



MURSP00EQVY7

SMLOUVA O DÍLO na rozšíření dvoufaktorové autentizace

Číslo smlouvy Dodavatele: 25/1110/DID

smluvní strany:

Název: Město Rosice
Se sídlem: Palackého nám. 13, 665 01 Rosice
IČO: 00282481
DIČ: CZ00282481
Zastoupená: starostkou města, Mgr. Andreou Trojanovou

Kontaktní osoba: [REDACTED]
(dále jen jako „**Objednatel**“)

a

Název: MONET+, a.s.
Se sídlem: Za Dvorem 505, 763 14 Zlín - Štípa
IČO: 26217783
DIČ: CZ26217783
Číslo účtu: [REDACTED]

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka B3351.

Zastoupená: [REDACTED]

Kontaktní osoba ve věcech obchodních: [REDACTED]
[REDACTED]

Kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen jako „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a v úmyslu být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění této Smlouvy:

1. PREAMBULE

- A. Tato Smlouva se mezi Smluvními stranami uzavírá v návaznosti na projekt rozšíření stávajícího řešení čipových karet ProID+ o podporu dvoufaktorové autentizace do produktů Microsoft 365 vč. instalace nové certifikační autority (dále jen „Projekt 2FA“), jejímž zadavatelem je Objednatel, kdy jejím účelem je vymezení vzájemných práv a povinností Smluvních stran směřujících k realizaci předmětu této Smlouvy, tj. zhotovení díla spočívajícím v dodávce systému SW aplikací pro správu a podporu čipových karet a certifikátů a implementaci daného řešení, poskytnutí licenčních oprávnění k užívání a rozšířené záruce.
- B. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny, a že žádný právní předpis nebo interní pravidlo Smluvních stran nezabraňuje Smluvním stranám tuto Smlouvu uzavřít a plnit povinnosti a vykonávat práva z této Smlouvy vyplývající.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Dodavatel se podpisem této Smlouvy zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele dodávku pro Projekt 2FA, tedy dílo spočívající ve zhotovení, dodání a instalaci hardwarových a softwarových komponent do informačního systému objednatel, poskytnutí licencí k SW aplikacím a zajištění rozšířené záruky v rozsahu:

- 1x licence aplikace ACEx pro max. 250 uživatelů
- 1x licence Kartové centrum
- 1x licence aplikace Card Management System pro max. 250 uživatelů
- 1x licence NTFMail
- Návrh a výstavba PKI interní certifikační autority
- Implementace řešení „Projektu 2FA“, tj. instalace dodaných licencí, včetně dokumentace a školení
- Rozšířená záruka včetně servisní podpory na období 4 let.

A to v rámci realizace dotačního projektu „Zlepšení odolnosti vůči kybernetickým hrozbám DC Rosice.“

- 2.2. Dodavatel se zavazuje, že dílo specifikované v ustanovení 2.1 této Smlouvy, které je povinen na základě této Smlouvy provést pro Objednatele bude splňovat technickou specifikaci dle Přílohy č. 1, kdy splnění uvedeného požadavku bude Smluvními stranami stvrzeno v písemném akceptačním protokolu vyhotoveném v souladu s touto Smlouvou.
- 2.3. Objednatel se zavazuje řádné plnění Dodavatele poskytnuté na základě této Smlouvy převzít a uhradit za něj cenu, a to ve výši a způsobem stanoveným dále v této Smlouvě.
- 2.4. Smluvní strany se zavazují poskytnout si součinnost nezbytnou pro řádné splnění povinností smluvních stran z této Smlouvy vyplývajících.
- 2.5. Servisní podpora bude řešena zvláštní smlouvou.

3. MÍSTO A DOBA DODÁNÍ

- 3.1. Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele.
- 3.2. Dodavatel je povinen dodat zhotovené Dílo dle ustanovení 2.1 této Smlouvy včetně všech jeho součástí, příslušenství a úspěšně dokončit předání Díla do **20.12.2024**, Dodavatel je povinen dodržet termín předání Díla ve stanoveném termínu jen za předpokladu, že Objednatel poskytne nezbytnou součinnost.

4. AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že plnění Dodavatele dle této Smlouvy bude v rámci předání a převzetí plnění Smluvními stranami předmětem akceptačního řízení, které bude vedeno v souladu s tímto článkem 4 této Smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že výsledky akceptačního řízení musí být uvedeny v akceptačním protokolu, který musí být vždy podepsán zástupci obou Smluvních stran.
- 4.3. Pokud Objednatel ve lhůtě 10 pracovních dní od předání akceptačního protokolu Díla akceptační protokol podpisem nepotvrdí a nepředá jej Dodavateli a ani v téže lhůtě nedoručí Dodavateli písemné zdůvodnění odmítnutí převzetí Díla, sjednávají Smluvní strany, že Dílo bylo řádně předáno a akceptováno Objednatelem dnem marného uplynutí stanovené lhůty.

- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že k veškerým úkonům dle tohoto článku 4 této Smlouvy jsou oprávněny osoby uvedené v článku 5 této Smlouvy.

5. OPRAVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Oprávněné osoby Objednatele ve vztahu k předání a převzetí plnění dle této Smlouvy:

[REDACTED]

- 5.2. Oprávněné osoby ze strany Dodavatele ve vztahu k předání a převzetí plnění dle této Smlouvy:

[REDACTED]

6. PŘECHOD PRÁV K PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

- 6.1. Není-li dále v této Smlouvě stanoveno jinak, přechází vlastnické právo k plnění na Objednatele okamžikem zaplacení ceny řádně dodaného plnění Dodavatelem. Bez ohledu na předchozí větu tohoto ustanovení se však Smluvní strany dohodly, že plnění dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn užívat okamžikem jeho převzetí od Dodavatele dle této Smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany se dohodly, že Objednateli budou poskytnuta uživatelská práva (licence) k software, který bude ze strany Dodavatele dodán jako součást plnění dle této Smlouvy, dnem zaplacení ceny licencí SW aplikací dle této Smlouvy.
- 6.3. Nebezpečí škody přechází na Objednatele okamžikem převzetí předmětu plnění Objednatelem.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že cena za Dílo dle této Smlouvy je sjednána dohodou Smluvních stran ve smyslu zákona č. 526/1990, Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí **480 000,- Kč bez DPH**, tj. 580 800,- Kč včetně DPH 21%.
- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění dodaného Dodavatelem dle této Smlouvy je tvořena součtem jednotkových cen uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že ceny plnění dle této Smlouvy uvedené v odst. 1 tohoto článku, jakož i jednotlivé dílčí ceny plnění vymezené v Příloze č. 2 této Smlouvy, jsou cenami konečnými a nepřekročitelnými, zahrnující veškeré náklady Dodavatele a mohou být měněny pouze z důvodu změny zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů; v takovém případě bude sjednaná cena včetně DPH snížena nebo zvýšena v souladu s účinností příslušné změny zákona č. 235/2004 Sb.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že cena plnění poskytnutého Dodavatelem na základě této Smlouvy bude vyúčtována prostřednictvím příslušného daňového dokladu (faktury) vystaveného Dodavatelem v souladu s touto Smlouvou a příslušnými právními předpisy.
- 7.5. Cena za dílo je splatná na základě daňového dokladu (faktury) řádně vystaveného Dodavatelem dle této Smlouvy, a to ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení příslušného daňového dokladu (faktury) Objednateli. Daňový doklad (faktura) vystavený Dodavatelem dle této Smlouvy musí být doručen Objednateli na adresu jeho sídla.
- 7.6. Dodavatel může vystavit daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny díla dle této Smlouvy nejdříve v den převzetí díla Objednatelem, avšak nikoli dříve, než po podepsání akceptačního (předávacího) protokolu dle této Smlouvy. Den podpisu akceptačního (předávacího) protokolu je dnem zdanitelného plnění. Daňový doklad (faktura) musí být odeslán Objednateli nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne, ve kterém Dodavateli vzniklo právo na jeho vystavení.
- 7.7. Cena bude způsobem sjednaným v této Smlouvě zaplacená na bankovní účet Dodavatele uvedený Dodavatelem na daňovém dokladu (faktuře), který musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu uvedenému v registru plátců DPH. Případnou změnu čísla účtu je Dodavatel povinen Objednateli písemně oznámit, jinak je Objednatel oprávněn vrátit daňový doklad (fakturu) Dodavateli. Cena je splatná v korunách českých.
- 7.8. Daňový doklad (faktura) vystavený Dodavatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných na území České republiky, musí být Objednateli doručena v jednom (1) vyhotovení s rozepsáním fakturovaných položek a uvedením jejich jednotkových cen dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.

- 7.9. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat označení („Faktura“), číslo této Smlouvy Objednatele, číslo účtu Dodavatele a všechny údaje stanovené v ustanovení § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů. Přílohou daňového dokladu (faktury) musí být kopie akceptačního protokolu dle této Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 7.10. Objednatel je oprávněn daňový doklad (fakturu) vrátit Dodavateli a to do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne obdržení faktury, pokud daňový doklad (faktura) nebude obsahovat všechny stanovené náležitosti dle ustanovení této Smlouvy nebo bude obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje. Dodavatel je v tomto případě povinen Objednateli bezodkladně doručit nový daňový doklad (fakturu), který bude splňovat veškeré náležitosti dle této Smlouvy. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením ceny a nová lhůta splatnosti začne plynout až dnem doručení bezvadného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 7.11. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího odepsání z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Dodavatele.
- 7.12. Objednatel nebude poskytovat Dodavateli žádné zálohy na cenu za plnění předmětu této Smlouvy v jakékoliv formě.

8. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

- 8.1. Dodavatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy:
- a) je společností řádně založenou a platně existující dle příslušných právních předpisů;
 - b) je plně svéprávný, stejně jako má pověření a schválení všech orgánů Dodavatele, popřípadě jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této Smlouvy a k realizaci předmětu této Smlouvy;
 - c) není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Dodavatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Dodavatele nebo jeho části, nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
 - d) tato Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Dodavatele, který je vůči Dodavateli vynutitelný v souladu s podmínkami této Smlouvy;

9. SANKCE

- 9.1. V případě prodlení Dodavatele s řádným a včasným dodáním plnění dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli a Dodavatel je v tomto případě povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové ceny díla Dodavatele dle této Smlouvy specifikované v ustanovení odst. 7.1 této Smlouvy včetně DPH, a to za každý i započatý den prodlení.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s uhrazením řádně vystavené faktury – daňového dokladu vůči Dodavateli je Objednatel, který je v prodlení, povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý započatý den prodlení.
- 9.3. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody v celém rozsahu způsobené škody.
- 9.4. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne nárok Objednatele na náhradu škody ani na povinnost Dodavatele splnit svou povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a Dodavatel tak bude i nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
- 9.5. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů od dne doručení jejich vyúčtování druhé Smluvní straně.

10. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu zveřejní v registru smluv Dodavatel po podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- 10.2. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podle § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení této Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody Smluvními stranami.
- 10.3. Smluvní strany mohou od této Smlouvy písemně odstoupit za podmínek uvedených v § 2002 Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou.
- 10.4. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, je Objednatel v souladu s § 2001 Občanského zákoníku oprávněn písemně odstoupit od této Smlouvy v případě:

- a) pokud Dodavatel bude déle než třicet (30) kalendářních dnů v prodlení s předáním plnění dle této Smlouvy, a to i v případě nepřevzetí plnění předmětu Smlouvy nebo jeho části Objednatel z důvodu jeho vad dle této Smlouvy;
 - b) pokud Objednatel bude déle než třicet (30) kalendářních dnů v prodlení s úhradou ceny za předmět plnění.
- 10.5. Odstoupení od této Smlouvy musí být učiněno písemně a je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.

11. LICENČNÍ OPRÁVNĚNÍ

- 11.1. Bude-li plnění zpracované Dodavatelem na základě této Smlouvy možno považovat za předmět požívající ochrany autorského díla podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, dohodly se Smluvní strany, že Objednatel je na základě této Smlouvy oprávněn užít plnění Dodavatele dle této Smlouvy v neomezeném územním rozsahu, v množství dle článku 2.1. této smlouvy a ke všem způsobům užití, zejména jej zveřejňovat, spojovat s jiným dílem, zařazovat do souborného díla k čemuž Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění (licenci).
- 11.2. Dodavatel prohlašuje, že odměna za výše uvedená oprávnění (tj. cena licence) je zahrnuta v ceně díla dle této Smlouvy.

12. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 12.1. Dodavatel je při plnění této Smlouvy vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele.
- 12.2. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o podmínkách této Smlouvy a souvisejících s touto Smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace, osobní a citlivé údaje, informace týkající se obchodního tajemství, technologie nebo know-how, s výjimkou povinnosti poskytovat informace podle zvláštních předpisů.
- 12.3. Závazky dle předchozího odstavce tohoto článku zůstávají v platnosti i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.4. Dodavatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do 31. 12. 2035.

- 12.5. Minimálně do 31. 12. 2035 je dodavatel povinen poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra, MMR, MF, Evropské komise, Evropského účetního dvora (dále také „EÚD“), Nejvyššího kontrolního úřadu (dále také „NKÚ“), příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

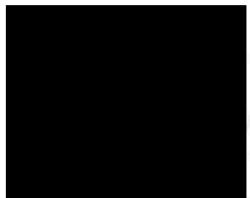
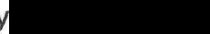
- 13.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny pokud možno nejprve smírně.
- 13.2. Jestliže se v této Smlouvě některý z úkonů musí uskutečnit písemně, má se za splnění podmínky písemnosti provedeního úkonu taktéž úkon provedený prostřednictvím e-mailu, pokud takovéto provedení úkonu může Smluvní strana, která takto úkon uskutečňuje, doložit.
- 13.3. Tato Smlouva může být změněna pouze prostřednictvím písemných, číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 13.4. Jestliže se ukáže jakékoliv ustanovení této Smlouvy jako neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy jedné Smluvní strany druhé Smluvní straně neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
- 13.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Objednatel i Dodavatel obdrží po jednom (1) stejnopisu této Smlouvy.
- 13.6. Součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění
Příloha č. 2 – Jednotkové ceny plnění
Příloha č. 3 – Specifikace rozšířené záruky
- 13.7. Uzavření této Smlouvy bylo schváleno Radou města Rosice dne 21.10.2024 usnesením č. RM/2024/52/12.

V Rosicích dne

Ve Zlíně dne


Datum: 2024.11.05
15:50:10 +01'00'

Město Rosice
Mgr. Andrea Trojanová
starostka


Digitally signed
by 
Date: 2024.11.12
09:36:59 +01'00'

MONET+,a.s.

člen představenstva

Příloha č. 1 Smlouvy o dílo
Technická specifikace předmětu plnění

Rozšíření dvoufaktorové autentizace

Předmětem Projektu 2FA (projekt rozšíření dvoufaktorové autentizace) včetně výstavby PKI interní certifikační autority je dodávka a implementace technologie/technologií zajišťujících integrovaný a důvěryhodný přístup oprávněných osob.

Objednatel plánuje vydávat uživatelské certifikáty na čipové karty za účelem zavedení primárně 2- faktorové autentizace (náhrada autentizace jménem/heslem).

Zadavatel nyní již provozuje ve své infrastruktuře bezpečnostní vrstvu vybudovanou na bázi PKI MS Windows, která je primárně určena pro vydávání infrastrukturních certifikátů, je ale již zastaralá a je potřeba její nová výstavba a aktualizace/instalace nových SW modulů.

Zadavatel požaduje vytvořit podporu výdeje infrastrukturních certifikátů v rámci interního PKI.

Zadavatel požaduje podporu výdeje infrastrukturních certifikátů v rámci interního PKI.

Předmětem plnění je:

1. Systém pro správu a podporu čipových karet a certifikátů

Dodávka **SW aplikace** (včetně oprávnění užití SW, tj. licence aplikace ACEx, Kartové centrum, Card Management Systém, NTFMail) pro správu čipových karet a certifikátů pro maximálně 250 uživatelů (nových i stávajících), kde bude až 250 uživatelů používat hybridní čipové karty.

Softwarová aplikace musí umožnit správu životního cyklu karty tak, že minimálně umožní:

- Vydání karty držiteli vydání certifikátu
- Obnova certifikátu
- Vydání dočasné čipové karty
- Dočasné pozastavení platnosti karty
- Odebrání karty, odvolání certifikátu
- Smazání obsahu čipové karty
- Tisk předávacího protokolu
- Synchronizace s Active Directory

Softwarová aplikace musí umožnit správu všech vydaných karet tak, že bude možné:

- vyhledávání informací o kartách a uživatelích podle více parametrů
- zobrazení informací o konkrétní kartě,
- zobrazení informací o konkrétním uživateli

Softwarová aplikace musí umožnit e-mailové notifikace o expiracích certifikátů a automatizovanou obnovu certifikátů uživatelem.

2. Implementace dodaných systémů

Součástí dodávky poptávaného řešení bude návrh implementace, asistence při implementaci, zpracování dokumentace a školení administrátorů (IT tým) a obsluhy aplikace pro správu (HR tým).

3. Rozšířená záruka na 4 roky

Součástí dodávky poptávaného řešení bude rozšířená záruka na období 4 let, v rámci které bude dodavatelem zajištěna servisní podpora. Specifikace rozšířené záruky je blíže popsána v příloze č. 3 smlouvy „Specifikace rozšířené záruky“.

Příloha č. 2 Smlouvy o dílo
Jednotkové ceny plnění

Cenová nabídka na dodávku do prostředí Objednatele

Nabízené moduly	Počet licencí/ks/období	Cena za licenci/ks	Celkem
Licence, implementace, dokumentace a školení	1 licence pro 250 uživatelů	270 000,-	270 000,-
Návrh a výstavba PKI CA	1 ks	60 000,-	60 000,-
Rozšířená záruka	4 roky	150 000,-	150 000,-
Celkem			480 000,-

Cena celkem (bez DPH) za
Předmět plnění (včetně
poskytnutí licence, výstavby PKI,
implementace, instalace,
dokumentace, školení a
rozšířené záruky)

480 000,- Kč

Příloha č. 3 Smlouvy o dílo
Specifikace rozšířené záruky

Rozšířená záruka pokrývá následující aplikace a koncová zařízení:

- Servisní podpora na aplikace:
 - ACEx pro 250 uživatelů
 - Kartové centrum (jedna licence/instalace)
 - Card Management Systém (CMS) pro max. 250 uživatelů (jedna licence/instalace)
 - NTFMail pro 250 uživatelů (jedna licence/instalace)
- Servisní podpora na koncová zařízení:
 - 100 ks hybridních čipových karet ProID+Q

Rozšířená záruka nabízeného řešení zahrnuje:

- Software maintenance klientských komponent ProID+ na Microsoftem podporovaných verzích OS Windows. Přehled informací o životním cyklu Windows je k dispozici na adrese <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/13853/windows-lifecycle-fact-sheet>
- Software maintenance centrálních modulů dodavatele, které běží na Microsoftem podporovaných serverových operačních systémech Windows Server (k datu podpisu smlouvy se jedná o verzi 2016 a vyšších).
- Konzultace a řešení nestandardních stavů chování dodaných SW a HW modulů proti definovanému stavu v uživatelských příručkách (včetně podpory implementace driverů čipových karet a čteček).
- Evidence všech nahlášených incidentů objednatele.

Komunikace s oddělením podpory dodavatele - Service Desku:

- Dodavatel provozuje podporu formou Service Desku (SD) 2. úrovně v režimu 5 x 8, jehož provozní doba je v pracovních dnech od 8:00 do 16:00. Objednatel si sám zajišťuje uživatelskou podporu 1. úrovně.
- SD poskytuje vzdálenou podporu formou konzultací prostřednictvím definovaných komunikačních kanálů.

Servisní kontakt	Dosažitelnosti (čas) v pracovní dny	Telefon	URL/E-mail
Service Desk 2. úrovně	8.00 – 16.00		

Nahlášení incidentu prostřednictvím Incident Management Systemu JIRA (IMS JIRA) se považuje za zaručené a průkazné z hlediska evidence času zadání, zároveň od tohoto okamžiku začínají běžet lhůty pro řešení vady.

Následuje kontaktní matice, kde musí být uveden kontakt na straně zákazníka odpovědný za správu IMS v organizaci

Jméno	Telefon	E-mail

Reakční doby Service Desku:

- Přijetí požadavku do 2 hodin od nahlášení incidentu v rámci provozní doby SD
- Analýza nahlášeného incidentu do 1 pracovního dne od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Dočasné řešení závady bránící v provozu do 1 pracovního dne od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Odstranění závady bránící v provozu v SW modulech dodavatele do 5 pracovních dnů od dodání dočasného řešení v rámci provozní doby SD.
- Odstranění závady nebránící v provozu v SW modulech dodavatele dohodou.
- Reakční doby jsou garantovány pouze pro centrální komponenty řešení – CMS, kartové centrum, ACEX. Pro koncové stanice bude ze strany dodavatele vyvinuto maximální úsilí pro vyřešení vzniklého incidentu. Důvodem je možné heterogenní prostředí u koncových stanic objednatele.
- Reakční doby jsou garantovány pouze v případě splnění všech definovaných požadavků na součinnost ze strany objednatele, a to bez odkladu. V opačném případě se reakční doby prodlužují o dobu čekání na součinnosti.

Požadavky na součinnost:

Dodavatel může požádat o vzdálený přístup do informačního systému Objednatele pro urychlení analýzy incidentu. Objednateli nevzniká povinnost tomuto požadavku vyhovět.

V případě umožnění vzdáleného přístupu zhotovitel nemá právo jakýmkoliv způsobem vstupovat do jiných informačních systémů objednatelů než do těch, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy nebo s ním bezprostředně souvisí.

Poskytnutí všech požadovaných informací ohledně nahlášeného incidentu může zahrnovat obrázky zachycující incidentní stav, provozní logy podporovaných modulů, či popis navození daného incidentního stavu včetně popisu prostředí, ve kterém dané moduly operují.

Objednatel zajistí pracovníky s potřebným oprávněním k dotčeným systémům k provedení operací analýzy nebo odstranění incidentu.

Rozšířená záruka neobsahuje:

- Výjezd technika k objednateli. Výjezdy pracovníků servisní podpory jsou nad rámec servisní podpory 2. úrovně. Případný výjezd je předmětem separátní nabídky, která bude předložena na základě jednotlivých požadavků.
- Odstraňování chyb v modulech třetích stran (např. MS CA server – certifikační autorita).
- Rozšíření funkcionalit dodaného software či vývoj nových komponent z důvodu změny kryptografického subsystému MS Windows a Implementační práce.