaná Dodavatelem vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb vedoucích k odstranění incidentu dle níže uvedené kategorizace, prováděná na základě servisního záznamu.

Servisní záznam (Service Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. V pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 musí být jednou z možností pro nahlášení události prostřednictvím služby Helpdesk provozované Dodavatelem, mimo tuto dobu budou události nahlašovány prostřednictvím jednotného kontaktního místa, které bude mít primárně podobu webové služby zřízené a provozované Dodavatelem v režimu 7×24×365. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů sjednaných společně s prováděcími smlouvami uzavíranými mezi Dodavatelem a Zadavatelem.

- Dodavatel uvede v rámci nabídky kontakty pro registraci servisního záznamu.
- Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatelem klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, 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 WSO2.

- Za dílčí vyřešení servisního záznamu pro incidenty nebo problémy se považuje i takové opatření, které způsobí změnu jeho závažnosti na nižší. Servisní záznam takto dílčím způsobem vyřešeného incidentu nebo problému má dobu vzniku shodnou se vznikem původního servisního záznamu a SLA (Response Time a Fix Time) se vztahuje na jeho aktuální závažnost.

Provozní doba (Operation Time) – doba, kdy je plnění nebo jeho část využívána uživateli [např. 7×24 (nepřetržitá); 5×8 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:00)]. Provozní doba systému WSO2 je standardně 7×24. Provozní doba služby Helpdesk je 5×8, tedy každý pracovní den v době od 8:00 do 16:00 hod.

Plánovaná odstávka (Planned Downtime) – schválený čas, po který nebude systém WSO2 dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli upgrade SW a testování (změnové okno). V průběhu této doby se nepočítá Response Time a Fix Time. Plánovaná odstávka je vždy prováděna na základě rozhodnutí odpovědných pracovníků Objednatele.

Pracovní den (Working Day) – jakýkoliv den v roce mimo soboty, neděle a státem uznaného svátku.

Doba odezvy (Response Time) – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.

Doba řešení (Fix Time) – doba od nahlášení do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.

Běžný provoz – systém WSO2 je plně dostupná ve všech svých funkcích.

Definování konkrétních úrovní služeb operativní podpory integrační platformy WSO2 (SLA)

Zadavatel definoval body konkrétní úrovně služeb operativní podpory integrační platformy WSO2 s ohledem na měsíční paušální model a to zejména:

1. Podpora
 - Zajištění nepřetržité podpory pro stávající implementaci WSO2 v prostředí VSČR,
 - reakce na potenciální problémy a incidenty dle reakčních dob uvedených níže.
2. Monitoring a aktualizace:
 - Pravidelný monitoring dostupných aktualizací pro software IS WSO2,
 - implementace těchto aktualizací v souladu s nejlepšími postupy a po konzultaci se Zadavatelem.
3. Bezpečnostní upozornění:
 - Aktivní sledování a identifikace potenciálních zranitelností v platformě WSO2,
 - informování zadavatele o detekovaných zranitelnostech a doporučení pro jejich řešení.
4. Dokumentace a integrace:
 - Vytváření, aktualizace a údržba technické dokumentace, která odráží aktuální stav systému,

- detailní popis integrace WSO2 s dalšími informačními systémy zadavatele, včetně postupů, protokolů a standardů.

Reakční doba a kvality služeb

Kategorizace servisních záznamů

Incident – Jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit funkčnost dodávaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal.

Závažnost (Severita) může nabývat těchto stupňů (klasifikace v pořadí od nejvyšší k nejnižší závažnosti):

- a) HAVÁRIE – Kritická chyba systému (kategorie A) – systém WSO2 nebo její část, jednotné kontaktní místo nebo Helpdesk nejsou dostupné v jedné nebo více svých funkcích, což má za následek že nelze provádět kritické funkce a neexistuje náhradní řešení.
- b) CHYBA (kategorie B) – systém WSO2 nebo část, nebo Helpdesk nejsou dostupné v jedné nebo více svých funkcích, ale nebrání provozu, práce pokračuje omezeným způsobem. Existuje náhradní řešení, či je možné dočasně vyřešit organizačním či jiným opatřením. Je žádoucí opravit co nejdříve.
- c) CHYBA (kategorie C) - Menší nesrovnalost vizuálního charakteru, která neomezuje hlavní operace.
- d) NEDOSTATEK (kategorie D) – ostatní incidenty, které nespádají do kategorie A nebo B. Incidenty menšího rozsahu či dočasně řešené náhradním řešením, jejichž definitivní řešení vyžaduje rozsáhlý výzkum nebo koordinaci s dalšími systémy. Může zahrnovat i menší úpravy, které dodavatel je schopen provést v rámci stávajících paušálních služeb.

Požadavek (Request) – žádost uživatele o informace, konzultační podporu, provedení změn v konfiguraci systému WSO2, spolupráce při nefunkčnosti systému způsobené třetí stranou.

O zařazení incidentu do jednotlivých kategorií rozhoduje odpovědný pracovník Zadavatele.

Seznam odpovědných pracovníků Zadavatele, kteří budou oprávněni učinit servisní záznam, a tím autorizovat zahájení řešení incidentu bude předán Dodavateli po podpisu prováděcí smlouvy.

Parametry podpory a reaktivní řešení incidentů

Závažnost (kategorie)	Doba odezvy (Response Time)	Doba řešení (Fix Time)
HAVÁRIE (A)	Do 2 hodin	Do 8 hodin
CHYBA (B)	Do 8 hodin	Do 48 hodin (2 pracovní dny)
CHYBA (C)	Do 3 pracovních dnů	Do 6 pracovních dnů
NEDOSTATEK (D)	Do 3 pracovních dnů	Dle dohody

E. Služby na objednávku

Část plnění rozvoje WSO2 má rámcovou povahu, tj. Zadavatel služeb rozvoje může, ale nemusí využít služeb v předpokládaných hodnotách. Hranice maximálního využití služeb rozvoje je **25 člověkodnů** trvání závazku vyplývajícího ze servisní smlouvy.

Potřeby na straně Zadavatele na změny, úpravy či rozvoj, musí být Dodavatel připraven realizovat prostřednictvím ad hoc uzavíraných objednávek.

Předmětem těchto objednávek nesmí být činnosti, které má Dodavatel za povinnost vykonávat v rámci sjednané služby technické podpory.

Uzavření každé jednotlivé objednávky bude prováděno na základě oboustranně odsouhlaseného písemného zadání a stanovení předběžného maximálního objemu prací.

Je požadováno, aby základní jednotkou práce pro účely ocenění byl 1 člověkoden (8

člověkohodin), který je možno dále rozdělit až do úrovně 1/16 (0,5 člověkohodiny).

Potvrzením správnosti a funkčnosti dodaného předmětu plnění dle takto uzavřené objednávky bude oboustranně podepsaný akceptační protokol.

Předpokládané služby na objednávku:

- Rozšíření využívání stávající implementace z PoC na všechny lokality VSČR
- Návrh řešení s vysokou dostupností (HA)
- Podpora auditního systému zadavatele na platformě Kibana / Elasticsearch
- Podpora pro systém verzování konfigurací WSO2 pro systém RANCID zadavatele

F. Sankce

Při nedodržení doby řešení incidentu kategorie A vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli ve výši 5 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie B vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli ve výši 3 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie C vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u požadavku kategorie D vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

G. Akceptace

Předmět plnění, tedy:

- Operativní podpora integrační platformy WSO2 v rozsahu uvedeném výše.
- Služby na objednávku na rozvoj integrační platformy WSO2 budou předmětem

akceptačního procesu.

V případě „Služeb na objednávku“ provede Zadavatel za účasti Dodavatele akceptační testy, které budou ověřovat funkční vlastnosti požadovaného plnění. Po vzájemné dohodě obou Smluvních stran má Zadavatel právo schválit akceptaci s výhradou. Smluvní strany potvrdí akceptaci s výhradou sepsáním Akceptačního protokolu, ve kterém bude uveden termín odstranění důvodů výhrady. Účinky akceptace s výhradou nastávají podpisem Akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.