

**SMLOUVA  
o poskytnutí technické podpory systémů CDI2, CDI3 (OLDA), TranV a TranZ**

**Č.j. Objednatele PPR-43501-15/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

**Korespondenční adresa:** Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, poštovní schránka 62/NCIKT, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“ nebo „Zadavatel“)

a

**eago systems spol. s r.o.**

**Sídlo:** Hrušovská 2969/13, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava  
**IČO:** 61944254  
**DIČ:** CZ61944254  
**Zastoupená:** 

**Bankovní spojení:** ČSOB a. s., Ostrava, č. ú.: 129237295/0300

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. Oddíl C, vložka 12352

(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

**Smlouvu o poskytnutí technické podpory  
systémů CDI2, CDI3 (OLDA), TranV a TranZ**

(dále jen „Smlouva“)

## PREAMBULE

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 systémů CDI2, CDI3 (OLDA), TranV a TranZ 2023-2024" č.j: PPR-43501/ČJ-2023-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli technickou podporu pro systémy CDI2, CDI3 (OLDA), TranV a TranZ zahrnující:

- a) **Konzultační, konfigurační a implementační práce** (dále také jen „Plnění A“), blíže definováno v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- b) **Služby provozní podpory** (dále také jen „Plnění B“), blíže definováno v Příloze č. 1 této Smlouvy;

(souhrnně dále též „Předmět plnění“)

1.2. Plnění A resp. „služby na objednávku“ objednává Objednatel písemnou objednávkou zaslanou Dodavateli, a to na základě svých aktuálních potřeb. Dodavatel je povinen zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů ode dne přijetí dílčí objednávky, pokud nebude v objednávce dohodnuta lhůta delší. Služby na objednávku se účtují dle skutečně poskytnutých služeb, a to na základě podpisu akceptačního protokolu v případě plnění vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí. Objednatel není povinen služby na objednávku čerpat.

1.3. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

1.4. Kontakt na **Helpdesk** Dodavatele pro hlášení závad: 

### 2. CENA ZA PLNĚNÍ

2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.

2.2. Celková maximální cena za Předmět plnění je **9 793 500,00 Kč bez DPH** (slovem **devět milionů sedm set devadesát tři tisíc pět set korun českých**), **11.850.135,00 Kč s DPH** (slovem **jedenáct milionů osm set padesát tisíc sto třicet pět korun českých**).

2.3. Celková cena za Plnění B je **8 248 500,00 Kč bez DPH** (slovem **osm milionů dvě stě čtyřicet osm tisíc pět set korun českých**), **9 980 685,00 Kč s DPH** (slovem devět milionů devět set osmdesát tisíc šest set osmdesát pět korun českých), cena za jeden člověkodenní službu Plnění A resp. službu na objednávku je **10 300,00 Kč bez DPH** (slovem deset tisíc tři sta korun českých), **12 463,00 Kč s DPH** (slovem **dvanáct tisíc čtyři sta šedesát tři korun českých**).

2.4. Podrobné určení ceny předmětu plnění, včetně rozpisu cen jednotlivých položek plnění a harmonogramu jednotlivých plateb, je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.5. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou. 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 Smlouvy. Cena

zahrnuje náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace.

- 2.6. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti příslušné změny.
- 2.7. Veškeré ceny dohodnuté v této Smlouvě jsou ceny v korunách českých.

### 3. **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 3.1. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.
- 3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu (daňový doklad) do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu za příslušné období oběma Smluvními stranami. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle této Smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 3.3. Splatnost faktury (daňového dokladu) je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručená v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- 3.4. Faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy 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 (daňový doklad) nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jí zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu Objednateli. Dodavatel doručí Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.
- 3.5. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:  

Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií,  
poštovní schránka 62/NCIKT, 170 89 Praha 7.
- 3.6. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného ve smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě.
- 3.7. Přílohou faktury za poskytnuté plnění jsou originály akceptačních protokolů podepsaných 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.
- 3.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět plnění.

### 4. **DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ DODÁVEK**

- 4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Dodavatele a Objednatele v Praze, zejména však na pracovišti Objednatele: Operační odbor Policejního prezidia ČR.

- 4.2. Předmět plnění dle této Smlouvy se poskytuje po dobu 12 měsíců, a to od 19. 10. 2023 nebo ode dne účinnosti Smlouvy, dle toho, která skutečnost nastane později.
- 4.3. Řádně a včas dodaný Předmět plnění je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Vzor akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.
- 4.4. Dodavatel je povinen při předání předmětu plnění Objednateli předat veškerou dokumentaci související s Předmětem plnění.

## 5. **ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 5.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění odpovídá sjednané specifikaci, je bez faktických vad a právních vad.
- 5.2. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 5.3. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady uhrazena celá smluvní cena, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 5.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.

## 6. **SANKCE**

- 6.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každých započatých 24 h prodlení, pokud v příloze č. 1 není stanoveno jinak. Příloha č. 1 stanoví další sankce za porušení povinností Dodavatele.
- 6.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezabavuje povinnou Smluvní stranu povinností splnit své závazky.
- 6.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

## 7. **PODDODAVATELÉ**

- 7.1. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

## 8. **MLČENLIVOST A DŮVERNÉ INFORMACE**

- 8.1. 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 Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení 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 Smlouvy, a to včetně všech Příloh.

## 9. ÚČINNOST SMLOUVY, Odstoupení

9.1. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se 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 Smlouvy.

9.2. Smlouvu lze dále ukončit následujícími způsoby:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- b) na základě písemné výpovědi podané Objednatelům i bez udání důvodů, a to s výpovědní lhůtou v délce 1 (jeden) měsíc, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Dodavatelům.

9.3. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.

9.4. Objednatel má právo odstoupit od této Smlouvy 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 Smlouvy;
- 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“.

## 10. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

10.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.

- 10.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat objednávku a akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:



- 10.3. 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.

## 11. KONTROLY A AUDITY

- 11.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.
- 11.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci této smlouvy.

## 12. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. 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.
- 12.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 12.3. 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, zařízením, programovému vybavení a prostředí.
- 12.4. 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.
- 12.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- 12.6. 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.

- 12.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Smlouvy.
- 12.8. Dodavatel při plnění této Smlouvy 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.
- 12.9. 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 plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
- 12.10. Dodavatel se zavazuje zabezpečovat Plnění A dle Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků (Požadavky na technickou kvalifikaci). V případě změny těchto osob (členů realizačního týmu) je Dodavatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas je oprávněna vydat příslušná osoba Objednatele uvedená v čl. 10. odst. 10. 2 této Smlouvy. Nová osoba, resp. nový člen realizačního týmu Dodavatele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci, což je Dodavatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty, a to ve lhůtě nejméně 5 pracovních dnů před provedenou změnou.
- 12.11. Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy dodržovat bezpečnostní politiky Objednatele.

### 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva 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).
- 13.2. Tato Smlouva 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.
- 13.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí 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.
- 13.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 13.5. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 13.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.

- 13.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 13.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 13.9. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 13.10. Tato Smlouva je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem.
- 13.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“  
Příloha č. 2 – „Rozpad ceny a harmonogram plateb“  
Příloha č. 3 – „Vzor akceptačního protokolu“

V Praze dne (dle el. podpisu)

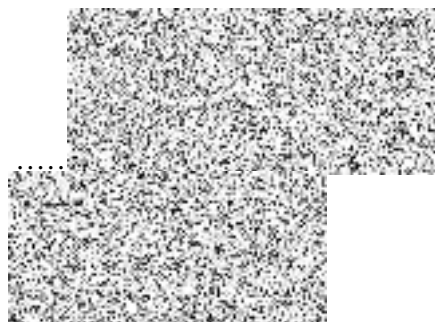
**Objednatel:**



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

V Ostravě dne (dle el. podpisu)

**Dodavatel:**



## Specifikace předmětu plnění Technická podpora systémů CDI2, CDI3 (OLDA), TranV a TranZ

Obsah:

<b>1</b>	<b><i>Vymezení předmětu plnění</i></b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b><i>Obecný popis systémů DI</i></b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b><i>Plnění A – Konzultační, konfigurační a implementační práce</i></b> .....	<b>2</b>
3.1	Implementační projekt .....	3
3.2	Požadavky na role a kvalifikace pracovníků zajišťujících služby dle Plnění A .....	4
3.3	Rámcová specifikace činnosti pro Plnění A .....	5
<b>4</b>	<b><i>Plnění B – Služby provozní podpory</i></b> .....	<b>6</b>
4.1	Korektivní služby podpory .....	6
4.2	Preventivní služba podpory .....	6
4.3	Adaptivní služby podpory .....	7
4.4	Služby Helpdesku.....	7
4.5	Ostatní služby poskytované jako součást fixní podpory .....	8
<b>5</b>	<b><i>SLA a sankce</i></b> .....	<b>16</b>
5.1	Definice termínů pro účely SLA .....	16
5.2	SLA pro Plnění A .....	16
5.3	SLA pro Plnění B.....	16
5.4	SLA na Helpdesk .....	17
5.5	Kategorie vad.....	17
5.6	Sankce.....	18
<b>6</b>	<b><i>Akceptace</i></b> .....	<b>19</b>
6.1	Akceptace Plnění A.....	19
6.2	Akceptace Plnění B .....	19
6.3	Akceptační testy .....	19
6.4	Akceptace dokumentace .....	20

## 1 Vymezení předmětu plnění

Předmětem plnění této veřejné zakázky je poskytnutí technické podpory systémů dopravních informací CDI2, CDI3 (OLDA), TranZ a TranV (dále jen „systémy DI“, případně „systémy“) v podobě zajištění provozní podpory a poskytování implementačních, konfiguračních a konzultačních prací k zajištění efektivního a optimálního zajištění provozu a udržitelnosti systémů DI.

## 2 Obecný popis systémů DI

V rámci systémů jsou používány následující technologie:

- Ubuntu Server – operační systém v 64 bitové variantě
- PostgreSQL – relační databázový systém
- PostGIS – rozšíření PostgreSQL o možnost ukládání prostorových dat
- Java JDK a Java JRE – vývojové a běhové prostředí programovacího jazyka Java
- JBoss aplikační server – server, pod kterým běží samotná aplikace
- Apache http server – webový server
- PHP5 – scriptovací programovací jazyk
- Kerberos – aplikace pro ověřování identit vůči ActiveDirectory
- ApacheDS – nástroj pro ověřování uživatelů přes LDAP
- Postfix – mail server
- Nagios – monitorovací nástroj
- Munin – nástroj pro sledování systémových prostředků
- Asterisk

Pro provoz systémů jejich modulů a komponent Zadavatel provozuje virtuální servery s OS Linux.

Systémy pro plnění smlouvy o podpoře budou předány do 7 dnů od účinnosti smlouvy, a to následujícím způsobem:

Dodavatelé budou po uzavření smlouvy zpřístupněny dokumenty pod názvem „Administrátorská provozní dokumentace CDI2“ a „Administrátorská provozní dokumentace OLDA.“ Tyto dokumenty obsahují seznamy serverů, popisy jednotlivých komponent, názvy instalovaných aplikací, přístupové údaje k jednotlivým částem systémů, postupy při spouštění či zastavování služeb (aplikací), umístění a obsah aplikačních logů, seznamy konfiguračních souborů a logů spolu s jejich popisy a popisy vazeb a administrátorských činností. Dále dokumenty obsahují seznamy start/restart a stop příkazů pro jednotlivé komponenty a aplikace.

## 3 Plnění A – Konzultační, konfigurační a implementační práce

Předmětem Plnění A této smlouvy jsou volitelně objednatelné práce (formou MD).

Nabídnutá cena musí obsahovat všechny náklady Dodavatele včetně cestovního do jednotlivých míst instalace dodaných zařízení. V případě Plnění A platí, že minimální jednotka k objednání je 1/2 člověkohodiny, tj. 1/16 člověkodne.

## Příloha č. 1

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do **5** pracovních dnů ode dne přijetí dílčí objednávky, pokud nebude v objednávce dohodnuta lhůta delší.

Zadavatel požaduje plnění konzultačních, konfiguračních a implementačních služeb v rozsahu uvedeném dále.

### **3.1 Implementační projekt**

Předmětem Plnění jsou služby z oblasti konzultací, školení, analýzy, návrhů, konfigurace a implementace, jež jsou objednávány formou MD a mohou být různého rozsahu, od běžné konzultace až po realizaci celku v podobě a rozsahu samostatného projektu. Z těchto důvodů Zadavatel požaduje v případě, že je Zadavatelem objednáno ucelené Plnění ve větším rozsahu (počtu MD, zpravidla více než 10 MD) v podobě rozsáhlejší analytické, architektonické, konfigurační a zejména komplexní realizační činnosti, aby byl součástí Plnění A implementační projekt. Požadavek na implementační projekt bude vždy Zadavatelem specifikován v dílčích objednávkách pro čerpání Plnění A.

Implementační projekt musí obsahovat minimálně tyto činnosti:

- Analýza stávajícího stavu, návrh řešení včetně definice přesných kroků vedoucích k úspěšné realizaci a implementaci řešení, včetně případné konfigurace a integrace aplikačních a SW technologií a případných zařízení v infrastruktuře Zadavatele, je-li úprava jejich konfigurace a jejich integrace součástí Plnění nebo je pro Plnění nezbytná. Po akceptaci návrhu řešení jeho řízená realizace;
- Návrh testovacích scénářů pro otestování plné funkcionality dodaného Plnění v infrastruktuře, resp. ICT prostředí Zadavatele. Po odsouhlasení testů ze strany Zadavatele bude provedení těchto testů podmínkou akceptace a protokol o provedení a výsledcích testů bude součástí akceptačního protokolu;
- Proškolení pracovníků Zadavatele, seznámení s užíváním, správou, konfigurací a dalším rozvojem realizovaných a implementovaných řešení dotčených systémů:
  - seznámení s realizovaným řešením, jeho konfigurací, strukturou a způsobem jeho dalšího programového vývoje, rozvoje a škálování; v případě realizace studií nebo návrhu architektur, seznámení s jejich obsahem a odůvodněním jejich podoby;
  - vysvětlení všech použitých nastavení v rámci konfigurace, integrace a nasazení do infrastruktury Zadavatele;
  - způsob spuštění nouzových režimů obnovy;
  - způsob zajištění optimálního provozu;
  - možné režimy uživatelského a administrativního přístupu a seznámení se základními funkcemi.

Implementační projekt je ukončen provedením akceptačních testů (viz Akceptační testy).

Rozsah a detailní zadání implementačního projektu budou upřesněny v dílčích objednávkách, a následně před samotnou implementací.

Součástí výstupů implementačního projektu je dokumentace (nebo aktualizace stávající dokumentace), která musí zahrnovat alespoň:

## Příloha č. 1

- Uživatelská dokumentace;
- Dokumentace skutečného provedení;
- Dokumentace obsahující detailní popis všech implementovaných funkcí;
- Vypracování nebo aktualizace stávající dokumentace architektury řešení dotčených systémů;
- Vypracování nebo aktualizace stávající dokumentace APD (administrátorská provozní dokumentace) Zadavatele.

Dokumentace bude vytvořena na základě standardizované šablony Zadavatele, pokud takovou Zadavatel Dodavateli poskytne a upřesní před samotnou implementací.

V případě, že je součástí implementačního projektu analýza nebo návrh architektury, musí být součástí dokumentace (dokumentace architektury) veškerá schémata, modely apod. v provedení editovatelném v CASE nástroji Sparx Enterprise Architect.

Všechna jednání a způsob zajištění a realizace implementačního projektu, která se uskuteční v rámci Plnění z této Rámcové dohody mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami) se řídí pravidly projektového řízení pro účely Plnění z této Rámcové dohody definovanými v kapitole „2.5 - Projektové řízení“.

### **3.2 Požadavky na role a kvalifikace pracovníků zajišťujících služby dle Plnění A**

Zadavatel bude v rámci čerpání služeb z Plnění A, zejména pro dlouhodobé, opakující se činnosti související s podporou provozu a udržitelnosti dotčených systémů, uvádět v objednávce mimo jiné soupis požadovaných rolí pracovníků Dodavatele.

Záměrem Zadavatele je pro realizaci provozu a udržitelnosti dotčených systémů vytvořit tým specialistů tvořený interními pracovníky Zadavatele v kombinaci s pracovníky Dodavatele objednanými v rámci Plnění A.

Zadavatel požaduje pro zajištění činností souvisejících s provozem a udržitelností dotčených systémů v rámci Plnění A následující role:

- Specialista IT systémů
- Specialista bezpečnosti
- Specialista GIS
- Databázový specialista
- Specialista provozu a podpory

Detailní požadavky na specifikaci a kvalifikaci jednotlivých rolí jsou uvedeny v následující tabulce. V případě počtu členů realizačního týmu Uchazeče v jednotlivých rolích, musí Uchazeč brát v potaz možné dovolené a jiné pracovní neschopnosti jimi nabízených pracovníků v různých rolích, a tak počítat s vykrytím jejich případných nedostupností jinými pracovníky Uchazeče se stejnou nebo vyšší kvalifikací. Pro vyloučení pochybností Zadavatel požaduje pro každou roli samostatného pracovníka, resp. jeden Uchazečem nabídnutý pracovník může pokrýt současně jen jednu roli.

Role	Požadavek Zadavatele
------	----------------------

<b>Specialista IT systémů</b>	
Požadované minimální vzdělání	Ukončené vysokoškolské vzdělání v oblasti IT
Požadovaná minimální praxe	Alespoň 3 roky praxe v oblasti vývoje nebo podpory inteligentních IT systémů
Požadovaná zkušenost	Zkušeností s podporou systému na platformě Linux s využitím Java aplikačních serverů
Další požadavky	Znalostí českého jazyka pro potřeby odborné komunikace
<b>Specialista bezpečnosti</b>	
Požadované minimální vzdělání	Ukončené vysokoškolské nebo postgraduální vzdělání v oblasti kyber bezpečnosti
Požadovaná minimální praxe	Alespoň 5 let praxe v oblasti IT
Další požadavky	Znalostí českého jazyka pro potřeby odborné komunikace
<b>Specialista GIS</b>	
Požadované minimální vzdělání	Ukončené vysokoškolské vzdělání technického směru se zaměřením na GIS
Požadovaná minimální praxe	Alespoň 5 let praxe v oblasti geografických informačních systémů
Požadovaná zkušenost	Zkušeností ve zpracování geoprostorových dat nad silniční sítí ČR
Další požadavky	Znalostí českého jazyka pro potřeby odborné komunikace
<b>Databázový specialista</b>	
Požadovaná minimální praxe	Alespoň 5 let praxe v oblasti návrhu architektury databází
Požadovaná zkušenost	Znalost používáním a správy databázového systému PostgreSQL a včetně rozšíření PostGIS (prostorová data).
<b>Specialista provozu a podpory</b>	
Požadovaná minimální praxe	Alespoň 3 roky praxe v oblasti podpory IT systémů

Uchazeč v nabídce uvede jmenný seznam jimi nabízených pracovníků s uvedením, pro jakou roli pracovníka nabízí a s uvedením a doložením splnění veškerých požadovaných kvalifikací a certifikací.

### 3.3 Rámcová specifikace činnosti pro Plnění A

V případě požadavků na služby dle Plnění A se jedná o činnosti převážně z oblasti implementací, konfigurací a konzultací a s tím související tvorbou dokumentů, a to zejména:

- Analýza potřeb a požadavků na konfigurační změny a případný budoucí rozvoj;
- Adhoc činnosti z Plnění B;
- Konzultace a školení k předmětným systémům a oblasti jimi řešené;
- Tvorba dokumentace dle požadavků a potřeb Zadavatele;
- Konfigurace a integrace do infrastruktury Zadavatele;
- Integrace do centrálního monitoringu Zadavatele (Zabbix);
- Konfigurace a změna OS na Redhat Enterprise Linux Server (RHEL);
- Konfigurační změny v architektuře a bezpečnosti systémů.

Výčet činností není konečný, ale rámcový. Předmětem dodávky Plnění A jsou implementační, konfigurační a konzultační činnosti z celkové problematiky související s dotčenými systémy.

Plnění A bude čerpáno na základě dílčích objednávek, jejichž přílohou bude soupis objednávaných rolí (souhrnně uvedeny v bodě 3.2 Požadavky na role a kvalifikace pracovníků zajišťujících služby dle Plnění

## Příloha č. 1

A). Čerpání ze smlouvy není povinné a služby budou čerpány postupně až do vyčerpání prostředků nebo ukončení účinnosti smlouvy.

Dále může být předmětem volitelně objednatelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb i služba předání systému(ů):

### Předání systémů Zadavateli (jinému Dodavateli):

S ukončením podpory budou systémy předány následujícím způsobem:

Dojde-li během plnění smlouvy ke změně v některých údajích uvedených v dokumentech „Administrátorská provozní dokumentace CDI2, CDI3, TranZ, TranV“, Dodavatel předá aktualizované verze těchto dokumentů Zadavateli.

## **4 Plnění B – Služby provozní podpory (fixní část)**

Předmětem Plnění B této smlouvy je poskytování provozní podpory (SLA) pro systémy DI Zadavatele. Provozní podporou jsou pro Plnění B této smlouvy 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 jednotlivých systémů DI, tj. systému CDI2, CDI3 (OLDA), TranZ, TranV. V případě výpadku pak uvedení předmětných systémů do provozního stavu v souladu s parametry kapitoly 5 - SLA definovanými níže.

Nedílnou součástí provozní podpory je zajištění Helpdesku.

### **4.1 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 předmětných systémů během jejich provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit jednotlivé systémy, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu jednotlivých systémů;
- 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.

### **4.2 Preventivní služba podpory**

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problémům) ve fungování jednotlivých systémů během jejich 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 systémů nebo jejich částí. Provádět úpravy konfigurací nebo nasazovat aktualizace, které sníží šanci budoucích problémů;

- Prověřování možností optimalizace konfigurace systémů prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě provozu systémů.

#### **4.3 Adaptivní služby podpory**

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Aktualizaci konfigurace systémů (a jejich jednotlivých částí) s cílem zachování úrovně bezpečnosti, resp. její zvyšování a dále HW a SW podpory pro jednotlivá zařízení a technologie související infrastruktury;
- Přizpůsobování konfigurace systémů a jejich jednotlivých částí s cílem udržet systémy na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů;
- Sledování dlouhodobých trendů využívání systémů a jejich jednotlivých částí, zátěže a struktury zátěže její provozní infrastruktury a jednotlivých zařízení, analýzu trendů a včasnou reakci na ně formou úprav parametrů, dílčích změn architektury, nebo doporučení posílení infrastruktury o další zařízení, resp. jeho konfiguraci, resp. jeho propojení nebo zapojení;
- V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

#### **4.4 Služby Helpdesku**

Služby reaktivní podpory představují stálou připravenost pracovníků Dodavatele pro řešení nestandardních stavů (viz též korektivní podpora), které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb. Dodavatel v návaznosti na proaktivní služby bude aktualizovat znalostní bázi tak, aby bylo možno na nahlášenou vadu operativně reagovat a odstranit ji v co nejkratším časovém úseku.

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování všech služeb z této smlouvy či dalších požadavků po dobu trvání smluvního vztahu po celou dobu účinnosti této smlouvy 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. 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 a požadavků a vad dle smluvních závazků (podpora, záruční oprava, pozáruční oprava, nutnost úpravy systému atd.);
- Monitoring a reportování stavů incidentů, vad, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA;
- Dokumentace incidentů, vad, problémů, příčin vzniku a jejich řešení;
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů Zadavatele;
- Komunikace v českém jazyce;

## Příloha č. 1

- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započítání řešení nahlášeného požadavku dle požadovaného SLA, viz část SLA tohoto dokumentu;
- Přístup prostřednictvím webové služby, e-mailu, telefonu nebo dalšími navrženými způsoby;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – viz část **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** tohoto dokumentu.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlášeny 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, 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 a způsob uzavření a autorizace;
- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

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

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

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

### **4.5 Ostatní služby poskytované jako součást fixní podpory**

- Je požadováno zajištění průběžného seznamování a školení pracovníků Zadavatele se změnami, novými funkcionalitami systémů a změnami v dokumentaci, které vznikly při poskytování technické podpory;

## Příloha č. 1

- Poskytování podpory takovým způsobem, který vyloučí přístup pracovníků Dodavatele k datům Zadavatele;
- Vytvoření a udržování plánu zajištění udržitelnosti, poskytované podpory a provozu systémů v požadované kvalitě;
- Obnova provozu systémů a jejich částí po výpadcích;
- Předběžná analýza a předběžné oceňování prací objednávaných z Plnění A;
- Po schválení pracovníků Zadavatele, zajištění aktuálnosti operačních systémů a dalších využitých sw technologií; otestování plné funkčnosti systémů v případě aktualizací operačních systémů nebo dalších využitých sw technologií;
- Poskytování podpory (helpline/hotline) uživatelům systémů zejména při:
  - zavádění externích GPS poskytovatelů a podpora pro implementaci napojení na GPS monitoring;
  - napojení uživatelů na GPS sledování;
  - uživatelská podpora při chybách v práci s formuláři.
  - Podpora musí být dostupná v rozmezí:

### Pro systémy CDI2, CDI3:

Doba	čas	Podporované jazyky
Pracovní dny	nepřetržitě	CZ
Víkendy a státní svátky	nepřetržitě	CZ

### Pro systémy TranZ, TranV:

Doba	čas	Cílová skupina	Podporované jazyky
Pracovní dny	7:00 – 16:00	Uživatelé systémů, Poskytovatelé GPS služeb	CZ, ENG
Víkendy a státní svátky	8:00 – 16:00	Uživatelé systémů	CZ, ENG

Jedná se zejména o konzultace formou telefonického hovoru, elektronickou poštou, případně osobní schůzkou za účelem řešení uživatelského problémů aplikace, vysvětlení funkčnosti, rekonfigurace, pomoc při řešení nestandardních situací apod. Všechny činnosti v rámci Plnění B se vztahují ke všem prostředím jednotlivých systémů a to produkčnímu, školnímu a testovacímu prostředí.

- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.

A dále zejména činnosti:

#### 4.5.1 Profylaxe systémů a jejich částí

Profylaxe představuje pravidelné preventivní prohlídky zaměřené na funkčnost systémů jako celku a jejich jednotlivých částí a současně aktuálnost všech použitých komponent. Cílem služby profylaxe je pravidelný aktivní přístup k technologiím dle pokynů výrobce a odstraňování problémů rutinního provozu, prověřování stavu systémů, rekonfigurace z důvodů změn provedených mimo systémy (např. změna na straně příjemce dat), vytváření zpráv o provozu systémů apod.

Aktualizace aplikačních serverů JBOSS z důvodu udržování aktuálnosti jednotlivých komponent, na kterých jsou systémy závislé. V rámci aktualizace aplikačních serverů musí být aktualizována také platforma ESB, která slouží pro komunikaci mezi jednotlivými komponentami a pro zpracování příchozích zpráv.

JBoss add-on služby:

- **JAXB Registry** - Schema bindings service JBoss add-on, určeno pro J2EE beans, konverze XML - Java.
- **Service Registry** - Service registry JBoss add-on, určeno pro J2EE beans, funkční propojení mezi aplikacemi a servery.
- **JMS Sender** - Messaging service JBoss add-on s podporou JAXB, určeno pro J2EE beans, zabalení core JMS (Java Messaging Service) funkcionalit.
- **Dynamická konfigurace J2EE** - JBoss service pro J2EE zprostředkovávající XML konfigurace J2EE aplikací, podporuje propagace Ad-hoc změn konfigurací.

Aktualizace databázových systémů s cílem vylepšení výkonu databází, rozšíření možností nastavení dle potřeb systémů, tak aby byl výkon databází co nejlepší. Dále s cílem zajištění případných oprav chyb a patchů optimalizujících možnosti práce s prostorovými daty. Před nasazením do produkčního provozu musí být nová verze databázového systému testována, zda nedošlo ke změně nějaké důležité funkcionality a případně ke změně způsobu práce s databází dle nové funkcionality.

Aktualizace webových serverů sloužících pro přístup do systémů přes webový prohlížeč:

- Internetový
- Intranetový

#### 4.5.2 Zálohování databází

Při jakémkoliv přístupu k systému musí být vytvářeny pravidelné zálohy provozních databází za účelem archivace (např. pro potřeby obnovení dat z důvodu výpadku hardware) a analýzy případných problémů v databázi a vytváření analýz pro potřeby Zadavatele. Současně musí být dle potřeby vytvářeny zálohy ostatních databází, které systémy využívají. Zejména se jedná o geodatabáze s mapovými podklady GlobalNetwork, body zájmu, lokalizační databáze a mapové podklady DMÚ 25.

**Databáze Global Network – Databáze Global Network** vygenerovaná ze zdrojových shape souborů, doplněná o další potřebné datové struktury. Databáze je před používáním verifikována zejména z hlediska správnosti kilometráže.

Za účelem uvolnění diskové kapacity musí být prováděny zálohy log souborů komprimováním do archivních souborů.

#### 4.5.3 Dohled, monitoring a správa systémů

Dohled a monitoring představuje pravidelné činnosti zaměřené na monitoring systémů a jejich částí a to zejména:

V současné době je součástí systémů monitoring v rámci technologie NAGIOS

- Monitoring vytížení systémů
- Monitoring provozních charakteristik

## Příloha č. 1

### Dohled a monitoring komunikačních rozhraní:

Systemy komunikují navzájem a s ostatními systémy prostřednictvím komunikačních rozhraní. Tyto rozhraní musí být nepřetržitě monitorovány.

Podporovaná rozhraní:

- Modul – Import NDIC
- Modul – Import dat z CDI2
- Modul import dat z TranV, TranZ, GPS monitoring
- Napojení na webovou službu číselníky CRZ
- Napojení na webovou službu CRZ
- Modul – Napojení na webovou službu autentizace uživatelů
- Modul – Export formulářů do CDI3 Monitoring
- Modul – Export GPS monitor do TranZ data store
- Modul – Export GPS dat
- Modul – Vkládání přeprav (externí v internetu)
- Komunikační rozhraní s přístupem do sítě PČR
- Export dat do TranV data store (hermes)
- Export GPS monitor do TranV data store
- Napojení TranV data store na CDI3 (OLDA)
- Import formulářů z modulu TranV
- Import GPS dat externích poskytovatelů
- Modul – Export dat do NDIC
- Modul – Export dat do systému OLDA
- Modul export dat – otevřený
- Modul export dat web PČR

### Dohled a monitoring běžících SW aplikací:

- TranV – web
- TranV – administrace žádosti (intranet)
- LDAP user storage
- CDI3 – TranV – monitoring web
- GPS monitor
- TranZ – web (CZ subjekty s propojením na CRZ)
- TranZ – web (cizinci)
- TranZ – policejní
- CDI3 – TranZ – monitoring web

### Dohled a monitoring služby pro GPS data externích poskytovatelů:

Služba zajišťuje datovou komunikaci s několika desítkami tuzemských a zahraničních poskytovatelů fletových (GPS) služeb. Musí být zajištěn dohled a monitoring nad funkčností vytvořených datových kanálů, monitoring provozu a monitoring dostupnosti datových komunikačních rozhraní poskytovatelů.

- Napojení jednotlivých poskytovatelů do systému PČR
- Provozní monitoring jednotlivých kanálů připojených poskytovatelů GPS služeb (cca 100)
- Profylaxe dvou krokového a dvoufázového systému ověřování komunikace

Dohled a monitoring služby IVR a SW Asterisk:

Podpora a provoz call centra postaveného na SW platformě Asterisk, s implementovaným IVR systémem napojeným na externí moduly aplikace. Zajištění provozu a kapacity minimálně 10 souběžných linek.

Dohled a monitoring uživatelského externího systému – TranZ main:

- **TranZ serverová část** – Serverová část systému TranZ, napojení na použité služby a aplikace a na OLDA.
- **TranZ uživatelské rozhraní** – Webová část systému TranZ. Přihlašování přes autentizační aplikaci PČR.
  - Správa uživatelských formulářů (žádosti o povolení k přepravě)
  - Správa uživatelských formulářů (hlášení přeprav)
  - Správa číselníků poskytovaných webovou službou CRZ
  - Podpora GUI

Dohled a monitoring služby TranZ uživatelské rozhraní – cizinci:

**TranZ uživatelské rozhraní – cizinci – Webová část systému TranZ – cizinci.** Žádosti o povolení přepravy.

- Správa uživatelských formulářů (žádosti – externí formulář)
- Správa verifikačního nástroje pro přístup do systému
- Podpora GUI

Dohled a monitoring služby TranZ administrace (policejní):

- **TranZ – administrace (policejní)** – dohled a správa jednotlivých přeprav, statistiky, přehledy. Přihlašování přes autentizační aplikaci PČR.
  - Správa uživatelských formulářů (žádosti – externí formulář)
  - Správa verifikačního nástroje pro přístup do systému
  - Podpora GUI

Dohled a monitoring služby GPS Monitor:

- **GPS Monitor – Systém** pro sběr GPS dat od poskytovatelů fleet služeb a monitoringu vozidel. Rozhraní GUI pro testy napojení. Rozhraní GUI pro žádosti o napojení nového poskytovatele. Rozhraní pro napojení systémů na GPS monitor.
- **Služby SOAP Proxy – PČR** autentizace SOAP adaptér
- SOAP autentizace
- Monitoring jednotlivých napojení na poskytovatele GPS služeb (cca 100 různých poskytovatelů)

Dohled a monitoring služby napojení na CRZ (Centrální registr zbraní):

- Správa jednotlivých webových služeb a číselníků pro potřeby systému.
- **CRZ SOAP adaptér** – Modul zabalující komunikaci se SOAP CRZ.
- **CRZ seznamy SOAP adaptér** – Modul zabalující komunikaci se SOAP CRZ, kde jsou seznamy datových typů (munice apod.).
- Pravidelná indexace seznamu pro fulltextové prohledávání

Dohled a monitoring Exportní služby:

- **OLDA Export** – Export dat formulářů do OLDA.
- **Email – exporty žádostí a hlášení** – Export formulářů žádostí a hlášení na adresy PČR dle působnosti (administrativa).
- **Email – exporty žádostí pro cizince** – Export registračních formulářů emailem administrativě.

Dohled a monitoring služby Global Network:

- **Mapová služba** – Mapové služby pro unifikované prohledávání a objektový přístup ke Global Network, zprostředkování výstupů dat a geometrií administrativních celků a segmentů silniční sítě ve formě struktury Java objektů.
- **Pathfinder** – Parametrické vyhledávání trasy v síti silničních segmentů Global Network.
- **Mapa data fulltext & pathfinder proxy** – Webová služba umožňující optimalizaci a cacheování requestů na fulltextové vyhledávání a pathfinder. Rozšiřuje popisné informace o trase vygenerované pathfinderem.

#### 4.5.4 Aktualizace mapových podkladů CDI2, CDI3

Pro systém CDI2:

Pravidelná aktualizace mapových podkladů, které jsou nezbytné, aby zůstala zachována jednotnost verzí s mapovými podklady GlobalNetwork s JSDI (NDIC), který je příjemce dopravních informací vytvořených v aplikaci CDI2. Aplikace CDI2 u exportu zpráv do JSDI využívá referenci na mapový podklad, který tudíž musí být v obou systémech shodný.

Pro systém CDI3:

Pravidelná aktualizace mapových podkladů, které jsou nezbytné, aby zůstala zachována jednotnost verzí mapovými podklady GlobalNetwork s JSDI (NDIC) a aplikací CDI2, které jsou zdroji dopravních informací pro aplikaci OLDA. Aplikace OLDA importuje zprávy z JSDI a CDI2, které využívají referenci na mapový podklad, který musí být ve všech systémech shodný.

Aplikace CDI2, CDI3 jsou mapové webová aplikace, u kterých je mnoho funkcionalit závislých na použitých mapových podkladech (konkrétní verze) ve vektorové podobě, které jsou uloženy v databázové struktuře, se kterou je aplikace schopna pracovat. Do této struktury je nutné naimportovat vektorové podklady dodané v souborech ESRI Shapefile. V rámci importu dochází k požadovanému namapování atributů vrstev Shapefile do atributů v databázové struktuře. Následně je zapotřebí provést prostorovou transformaci mezi souřadnicovým systémem S-JTSK a projekcí UTM-33N, který je v systémech CDI2 a CDI3 použit.

Na základě vytvořené geodatabáze jsou vytvářena další data pro komponenty. Jedná se zejména o graf, který slouží pro pathfinding (hledání spojení mezi zadanými body silniční sítě), který je vytvářen ze silničních úseků jednotlivých vektorů tvořících silniční síť. Dále jsou to soubory s indexy, které se používají pro vyhledávání objektů v mapě (při fulltextovém vyhledávání např. ulic, kilometrů silnic apod.), kdy v každé verzi se objekty liší.

Postup aktualizace pro CDI2:

#### **Aktualizace vektorových mapových odkladů**

- Import dat do databáze
- Transformace geometrie, ověření struktury
- Tvorba kilometráže
- Vytvoření indexu a grafu
- Aktualizace routovacího nástroje
- Testy

#### **Aktualizace lokalizačních tabulek**

- Import dat do databáze
- Vytvoření UTM-33N geometrie (body a linie)
- Ověření geometrie

#### **Aktualizace rastrů**

- Revize a úprava návrhu vzhledu
- Příprava hardware
- Příprava dat a implementace externí vrstvy objektů – budovy
- Generování jednotlivých měřítek dle požadavků a na vizualizaci
- Datová a grafická revize jednotlivých rastrových měřítek

#### **Vytvoření konverzní databáze**

- Konfigurace aplikace pro tvorbu konverzní databáze
- Generování konverzní databázi mezi jednotlivými verzemi mapových podkladů
- Otestování konverze na testovacích datech
- Provedení konverze jednotlivých typů objektů

#### **Provedení upgrade**

- Aktualizace vektorů
- Aktualizace rastrů
- Aktualizace nebo revize – Lokalizačních tabulek
- Revize a konverze jednotlivých geometrií

#### **Převedení do ostré verze**

- Spuštění mapové služby
- Otestování jednotlivých služeb
- Otestování interní vazby na lokační tabulky
- Otestování routovací engine

#### Postup aktualizace pro CD13:

##### **Aktualizace lokalizačních tabulek**

Lokalizační tabulky jsou dodávány ve formátu CSV, kde každý soubor představuje jednu tabulku. Tyto soubory je zapotřebí naimportovat do databáze, aby bylo možné vytvořit geometrii jednotlivých bodů, segmentů a silnic. Geometrie silnic je nutné vytvořit spojováním geometrie segmentů a bodů ve vhodném pořadí. Následně je potřeba provést transformaci geometrie ze souřadnicového systému WGS84 do projekce UTM-33N, se které je možné již provést generování rastrových map.

Dále je zapotřebí také vytvořit mapování mezi lokalizačními tabulkami a GlobalNetworkem v požadované struktuře.

##### **Aktivity:**

- Import dat do databáze

## Příloha č. 1

- Vytvoření UTM-33N geometrie (body a linie)
- Ověření geometrie
- Vytvoření vazby na GlobalNetwork

### **Aktualizace rastrů**

Aplikace využívá pro zobrazování mapové podklady v rastrové podobě, které se vytváří generováním z vektorových dat. Generování se provádí pro předem definovaná měřítka pomocí web map serveru. Při každém generování se v případě potřeby provádí úpravy generalizace objektů, vyladění stylů zobrazení jednotlivých vrstev, přidání/změna měřítek.

#### **Aktivity:**

- Revize a úprava návrhu vzhledu
- Příprava hardware
- Generování + ověření

### **Provedení upgrade**

Jedná se o samotnou změnu vektorových a rastrových map včetně návazných dat v ostré verzi aplikace OLDA. Tuto změnu je nejprve nutné otestovat na testovací verzi aplikace, která je ve stejné konfiguraci jako ostrá verze. Samotné nasazení vyžaduje nakopírování potřebných dat na databázový a aplikační server, vytvoření nových geodatabází s novými mapovými podklady, rekonfiguraci aplikačního serveru k využití nových mapových podkladů a souvisejících dat, zpřístupnění nových rastrových vrstev pomocí web serveru a aktualizace geometrie uložených lokací. Reexportování platných dopravních informací z aplikace CDI2.

#### **Aktivity:**

- Konfigurace aplikace pro tvorbu konverzní databáze
- Generování konverzní databázi
- Příprava databází na ostrém serveru
- Rekonfigurace aplikace
- Zpřístupnění nových rastrových mapových
- Reexport platných dopravních informací z aplikace CDI2

#### **4.5.5 Podpora a profylaxe externí mapové služby (OpenStreet) systému TranZ**

Systém TranZ využívá pro externí službu mapový podklad Open Street. Tento mapový podklad je využit v externí části systému, která je určena pro subjekty využívající modul pro hlášení jednotlivých přeprav zbraní. Umožňuje zadat a vizualizovat trasu vyROUTOVANOU interním systémem a předat k vizualizaci.

V závislosti na upgrade mapových podkladů v systému CDI3 (OLDA) musí být provedena konverze uložených dat a tras ze stávající verze mapových podkladů do verze nové. Před touto konverzí je nutné vytvořit konverzní grafy a otestovat správnost konverze do nových verzí mapových podkladů.

#### **4.5.6 Podpora a profylaxe externí mapové služby (OpenStreet) systému TranV**

Systém TranZ využívá pro externí službu mapový podklad Open Street.

V závislosti na upgrade mapových podkladů v systému CDI3 (OLDA) musí být provedena konverze uložených dat a tras ze stávající verze mapových podkladů do verze nové.

#### Provedení upgrade:

Jedná se o samotnou změnu vektorových map včetně návazných dat v ostré verzi aplikace TranV. Tyto změny je nejprve nutné otestovat na testovací verzi aplikace, která je ve stejné konfiguraci jako ostrá verze. Samotné nasazení vyžaduje nakopírování potřebných dat na aplikační server, vytvoření nových geodatabází s novými mapovými podklady, rekonfiguraci aplikačního serveru k využití nových mapových podkladů a souvisejících dat. Reexportování platných a budoucích transportů výbušnin do aplikace CDI3 (dojde k aktualizaci trasy na nový mapový podklad použitý v CDI3). Upgrade je nutné provést souběžně s upgrade systému CDI3.

#### **Aktivity:**

- Příprava databází na ostrém serveru
- Rekonfigurace aplikace

## 5 SLA a sankce

### 5.1 Definice termínů pro účely SLA

**Plánovaná odstávka** – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebudou systémy nebo jednotlivé části dostupné, např. kvůli aktualizaci 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.

### 5.2 SLA pro Plnění A

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD a služby, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů ode dne přijetí dílčí objednávky, pokud nebude v prováděcí smlouvě nebo dílčí objednávce dohodnuta lhůta jiná.

### 5.3 SLA pro Plnění B

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
A – Kritická závada	<u>Pracovní dny (při nahlášení v rozmezí 7:00 – 18:00)</u> Reakční doba: do 1 hodiny Oprava: do 4 hodin
	<u>Pracovní dny (při nahlášení v rozmezí 18:00 – 7:00)</u> Reakční doba: do 4 hodin Oprava: do 8 hodin
	<u>Víkendy a státní svátky (při nahlášení v rozmezí 8:00 – 16:00)</u>

## Příloha č. 1

	Reakční doba: do 4 hodiny Oprava: do 8 hodin  <u>Víkendy a státní svátky (při nahlášení v rozmezí 16:00 – 8:00)</u> Reakční doba: do 6 hodin Oprava: do 10 hodin
<b>B – Významná závada</b>	Reakční doba: do 24 hodin Oprava: do 3 dní
<b>C – Ostatní závady a incidenty</b>	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 30 dní

Do doby určující SLA pro Plnění B není počítána doba plánované odstávky.

Dodavatel je dle Plnění B této smlouvy povinen poskytnout SLA na dostupnost a funkcionality systémů DI všech jejich částí anebo jiných součástí, systémů a technologií, které Zadavatel provozuje a bezprostředně souvisí se zajištěním dostupnosti systémů DI.

Zodpovědnost za dostupnost provozní infrastruktury, která je Dodavateli poskytnuta formou infrastruktury jako služby (IaaS), nese Zadavatel. Dodavatel zodpovídá za funkčnost od operačních systémů výše, tj. včetně zodpovědnosti za funkčnost systémů v případě aktualizací operačních systémů (aktualizace operačních systémů produkčního prostředí budou vždy aplikovány až po řádném otestování na testovacím nebo obdobném prostředí a po schválení ze strany Zadavatele).

V případě, že Dodavatel identifikuje příčinu závady nebo problém na vrstvě provozní infrastruktury, informuje o této skutečnosti Zadavatele. Doba řešení problému na provozní infrastrukturu se nezapočítává do doby určující SLA za předpokladu, že následkům závady, resp. incidentu nemohlo být zabráněno nebo předejito na úrovni návrhu architektury nebo konfigurace systémů DI nebo jejich částí. Po obnovení funkčnosti provozní infrastruktury, Dodavatel zprovozní a ověří funkčnost systémů nebo jejich částí, tak aby stav odpovídal standardnímu optimálnímu produkčnímu provozu, než byl způsoben incident nebo problém.

### 5.4 SLA na Helpdesk

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

### 5.5 Kategorie vad

#### 5.5.1 Vada typu A – Kritická závada

Kritickou závadou se rozumí stav, kdy systémy (jednotlivé části nebo jejich konfigurace neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností specifikovaných v této smlouvě nebo dílčí objednávce nebo neposkytuje vlastnosti nebo funkcionality běžně očekávané a předpokládané dle charakteru jednotlivých systémů nebo jejich částí (nebo):

- a) znemožňující užívání, funkčnosti nebo dostupnosti (způsobení výpadku) celých systémů nebo jejich částí mající dopad do znemožnění jejich užívání a plnění agend, pro které systémy zajišťují informační podporu;
- b) znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru;
- c) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- d) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

### **5.5.2 Vada typu B – Významná závada**

- a) Omezující užívání nebo funkčnosti (snížení dostupnosti, zvýšení odezvy apod.) systémů nebo jejich částí nemající dopad do znemožnění jejich užívání a plnění agend, pro které systémy zajišťují informační podporu;
- b) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- c) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

### **5.5.3 Vadou 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 systémů nebo jejich částí, která nespadá do kategorie A ani B.

## **5.6 Sankce**

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Zadavatel při vyhodnocení nároku na sankci 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 20.000 Kč (dvacet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení SLA pro níže uvedené případy 5.6.1 a 5.6.2.

### **5.6.1 Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy**

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

V případě prodlení Dodavatele s dodržením reakční doby a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokutu dle níže uvedené kategorizace:

- Kategorie A (Kritická závada)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby.

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Sankce ve výši 500 Kč (pět set korun českých) za každé započaté 4 hodiny překročení reakční doby.

Sankce ve výši 500 Kč (pět set korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Sankce ve výši 500 Kč (pět set korun českých) za každý započatý 1 den překročení reakční doby.

Sankce ve výši 200 Kč (dvě stě korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

### **5.6.2 Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku**

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 4.4 je sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu, pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

## 6 Akceptace

### 6.1 Akceptace Plnění A

Plnění v rámci implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb (Plnění A) je akceptováno v akceptačním řízení na základě podpisu akceptačního protokolu v případě plnění vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.

Součástí akceptačního řízení jsou akceptační testy, je-li to pro dané plnění relevantní, 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.

### 6.2 Akceptace Plnění B

Plnění B - Služby provozní podpory je akceptováno na základě podpisu **dílčího** akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokol musí zejména uvádět smlouvou dojednaný souhrn všech aktivit v členění, v jakém bylo plnění poskytnuto, v jakém rozsahu a za jaké období k plnění došlo. Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (3 měsíce). 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, pokud se Smluvní strany v příslušné prováděcí smlouvě nedohodnou jinak.

### 6.3 Akceptační testy

- 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 dokumentů, konzultace nebo obdobných činností 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. To není možné, pokud jde o poslední plnění z Rámcové dohody, po jejím ukončení.
- c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započítáním testů, podepíší o 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 nesplňuje 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 příslušné prováděcí smlouvě včetně případných dodatků). Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria.

- e) Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v této Rámcové dohodě nebo prováděcí smlouvě, případně dílčí objednávce z prováděcí smlouvy.
- f) V případě schválení akceptačních testů, Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol). V případě zjištěných dalších nedostatků nebo vad sdělí toto Zadavatel Dodavateli bez zbytečného odkladu, přičemž se opětovně postupuje dle písm. d) čl. 2.7.4.

#### **6.4 Akceptace dokumentace**

Bude-li plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena následovně:

- a) Dodavatel předá v dohodnutém termínu první verzi dokumentu;
- b) Zadavatel vznesl své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu obecně do tří (3), nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jejího doručení (podle rozsahu dokumentace, do pěti dnů u rozsahu do 30-ti stran, nad 30 stran obecně nejpozději do 15-ti dnů, nebude-li dohodou na vedení projektu stanoveno jinak); nevznesl-li Zadavatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují Smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho první verze za řádně akceptovaný a pro Smluvní strany závazný;
- c) vznesl-li Zadavatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Dodavatel obecně do tří (3), nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Zadavatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Zadavateli k akceptaci;
- d) Zadavatel se zavazuje vznést své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu obecně do tří (3), nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznesl-li Zadavatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují Smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho druhé verze za řádně akceptovaný a pro Smluvní strany závazný. K výhradám nebo připomínkám, které Zadavatel opomněl vznést již k první verzi dokumentu, se pro účely akceptace nebude přihlížet, Dodavatel však bude povinen takovéto výhrady nebo připomínky Zadavatele vypořádat do deseti (10) pracovních dnů od akceptace dokumentu;
- e) vznesl-li Zadavatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se Smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a za účelem akceptace dokumentu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Smluvní strany. Nepodaří-li se Smluvním stranám dojít ke shodě o akceptaci dokumentu ani ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů od zahájení společného jednání dle předchozí věty, je kterákoli ze Smluvních stran oprávněna odstoupit od prováděcí smlouvy, které se schvalovaný dokument týká.



**Příloha č. 2 Rozpad ceny a harmonogram plateb**

Specifikace ceny Plnění A	Jednotka služby	Počet	Cena za 1 MD v Kč bez DPH	Cena za 1 MD v Kč s DPH	Cena celkem v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
Konzultační, konfigurační a implementační práce	MD	150	10 300,00	12 463,00	1 545 000,00	1 869 450,00

Specifikace ceny Plnění B	Jednotka služby	Počet	Cena za 1 rok plnění v Kč bez DPH	Cena za 1 rok plnění v Kč s DPH
Služby provozní podpory	rok	1	8 248 500,00	9 980 685,00

Celková cena (Plnění A + Plnění B)	Cena celkem v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
	9 793 500,00	<b>11 850 135,00</b>

Výše sazby DPH = 21%

<b>Plnění B - harmonogram plateb*</b>			
fakturované období			
od	do	fakturovaná částka bez DPH	fakturovaná částka s DPH
16.11.2023	31.12.2023	1 650 000,00 Kč	1 996 500,00 Kč
1.1.2024	31.3.2024	2 065 000,00 Kč	2 498 650,00 Kč
1.4.2024	30.6.2024	2 065 000,00 Kč	2 498 650,00 Kč
1.7.2024	30.9.2024	2 065 000,00 Kč	2 498 650,00 Kč
1.10.2024	15.11.2024	403 500,00 Kč	488 235,00 Kč



# 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 spjaté. 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>		<součet>

**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.

**SCHVALOVACÍ TABULKA**

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

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

