

Smlouva o podpoře

č. 25/600/0119

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), smlouva níže uvedeného znění na akci

„Technická podpora pro aplikaci ETN“

Smluvní strany

CertiCon a.s.

Se sídlem: Evropská 2758/11, Dejvice, 160 00 Praha 6

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4355

Zastoupená: Alešem Navrátillem, předsedou představenstva

Spojení:

IČ: 25083341

DIČ: CZ25083341

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

Číslo účtu: 6042009/2700

Adresa pro doručování korespondence: Evropská 2758/11, Dejvice, 160 00 Praha 6

dále jen „zhotovitel“

a

Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

Jednající: Ing. [redacted]

Spojení:

IČ: 71214011

DIČ: CZ71214011

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

Číslo účtu: 1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

dále jen „objednatel“

(Objednatel a zhotovitel dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem „Technická podpora pro aplikaci ETN“ (dále jen „smlouva“).

Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k autorskému zákonu a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ZVZ“).

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek

- A.** Zhotovitele převzít programový produkt uvedený v příloze č. 1 této smlouvy do 20 pracovních dní ode účinnosti smlouvy a následně provádět jeho technickou podporu. Veškeré požadavky budou zadávány do aplikace Solution Business Manager (/dále jen „SBM“). Povinnosti vyplývající z této smlouvy pro testovací a provozní prostředí platí obdobně pro situace, kdy je programový produkt provozován na cloudu mimo prostředí informačního centra Celní správy ČR (dále jen „CS“). Technickou podporou se rozumí zejména:
- 1.1. instalace, resp. implementace produktů do testovacího a provozního prostředí, včetně ověření funkčnosti a nastavení,
 - 1.2. zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách, většinou na základě změny logických datových vazeb,
 - 1.3. zapracování požadovaných grafických změn zobrazování výstupních dat v tiskových sestavách, většinou na základě změny logických datových vazeb,
 - 1.4. zajištění procesů testování nových verzí aplikací na straně zhotovitele a podporu a konzultaci testovacích procesů na straně objednatele,
 - 1.5. zajištění instalací na testovací prostředí, případně součinnost při instalacích na provozní prostředí informačního centra CS,
 - 1.6. aplikační zajištění monitoringu běhu aplikací, analýza a vyhodnocování logů aplikací, a spolupráce při zajištění plánovaných i neplánovaných nedostupností jednotlivých SW komponent. Monitoring je zajištěn rozsahem oprávnění přístupu do testovacího a provozního prostředí (viz čl. II. odst. 2.6 této smlouvy),
 - 1.7. úpravy databázových struktur, včetně přechodu používaného SW na nové verze (podle rozsahu) či produkty,
 - 1.8. provádění úprav stávajících funkcí, které vyplývají z legislativních změn, souvisejících procesních změn nebo požadavků uživatelů, ale nepřinášející funkčnosti nové,
 - 1.9. provádění úprav rozhraní uvedených programových produktů k nově vyvinutým aplikacím, případně k nově vyvinutým verzím již existujících aplikací třetích stran, a to na základě plánovaných nebo operativních požadavců objednatele,
 - 1.10. zajištění aktualizace zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,
 - 1.11. úpravy a nastavení funkcí odpovídající rozvoji aplikace v omezeném rozsahu,
 - 1.12. zajištění aktualizace zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,
 - 1.13. zajištění provozní podpory (odstraňování závažných technických problémů) a správy databází uvedených programových produktů,
 - 1.14. zajištění úprav aplikace, programového produktu na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí objednatele, na základě změn

- v prostředí objednatele, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,
- 1.15. zajištění chodu aplikace, programového produktu v prostředí objednatele na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,
 - 1.16. pravidelná i nepravidelná osobní jednání zhotovitele a objednatele, písemné a telefonické konzultace, školení k chodu systému,
 - 1.17. zajištění funkčnosti aplikace v rozsahu definovaných stavů kvality a parametrů pro hodnocení funkčnosti systému jako bezproblémové,
 - 1.18. analytická a procedurální podpora provozu (diagnostika a návrh řešení nestandardních stavů a jednotlivých problémů uživatelů pro garanty objednatele, podpora při tvorbě vnitřních aktů řízení, aby odpovídaly navrženým procesům, které jsou či budou implementovány v aplikaci a případně budou upravovány během úprav),
 - 1.19. zajištění vstupních analýz nákladovosti požadavků na vývoj aplikace, předběžné vývojové konzultace,
 - 1.20. při změně, aktualizaci nebo přechodu na vyšší verzi operačních systémů bude v rámci díla zaměstnanci zhotovitele provedeno testování vlivu takové změny na aplikaci v příloze č.1, na testovacím prostředí a případně na provozním prostředí objednatele umístěného v informačním systému CS (dále jen „ISCS“),
 - 1.21. úpravy databázových struktur a jejich optimalizace, která zabezpečí efektivní provoz s co nejmenšími technickými nároky,
 - 1.22. zabezpečení kompatibility dat ve vztahu k datům v databázi evropského systému, je-li aplikace na evropské systémy napojena,
 - 1.23. vytvořit dokumentaci:
 - a) pro modelování architektury informačních systémů a aplikací (SW) ve frameworku ArchiMate (verze ArchiMate 2.0., ArchiMate 3.0. a další),
 - b) pro modelování Use Case diagramů v UML grafickém jazyce (verze 2.5 a další),
 - c) pro modelování procesů BPMN notaci (verze 2.0 a další),
 - 1.24. plnění Ansa aplikace (Ansa, Servery) příslušnými soubory, dle definovaného zadání,
 - 1.25. zpracování datového modelu a jeho průběžná aktualizace,
 - 1.26. při přechodu na nový informační systém zajištění součinnosti při migraci stávající databáze(i) do nového prostředí,
 - 1.27. optimalizace databáze(i) v průběhu provozního cyklu aplikace,
 - 1.28. popis aktuálních komunikačních rozhraní (wsdl soubory, pohledy, apod.),
 - 1.29. převzetí, nasazení na testovací prostředí, testování a nasazení na provozní prostředí úprav provedených v rámci jiné veřejné zakázky (budoucí smlouva na rozvoj aplikace ETN řešící transformaci CS). Bude se jednat o úpravy aplikace v rámci transformace CS, která proběhne k 1.7.2025 na základě změny zákona č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky, v platném znění. Transformace CS zahrnuje zejména kompletní změnu struktury CS, se kterou jsou spojené úpravy a změny všech záznamů evidovaných v aplikaci ETN na základě změn v číselnících CS.

(dále plnění dle odstavce 1.1 až 1.29 tohoto článku společně jen „**dílo**“.)

B. Objednatel:

- 1.30. v souladu s ustanoveními smlouvy dílo převzít a za řádnou a včasnou realizaci díla zhotoviteli zaplatit dle této smlouvy,
- 1.31. poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli součinnost v míře, kvalitě a termínech nezbytných pro řádné plnění smlouvy,
- 1.32. informovat zhotovitele včas o změnách v provozním prostředí.

II. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti zhotovitele:

- a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatelům schválené produkty a služby.
- b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatelů obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla. Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat. Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.
- c) Veškeré podklady, které byly objednatelům zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla), pokud není ujednáno jinak.
- d) Zhotovitel je povinen zajistit plnění povinností ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o KB“), popř. doporučení dokumentu „Minimální bezpečnostní standard NÚKIB“ ve vztahu k dodavatelům, uvedené v Příloze č. 6. Za plnění uvedených pravidel zodpovídá oprávněný zástupce zhotovitele ve věcech technických. Za kontrolu plnění uvedených pravidel zodpovídá oprávněný zástupce objednatelů ve věcech technických.
- e) V případě změny povinností, vyplývajících ze zákona o KB a dalších právních předpisů, upravujících tuto oblast, přijmout příslušná opatření nejpozději do 90 dnů od data vzniku těchto povinností. Pro účely tohoto odstavce se jedná o změny povinností zhotovitele související s úpravou předmětu smlouvy.
- f) Objednatel je oprávněn minimálně jednou ročně provést u zhotovitele tzv. zákaznický audit. Rozsah auditu bude specifikován objednatelům. Audit může být proveden třetí stranou a je doložen např. auditní zprávou nebo jiným dokumentem. Oznámení o záměru objednatelů provést u zhotovitele audit bude zhotoviteli oznámen nejpozději 30 dnů prostřednictvím SBM. Výsledky auditu budou předány zástupci zhotovitele ve věcech technických s cílem přípravy návrhu řešení zjištěných nedostatků.

- g) Zhotovitel je povinen seznámit své pracovníky, podílející se na díle a vstupující do objektů objednatele, kteří jsou uvedeni v předloženém seznamu se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele, a to minimálně v rozsahu přílohy č. 5 této smlouvy.

2.2. Zhotovitel je povinen zajistit, že:

- a) před instalací prostředků pro zpracování informací, které jsou předmětem díla, bude jeho zaměstnanci provedena kontrola, že tyto prostředky neobsahují viry nebo jiné škodlivé programy,
- b) při likvidaci prostředků pro zpracování informací, které jsou nahrazeny v rámci díla, budou v likvidovaných prostředcích obsažená data a licencované programy odstraněny,
- c) při změně programového vybavení v rámci vývoje či servisu jím bude vytvořena záloha původního programového vybavení včetně jeho konfigurace.
- d) Zhotovitel je povinen při dodání nové verze SW, která obsahuje jeho zásadní změny, předat objednateli diagramy se zvýrazněnými změnami v XML souboru vygenerovaném ve SW Sparx Enterprise Architect. Úroveň detailu diagramu bude v případě potřeby stanovena po podepsání smlouvy objednatelem.
- e) Zhotovitel je povinen na požádání objednatele zaslat aktuální diagramy k celé nebo části SW v modelovacím nástroji Archimate, BPMN nebo UML.
- f) Zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky ISCS. Jsou-li k testování užita provozní data, je zhotovitel povinen zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.
- g) Zhotovitel je povinen poskytnout seznam zaměstnanců, kteří budou vstupovat do objektu objednatele, tento seznam bude v případě potřeby aktualizován v rámci kontrolních dnů.

2.3. Zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění díla jsou povinni:

- a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění díla; pro tyto účely bude zhotovitel se svými zaměstnanci uzavře dohodu o mlčenlivosti a tuto na požádá zhotovitele kdykoli v průběhu trvání této smlouvy předloží,
- b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,
- c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním díla,
- d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech CS, které nesouvisejí s plněním díla,
- e) seznámit se se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele dle přílohy č. 5 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“, podpisem stvrdit tento úkon na předloženém seznamu zaměstnanců objednatelem,
- f) při podpoře provozní správy ISCS, jmenovitě při protokolování bezpečnostních událostí ISCS, zajistit řízený přístup k prostředkům protokolování, logování a k záznamům protokolů.

- 2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou osobu (subdodavatele). V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části dalšího subdodavatele.
- 2.5. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědných osob objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.
- 2.6. Povinnosti objednatele:
- a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.
 - b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci díla podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Měsíčního výkazu práce – vzor“, který je uveden v příloze č. 2.
 - c) Zajistit pro plnění díla zhotovitele vývojové a testovací prostředí.
 - d) Zajistit přístup a připojení k vývojovému, testovacímu a provoznímu prostředí.
 - e) Převzít dílo ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.
 - f) Dodržovat provozní podmínky užívání dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.
 - g) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.
 - h) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.
 - i) Objednatel po dobu plnění smlouvy zpřístupní zhotoviteli aplikaci SBM v režimu 24/7 a poskytne přístup do této aplikace oprávněným osobám zhotovitele.
 - j) Seznámit pracovníky zhotovitele podle předloženého seznamu se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele.
- 2.7. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků zaznamenaných v aplikaci SBM, ke které se neposkytnutí součinnosti vztahuje, o dobu odpovídající počtu dní, po které zhotovitel nemohl řádně smlouvu plnit. Tím není dotčen nárok zhotovitele na úhradu přiměřených nákladů a případné škody.
- 2.8. Objednatel je oprávněn po ukončení díla, ale před jeho předáním provést operativní rizikovou analýzu za účelem zjištění, zda dílo negativně neovlivnilo bezpečnost ISCS.
- 2.9. Objednatel je oprávněn neprodleně po převěření díla odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na díle, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.

- 2.10. Objednatel je oprávněn schvalovat návrhy na změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle, vstupujících do objektů objednatele a seznámených se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele, a to prostřednictvím aplikace SBM. Prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden v čl. XVI odst. 16.2. této smlouvy.
- 2.11. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1 až 2.5 tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. XIII – Smluvní sankce podle této smlouvy.
- 2.12. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- 2.13. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem a plněných zhotovitelem je [REDACTED]

III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

- 3.1. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla prostřednictvím aplikace SBM. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány v aplikaci SBM.
- 3.2. Zadávat jednotlivé požadavky do aplikace SBM jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. XVI odst. 16.1.

IV. Změnové řízení

- 4.1. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku v aplikaci SBM. Výsledkem změnového řízení bude provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku v aplikaci SBM.
- 4.2. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak zůstává v platnosti původní požadavek.

V. Převzetí předmětu smlouvy

- 5.1. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených v aplikaci SBM, a to formou Předávacího protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku XVI. této smlouvy.
- 5.2. Požadavky na instalaci dílčích dodávek a nových verzí díla na provozní prostředí, včetně všech nezbytných souborů a pokynů pro instalaci, bude zhotovitel zadávat pouze prostřednictvím modulu HelpLine v SBM, do které zajistí objednatel zhotoviteli přístup.
- 5.3. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací zhotoviteli ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací zhotovitelem objednateli.
- 5.4. Pokud objednatel ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům

- a cílům, má právo výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal.
- 5.5. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla objednatelem odstranit vady podle požadavků objednatele. V případě, že se objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací zhotovitelem, považují se výsledky za převzaté.
- 5.6. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných prací na díle od zhotovitele i před uplynutím 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. XVI. odst. 16.1. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na 14ti (slovy: čtrnácti) denní lhůtě.
- 5.7. Výsledky dodaných prací na díle se tedy považují za dokončené podepsáním Předávacího protokolu odpovědnou osobou objednatele a zhotovitele. Dílo se považuje za převzaté uplynutím lhůty 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle objednateli, pokud nebyly výsledky dodaných prací na díle vráceny v této lhůtě zhotoviteli nebo postupem uvedeným v odst. 5.6. tohoto článku. Lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle čl. IX. a X. této smlouvy.

VI. Místo a termín plnění díla

- 6.1. Místem plnění díla je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4.
- 6.2. Konkrétní lhůty jednotlivých dílčích dodávek prací na díle této smlouvy budou stanoveny v aplikaci SBM a na základě ustanovení této smlouvy v případě odstraňování závažných technických problémů.

VII. Cena díla

- 7.1. Smluvní cena za 1 člověkohodinu práce v období od podpisu smlouvy do konce účinnosti smlouvy je stanovena částkou 1.490 Kč bez DPH, to je 1802,90 Kč se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ve výši 21%. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v tomto období v rozsahu 1.338 člověkohodin.
- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

1.994.307,75 Kč,

(slovy: jeden milión devět set devadesát čtyři tisíc tři sta sedm korun českých a sedmdesát pět haléřů)

to je s 21% DPH ve výši 418.804,63 Kč

2.413.112,38 Kč,

(slovy: dva milióny čtyři sta třináct tisíc sto dvanáct korun českých a třicet osm haléřů).

- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění díla dle odstavci 7.2. tohoto článku smlouvy nepřesáhne v jednotlivých obdobích účinnosti této smlouvy částku:

Období	Částka bez DPH	Částka s DPH
Od účinnosti smlouvy do 31.12.2025	633.799,- Kč	766.896,79 Kč
Od 1.1.2026 do 31.12.2026	826.446,- Kč	999.999,66 Kč
Od 1.1.2027 do 31.8.2027	534.062,75 Kč	646.215,93 Kč
Celkem	1.994.307,75 Kč	2.413.112,38 Kč

- 7.4. Smluvní cena za 1 člověkohodinu a celková cena díla jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné a konečné. Cena za dílo vždy zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis díla.
- 7.5. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že na plnění díla podle této smlouvy nebudou poskytovány zálohy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že zálohy nepožaduje. Smluvní strany si zároveň ujednaly vyloučení ust. § 2611 OZ.
- 7.6. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do smlouvy s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

VIII. Platební podmínky

- 8.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce měsíčně, a to vždy k 10. kalendářnímu dni v měsíci následujícím po měsíci, za nějž je odměna zhotovitele fakturována. Částka bude stanovena na základě počtu vykázaných člověkohodin v měsíčních výkazech práce podepsaných odpovědnými osobami uvedenými v čl. XVI. této smlouvy. V případě uplatnění čl. XII. této smlouvy bude částka snížena dle přílohy č. 8 této smlouvy.
- 8.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů a měsíčních výkazů musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**
- 8.3. Měsíční výkaz práce tvoří specifikaci faktury a je její nedílnou součástí.

- 8.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této smlouvy a kopii přílohy č. 2 této smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení. O tom, že je faktura správná a předepsané náležitosti splňuje, zhotovitel objednatele informuje ve lhůtě 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne vrácení faktury objednatelem.
- 8.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.
- 8.6. Peněžitý závazek objednatel sníží uplatněním malusů z důvodu nesplnění definovaných stavů kvality a parametrů. Uplatnění malusu z plnění faktury bude zhotoviteli sděleno dokumentem stanovující výslednou částku malusu pro dané období s výčtem jednotlivých incidentů na základě poznámky do aplikace SBM dle čl. X. odst. 10.4. této smlouvy. Dokument o uplatnění malusu bude předán e-mailem vedoucímu pracovního týmu zhotovitele a zároveň do datové schránky zhotovitele v období shodném pro splatnost plnění z faktury. Zhotovitel do faktury uvede celé plnění za uvedené období a v případě uplatněného malusu i výčet a popis jednotlivých incidentů včetně výše krácení v procentech a procentní sazbu. Dokument o uplatnění malusu je přílohou faktury.
- 8.7. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.
- 8.8. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

IX. Odstraňování provozně-technických problémů v provozním prostředí

- 9.1. Objednatel poskytne zhotoviteli přístup do aplikace SBM, ve které jsou evidovány chybové stavy z provozního prostředí.
- 9.2. Řešitelem případu může být i zhotovitel, aplikace SBM informuje řešitele o přidělení případu.
- 9.3. Je-li to pro řešení případu nezbytné, objednatel konzultuje případ se zhotovitelem a spolupracují na společném řešení.

- 9.4. Objednatel předá zhotoviteli případ k řešení v případě, že se jedná o provozně-technický problém, který nelze objednatelům vyřešit, či je to z obsahu případu vhodnější.
- 9.5. Případy objednatel i zhotovitel řeší průběžně. Maximální předpokládaná doba na řešení případu je 60 (slovy: šedesát) dní ode dne zaevidování případu. Tato lhůta neplatí u závažných technických problémů (incidentů) v provozním prostředí, na které se použijí pravidla uvedená v čl. X. této smlouvy.

X. Odstraňování závažných technických problémů v provozním prostředí

- 10.1. V případě, že dojde ke vzniku závažného technického problému (incidentu) v díle v provozním prostředí uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy, oznámí objednatel tuto skutečnost bezodkladně zhotoviteli prokazatelným způsobem s uvedením, jak se závažný technický problém projevuje. Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 10.2. Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závažného technického problému v pracovních dnech a pracovní době (9-17 hodin) nejpozději do 4 (slovy: čtyř) hodin od jeho oznámení zhotoviteli a tento závažný technický problém odstranit, tj. uvést dílo dle přílohy č. 1 této smlouvy do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámeného závažného technického problému, nejdéle však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne oznámení tohoto incidentu. U oznámení incidentu doručených zhotoviteli po pracovní době se lhůta na odstranění začíná počítat od začátku následujícího pracovního dne, tj. od 9:00 hodin.
- 10.3. Pro evidenci těchto případů se použije postup, kdy požadavky na odstranění závažného technického problému, bude objednatel zadávat prostřednictvím aplikace SBM.
- 10.4. Objednatel je oprávněn z ohledu na čl. XI. této smlouvy incidenty zadat do SBM z důvodu možného uplatnění dle čl. XII. této smlouvy. U incidentů zaevidovaných do SBM se použije pro zahájení prací přiměřeně odstavec 10.2. tohoto článku. Objednatel k incidentu evidovanému v SBM uvede poznámku v případě uplatnění čl. XII. této smlouvy, tedy že provedené práce neodpovídají čl. XI. této smlouvy. Na základě takové poznámky v SBM zhotovitel sníží fakturovanou odměnu dle čl. VIII. odst. 8.1 této smlouvy postupem podle čl. VIII. odst. 8.6 této smlouvy. Poznámka objednatel v SBM vyspecifikuje rozsah uplatnění malusu dle čl. XII. této smlouvy.
- 10.5. Zhotovitel je povinen popsat do aplikace SBM příčinu vzniku problému ve lhůtě viz odstavec 10.2. tohoto článku a navrhnout způsob opravy, stav řešení a ukončení opravy.
- 10.6. Vznikne-li závažný technický problém, musí být zhotovitelem opraven jednotlivě hlášený případ, ale i všechny ostatní nehlášené související chyby. Má-li chyba dosah do komunikačního rozhraní a byla-li předána nekonzistentní data, musí být opravena i tato nesprávná komunikace.

XI. Definování kvality a parametrů

- 11.1. Systémy uvedené v příloze č. 1 této smlouvy musí v provozním prostředí zajistit požadované funkčnosti v takové kvalitě, která odpovídá požadavkům na funkčnost systému uvedeným v příloze č. 4 této smlouvy.
- 11.2. Chod systémů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy musí být zajištěn v kvalitě, která neohrožuje provozní prostředí. Hodnocení kvality systému se dělí na bezproblémové, rizikové a nefunkčnost dle přílohy č. 8 této smlouvy.
- 11.3. Hodnocení kvality se přímo váže na nastavení parametrů pro požadované stavy a chování systému v jednotlivých částech a funkcnostech uvedených v příloze č. 8 této smlouvy. Výčet popisu funkcností není konečný. V případě rozvoje aplikace mohou být definovány další kvalitativní požadavky, které budou definovány písemným dodatkem k této smlouvě. Definovaný výčet uvedený v příloze č. 8 této smlouvy obsahuje nejsledovanější požadavky provozního prostředí.
- 11.4. Hodnocení kvality dle přílohy č. 8 této smlouvy zahrnuje u nefunkčnosti systémů i procentuální hodnotu malusu.

XII. Uplatnění malusu do peněžního plnění

- 12.1. V případě, že zhotovitel neplní předmět smlouvy v požadované kvalitě a parametrech, je objednatel oprávněn požadovat snížení odměny fakturované zhotovitelem dle čl. VIII. odst. 8.1 této smlouvy uplatněním malusu dle přílohy č. 8 této smlouvy.
- 12.2. Malus se uplatňuje u plnění objednaného v aplikaci SBM v procentuální výši dle přílohy č. 8 této smlouvy z částky fakturované zhotovitelem za každý měsíc samostatně. Malus je možné uplatnit až do výše 70 % měsíční fakturace. Celkový malus dle této smlouvy nepřesáhne 70 % plnění smlouvy, tzn. 70 % z celkové fakturace dle této smlouvy.
- 12.3. Malus tvoří procentuální součet porušení kvality a parametrů podle jednotlivých definovaných skutečností v čl. XI. této smlouvy.

XIII. Smluvní sankce

- 13.1. V případě prodlení zhotovitele s dokončením zadání (provedením úkolu) uvedeného v aplikaci SBM, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 4.800,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.2. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 10.2. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 10.2. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.4. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, ve lhůtě uvedené v čl. XIV, odst. 14.3 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý započatý den prodlení.

- 13.5. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.1 písm. b) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý prokázaný případ porušení.
- 13.6. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.2 písm. a) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý prokázaný případ porušení.
- 13.7. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.3 písm. b) až f) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý prokázaný případ porušení.
- 13.8. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.4 a 2.5 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.700,- Kč za každý prokázaný případ porušení.
- 13.9. Ustanoveními o smluvních sankcích není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.
- 13.10. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle čl. VIII. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 13.11. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. II. odst. 2.1 až 2.5 této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.
- 13.12. Smluvní sankce je splatná do 10 (slovy: deset) dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.
- 13.13. Ujednáním o smluvní sankci není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.
- 13.14. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. XX. této smlouvy je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 13.15. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
- 13.16. Výslovně se touto smlouvou sjednávají smluvní sankce stanovené v tomto článku. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím nebude přihlíženo.
- 13.17. V případě, že podle této smlouvy vznikne objednateli z jedné a té samé skutečnosti právo na smluvní sankci i na uplatnění malusu, uplatní objednatel pouze malus tak, aby nedošlo k uplatnění dvou postihů za jedno stejné porušení smlouvy na zhotoviteli.
- 13.18. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ, tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

XIV. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

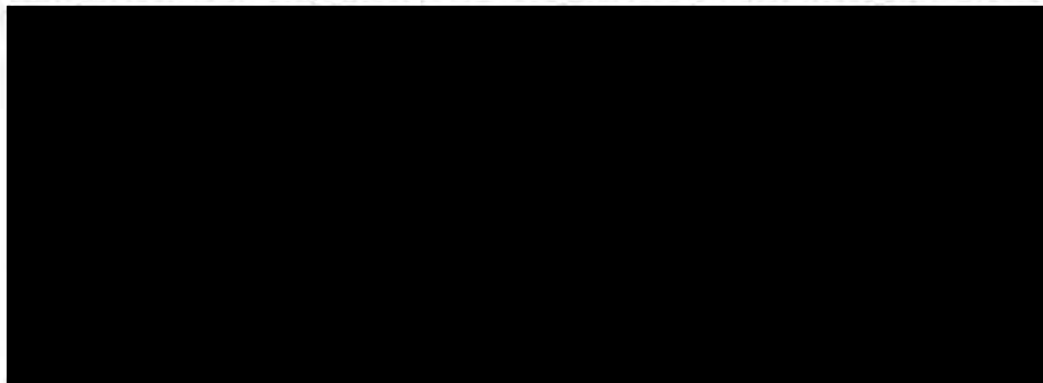
- 14.1. Zhotovitel poskytuje na výsledky dodaných prací záruku v délce 24 (slovy: dvacet čtyři) měsíců ode dne jejich převzetí objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel nemohl užívat výsledky dodaných prací v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.
- 14.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem v aplikaci SBM.
- 14.3. Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, oznámit zhotoviteli písemnou formou doporučeným dopisem nebo prokazatelnou formou předat odpovědné osobě zhotovitele v písemné formě bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.
- 14.4. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.
- 14.5. Škodou se rozumí jakékoliv peněžitě i nepeněžitě plnění vzniklé objednateli z důvodu nedodržení smluvního ujednání s vazbou na požadovanou kvalitu dodaného produktu (díla).
- 14.6. Vzniklou škodu objednatel sdělí písemnou formou zhotoviteli. Doba splatnosti škody je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení písemnosti na adresu objednatele.
- 14.7. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla od okamžiku jeho protokolárního převzetí.
- 14.8. V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) anebo jeho napojení na jiné aplikace (SW), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto zhotovitel výslovně souhlasí.
- 14.9. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2370 OZ, tzn. že licenci není možné vypovědět.

XV. Omezení odpovědnosti zhotovitele

- 15.1. Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených ve zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentaci, nebo v technických a bezpečnostních standardech objednatele, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.
- 15.2. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků v aplikaci SBM, pokud nebude možné ze strany objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.
- 15.3. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatele a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

XVI. Součinnost a komunikace smluvních stran

- 16.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:



Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

- a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
 - b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),
 - c) pracovníci objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.
- 16.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:



Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

- a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),
- c) pracovníci zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

16.3. Změny oprávněných osob a osob realizačního týmu budou smluvní strany provádět písemnou formou (sdělením) prostřednictvím aplikace SBM.

XVII. Platnost a účinnost smlouvy

17.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem uzavření oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy bude zveřejněna v registru smluv (zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů), nejdříve však 1.5.2025. Objednatel se zavazuje, že tuto smlouvu včetně jejích příloh (s vyloučením jinak chráněných informací) uveřejní v registru smluv a o jejím uveřejnění bude prostřednictvím e-mailové zprávy informovat oprávněnou osobu zhotovitele.

17.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.8.2027. V případě, že do 31.8.2027 bude mezi smluvními stranami uzavřena nová smlouva se stejným předmětem, pozbývá tato smlouva platnosti a účinnosti nabytím účinnosti nové smlouvy.

17.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.

17.4. Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou smluvní stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé smluvní straně doručeno. Odstoupení od smlouvy bude předcházet písemná výzva k dodatečnému odstranění nedostatků ve lhůtě 30 dní ode dne doručení výzvy ke zjednání nápravy od objednatele nebo zhotovitele.

17.5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se považuje:

- a) prodlení při plnění termínů stanovených v aplikaci SBM delším než 30 (slovy: třicet) dnů,
- b) neřešení incidentů v požadované kvalitě a termínu (viz příloha č. 8 této smlouvy),
- c) porušení zásad spolupráce s objednatelem (viz příloha č. 7 této smlouvy).

Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delším než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv

licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.

- 17.6. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující smluvní straně na základě faktury vystavené odstupující smluvní stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující smluvní strany vzniklé jako přímý důsledek odstoupení od smlouvy.
- 17.7. Smluvní strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno dílo v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy dle schválených požadavků v aplikaci SBM, které jsou dokončeny a předány objednateli za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 17.8. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

XVIII. Zvláštní ujednání

- 18.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 OZ. V případě porušení smluvních povinností některou ze smluvních stran vzniká druhé smluvní straně nárok na smluvní sankci. Právo na náhradu škody tímto není dotčeno.
- 18.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám.
- 18.3. Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.
- 18.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

XIX. Vyšší moc

- 19.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 19.2. Za okolnosti vylučující odpovědnost smluvních stran za prodlení s plněním smluvních závazků dle této smlouvy (vyšší moc) jsou považovány takové překážky, které nastanou nezávisle na vůli povinné smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti z této smlouvy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana takovou překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku smluvních závazků z této smlouvy vznik nebo existenci těchto překážek předpokládala.
- 19.3. Za překážky dle předchozího odstavce se výslovně považují živelné pohromy, jakákoliv embargo, občanské války, povstání, válečné konflikty, teroristické útoky, nepokoje nebo epidemie, které se dotýkají přímo smluvních stran a přímo plnění dle této smlouvy. Za

živelné pohromy se zejména považují požár, úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice nebo krupobití, sesuv nebo zřícení lavin, skal, zemin nebo kamení. Za epidemii se považuje zejména nemoc Covid 19 a důsledky s touto nemocí spojené, např. karanténa nařízená příslušnými hygienickými orgány na některou ze smluvních stran jako celek, případně na většinu (50 %) zaměstnanců některé ze smluvních stran. Za okolnost vylučující odpovědnost zhotovitele se výslovně nepovažuje jakýkoliv problém zhotovitele s plněním jeho subdodavatelů (např. programátorů jiných subjektů, lektorů, osob pronajímajících prostory).

- 19.4. Nastanou-li okolnosti vylučující odpovědnost jedné ze smluvních stran, které způsobí či mohou způsobit podstatné zpoždění jakéhokoliv termínu podle této smlouvy, jsou smluvní strany povinny neprodleně se o těchto okolnostech vylučujících odpovědnost informovat a vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Objednatel ani zhotovitel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch v souladu se zásadou nemo turpitudinem suam allegare potest a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro obě smluvní strany v co nejkratší době. V případě porušení této povinnosti spolupracovat s kteroukoliv smluvní stranou, je tato smluvní strana v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy.
- 19.5. V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle této smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost, se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.
- 19.6. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejích hospodářských poměrů.
- 19.7. Účinky okolností vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá příslušná překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

XX. Utajení informací

- 20.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.
- 20.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.
- 20.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 20.4. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.
- 20.5. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ.
- 20.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením

povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

XXI. Závěrečná ujednání

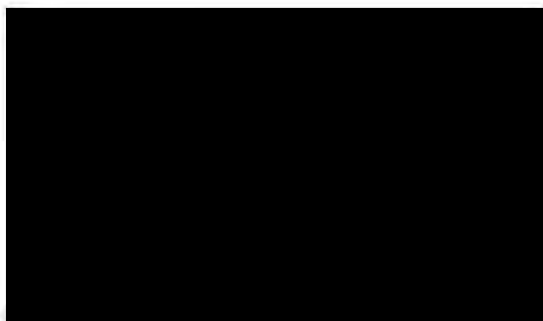
- 21.1. Tato smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 21.2. Smluvní strany podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.
- 21.3. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění smlouvy s výjimkou změn podle čl. XVI. této smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 21.4. Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- 21.5. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 21.6. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
- 21.7. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dohodly, že objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje smluvních stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 21.8. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.
- 21.9. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.
- 21.10. Smluvní strany obdrží po jednom elektronickém originálu uzavřené smlouvy.

21.11. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:

- | | |
|---------------|---|
| Příloha č. 1 | Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR (1 list) |
| Příloha č. 2 | Měsíční výkaz práce – vzor (1 list) |
| Příloha č. 3 | Předávací protokol – vzor (1 list) |
| Příloha č. 4 | Technická specifikace k veřejné zakázce „Technická podpora pro aplikaci ETN“ (18 listů) |
| Příloha č. 5 | Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany (3 listy) |
| Příloha č. 6 | Bezpečnostní pravidla pro významné a pro běžné dodavatele informačního systému CELNÍ SPRÁVY ČESKÉ REPUBLIKY (5 listů) |
| Příloha č. 7 | Zásady spolupráce (1 list) |
| Příloha č. 8 | Hodnocení kvality (1 list) |
| Příloha č. 9 | Seznam použitých zkratk (2 listy) |
| Příloha č. 10 | Vymezení pojmů (1 list) |

21.12. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

21.13. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy:



V Praze, dne

**Aleš
Navrátil**

Digitálně podepsal
Aleš Navrátil
Datum: 2025.03.24
12:27:04 +01'00'

.....
za zhotovitele

Příloha č.1 - Seznam provozovaných aplikací v CS ČR

a) Aplikace ETN – Evidence tabákových nálepek

Příloha č. 2 - Měsíční výkaz práce – vzor

<i>Projekt:</i>	<i>Název dokumentu:</i>	<i>Autoři:</i>	<i>verze:</i>	
			<i>Datum vydání:</i>	
<i>Závaznost</i>	<i>Jméno souboru:</i>		<i>Aktualizace:</i>	
			<i>Strana:</i>	

VÝKAZ PRÁCE ZA

/ ke smlouvě č. 25/600/0119 „Technická podpora pro aplikaci ETN“ /

Modul	Popis	Hod.
Technická podpora pro aplikaci ETN		
Celkem		

V xxxxxxxx dne: x.x.xxxx

.....
za objednatele

.....
za zhotovitele

Příloha č. 3 - Předávací protokol – vzor

Objednatel:	Generální ředitelství cel	Číslo smlouvy:	25/600/0119
Zhotovitel:	xxxxxxxx		

Předmět předání a převzetí (Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Zhotovitele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Objednatele. Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

Datum předání:

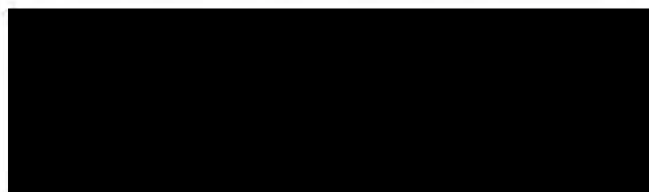
Objednatel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

Zhotovitel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL



Technická specifikace k veřejné zakázce „Technická podpora pro aplikaci ETN“



Zadavatel: Česká republika – Generální ředitelství cel
Budějovická 7
140 96 Praha 4

IČ: 71214011
DS: 7puaa4c
Mail: podatelna@cs.mfcr.cz

Jménem zadavatele je oprávněn jednat:



Obsah

1 Úvod	26
1.1 Technická podpora	26
2 Systém ETN (Evidence tabákových nálepek)	27
2.1 Popis systému ETN	27
2.2 Obecné principy systému ETN	30
2.3 Vstupy do aplikace	31
2.4 Výstupy z aplikace	32
2.5 Architektura systému ETN	32
2.6 Externí rozhraní systému ETN	33
2.7 Software pro webový server	34
2.8 Software pro databázové servery	34
2.9 Software pro klientský počítač	34
2.10 Prostředí systému ETN	34
2.11 Požadavky na dostupnost systému ETN	35
2.12 Servisní odstávky systému ETN	35
2.13 Přístup do ISCS	35
2.14 Poskytování výpočetního výkonu	35
2.15 Poskytování diskového prostoru	36
2.16 Správa operačních systémů	36
2.17 Správa databází	36
3 Výkonnost a kapacita systému ETN	36
4 Monitoring, logování a zálohování	37
4.1 Provozní monitoring Zadavatele	37
4.2 Logování	37
4.3 Zálohování	39
5 Popis umístění systému v prostředí CS	39
5.1 Popis HW prostředí	39
5.2 Provoz	40
6 Předmět zakázky	40
7 Harmonogram plnění	40
8 Vlastnická práva	40
9 Dokumentace	41
10 Kontakty	41
11 Závěrečné ustanovení	41

1 Úvod

1.1 Technická podpora

Technickou podporou se rozumí zejména:

- instalace, resp. implementace produktů do testovacího prostředí, včetně ověření funkčnosti a nastavení,
- zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách, většinou na základě změny logických datových vazeb,
- zapracování požadovaných grafických změn zobrazování výstupních dat v tiskových sestavách, většinou na základě změny logických datových vazeb,
- zajištění procesů testování nových verzí aplikací na straně Dodavatele a podporu a konzultaci testovacích procesů na straně Zadavatele,
- zajištění instalací na testovací prostředí a případně součinnost při instalacích na provozní prostředí Informačního centra CS (dále jen „ICCS“),
- aplikační zajištění monitoringu běhu aplikací, analýza a vyhodnocování logů aplikací, a spolupráce při zajištění plánovaných i neplánovaných nedostupností jednotlivých SW komponent. Monitoring je zajištěn rozsahem oprávnění přístupu do testovacího a provozního prostředí,
- úpravy databázových struktur, včetně přechodu používaného SW na nové verze (podle rozsahu) či produkty,
- provádění úprav stávajících funkcí, které vyplývají z legislativních změn, souvisejících procesních změn nebo požadavků uživatelů, ale nepřinášející funkčnosti nové,
- provádění úprav rozhraní uvedených programových produktů k nově vyvinutým aplikacím, případně k nově vyvinutým verzím již existujících aplikací třetích stran, a to na základě plánovaných nebo operativních požadavků Zadavatele,
- provádění úprav stávajících funkcí a provádění oprav dat na základě provozních potřeb vyplývajících z hlášení incidentů, problémů a servisních požadavků z aplikace sdružující tyto potřeby, aktuálně se jedná o aplikaci Solution Business Manager (dále jen „SBM“),
- úpravy a nastavení funkcí odpovídající rozvoji aplikace v omezeném rozsahu,
- zajištění aktualizace Dodavatelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,
- zajištění provozní podpory (odstraňování závažných technických problémů) a správy databází uvedených programových produktů,
- zajištění úprav aplikace, programového produktu na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí Zadavatele, na základě změn v prostředí Zadavatele, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,
- zajištění chodu aplikace, programového produktu v prostředí Zadavatele na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,
- pravidelná i nepravidelná osobní jednání Dodavatele a Zadavatele, písemné (přednostně elektronicky) a telefonické konzultace, školení k chodu systému,
- zajištění funkcí aplikace v rozsahu definovaných stavů kvality a parametrů pro hodnocení funkcí systému jako bezproblémové,
- analytická a procedurální podpora provozu (diagnostika a návrh řešení nestandardních stavů a jednotlivých problémů uživatelů pro garanty Zadavatele, podpora při tvorbě vnitřních aktů

- řízení, aby odpovídaly navrženým procesům, které jsou či budou implementovány v aplikaci a případně budou upravovány během úprav),
- zajištění vstupních analýz nákladovosti požadavků na rozvoj systému, předběžné vývojové konzultace,
 - při změně, aktualizaci nebo přechodu na vyšší verzi operačních systémů bude v rámci díla zaměstnanci Dodavatele provedeno testování vlivu takové změny na aplikace na testovacím prostředí a případně na provozním prostředí Zadavatele umístěného v ISCS,
 - úpravy databázových struktur a jejich optimalizace, která zabezpečí efektivní provoz s co nejmenšími technickými nároky,
 - zabezpečení kompatibility dat ve vztahu k datům v databázi evropského systému, je-li aplikace na evropské systémy napojena,
 - vytvořit dokumentaci, dle definovaného zadání:
 - pro modelování architektury informačních systémů a aplikací (SW) ve frameworku ArchiMate (verze ArchiMate 2.0., ArchiMate 3.0. a další),
 - pro modelování Use Case diagramů v UML grafickém jazyce (verze 2.5 a další),
 - pro modelování procesů BPMN notací (verze 2.0 a další),
 - plnění Ansa aplikace (Ansa, Servery) příslušnými soubory, dle definovaného zadání,
 - zpracování datového modelu a jeho průběžná aktualizace,
 - při přechodu na nový informační systém zajistit součinnost při migraci stávajících databází do nového prostředí,
 - optimalizace databází v průběhu provozního cyklu aplikace,
 - popis aktuálních komunikačních rozhraní (wsdl soubory, pohledy, apod.).
 - Poskytování technické podpory se předpokládá v rozsahu pracovních dní a pracovní doby.

2 Systém ETN (Evidence tabákových nálepek)

2.1 Popis systému ETN

Systém ETN legislativně upravuje zejména:

- a) zákon č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů,
- b) zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „DŘ“),
- c) zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPD“).

Vyhlášením veřejné zakázky na technickou podporu systému ETN je sledována potřeba zabezpečení dalšího provozu tohoto systému. Požadovaná technická podpora tohoto systému jsou nezbytnou podmínkou pro řádné a efektivní plnění úkolů CS v dané oblasti. Neplnění těchto úkolů by mělo negativní dopad na plnění odvodů do státního rozpočtu, na poskytování služeb veřejnosti garantovaných zákonem, ale i na plnění závazků vůči jiným orgánům veřejné moci ČR.

Agenda tabákových nálepek je v CS vykonávána od roku 2004 na základě zákona o SPD. Stávající systém ETN byl vyvíjen od poloviny roku 2009 a to firmou CertiCon a.s. Systém je primárně určen ke kompletní evidenci objednávek tabákových nálepek od podání objednávky subjektem, přes zadání tisku do Státní tiskárny cenin (dále jen STC) až pod distribuci subjektům. V rámci systému jsou také evidovány návrhy na stanovení cen tabákových výrobků pro konečného spotřebitele včetně vydávání cenových rozhodnutí a systém slouží i jako kompletní skladová evidence tabákových nálepek. Systém ETN aktuálně zaujímá klíčovou úlohu při procesu objednávání a distribuci tabákových nálepek. Na správném vykonávání agendy tabákových nálepek ze strany CS, přičemž to závisí na bezproblémové

funkčnosti systému ETN, nepřímou závisí i výběr spotřební daně z tabákových výrobků, daně ze zahřívání tabákových výrobků (tabáková nálepka obsahuje spotřební daň) a daně ze surového tabáku, které tvoří podstatnou část výběru spotřebních daní (např. za rok 2022 celkem cca 59 mld. Kč viz Výroční zpráva o činnosti CS ČR).

Systém ETN slouží:

- pracovníkům a vedení Generálního ředitelství cel (dále jen GŘC) a jiným vybraným pracovníkům celních úřadů (dále jen CÚ) k analytickým, kontrolním, účetním, manažerským a statistickým účelům,
- pracovníkům odboru 23 Daní GŘC k metodickým účelům,
- pracovníkům specializovaného oddělení v Kutné Hoře (CÚ pro Středočeský kraj) ke kompletní správě agendy tabákových nálepek, k zadávání objednávek na tisk tabákových nálepek STC a k jejich distribuci subjektům,
- veřejnosti pomocí služby ETN Internet sdílením platných cen cigaret.

Uživatelské role aplikace ETN:

- 01 - Administrátor; zápis a prohlížení všech dat, editace vybraných dat; určeno pro guaranty aplikace z GŘC,
- 02 - Vedoucí; zápis a prohlížení všech dat, editace vybraných dat; určeno pro vedoucí a zástupce oddělení TNKP – Kutná Hora,
- 03 - Registrace; registrace cen pro konečného spotřebitele; určeno pro oddělení TNKP – Kutná Hora,
- 04 - Objednávky; objednávky a výdeje tabákových nálepek; určeno pro oddělení TNKP - Kutná Hora,
- 07 - Intranet; prohlížení platných cen pro konečného spotřebitele; určeno pro CÚ i GŘC,
- 08 - Analýza; prohlížení vybraných dat; určeno pro analytiku CÚ i GŘC,
- 09 – Dohled - ostatní; prohlížení všech záznamů; určeno pro CÚ i GŘC,
- ETN Internet - veřejný účet; prohlížení zveřejněných platných cen cigaret s filtrací a možností exportu.

Každý uživatel systému musí být pro přístup do systému řádně autentizován. Autentizace probíhá přihlášením uživatele do ISCS (kartou a PINem). Při přihlášení uživatele do klientské aplikace ETN jsou zkontrolovány jeho uživatelské role z AD a zpřístupněny odpovídající části aplikace. Všechny úspěšné i neúspěšné přístupy k systému jsou logovány. Záznamy o neúspěšných přístupech jsou monitorovány. Systém kontroluje přidělení rolí uživatelům prostřednictvím AD. Systém podle rozsahu přidělených rolí uživateli umožňuje přístupy k uživatelským operacím.

Do aplikace ETN Internet má přístup jakýkoliv uživatel z CS i z veřejnosti.

Webové rozhraní interní klientské aplikace ETN se skládá z těchto částí:

Odběratelé tabákových nálepek:

- pomocné zobrazení odběratelů tabákových nálepek čerpaných z aplikace RDS (Registr daňových subjektů) s možností filtrace;

Registrace:

- nová registrace (návrh na stanovení cen pro konečného spotřebitele u cigaret),
- nový nominál (evidence balení u tabáku, zahřívání tabáku, doutníků a cigarillos),

- seznam registrací cen s možností vyhledávání,
- import návrhu registrace z XML souboru,
- seznam sdělení o registraci cen s možností filtrace,
- nové cenové rozhodnutí,
- seznam cenových rozhodnutí,
- seznam platných cen k datu,

Objednávky:

- evidence celého procesu objednávky tabákových nálepek od podání objednávky až po odběr nálepek subjektem:
- nová standardní nebo hromadná objednávka (ruční zápis nebo import XML),
- nové oznámení o výběru z objednávky,
- objednání tisku u STC,
- seznam objednávek STC,
- odmítnuté nálepky,
- čerpání nálepek,
- povolení snížení zajištění – zápis a přehled,
- nové povolení snížení úhrady nebo zajištění,
- seznam povolení snížení úhrady nebo zajištění;

Výdeje:

- seznam výdejů s možností filtrace,
- nové vrácení nálepek,
- nové spálení nálepek,
- uznávání nálepek,
- seznam vrácených nálepek s možností filtrace,
- seznam rozhodnutí,
- seznam skartací,
- seznam jednotlivých nominálů,

Účetní:

- seznam proforma faktur s možností filtrace,
- seznam dobropisů,
- seznam výměrů SPD s možností filtrace,
- seznam operací;

Výkazy:

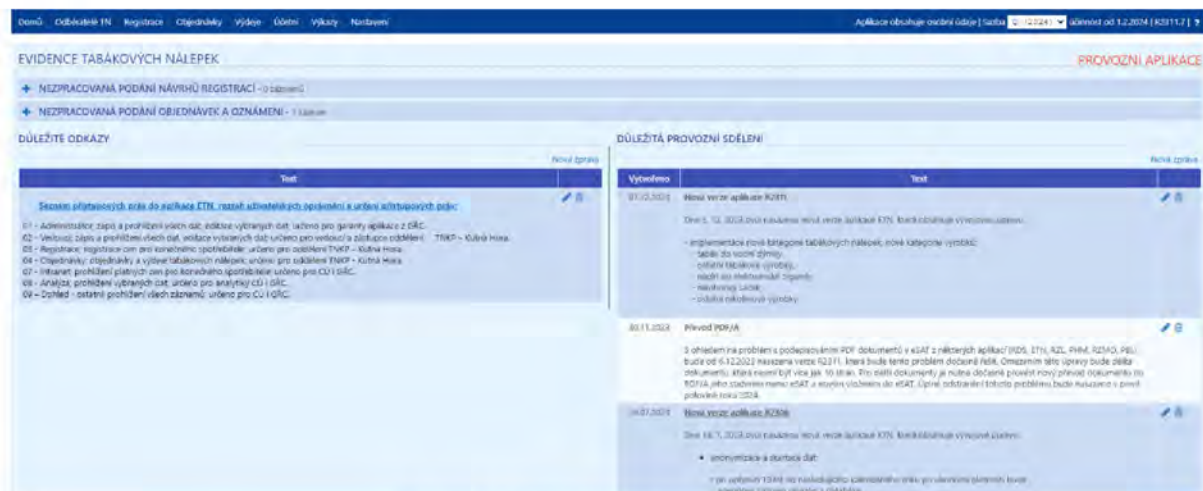
- stav skladu,
- skladové karty (seznam s možností filtrace),
- skladová karta (detail),
- nová inventura,
- seznam inventur s možností filtrace,
- měsíční uzávěrka;

Nastavení:

- uživatelská správa filtrovacích pohledů z vybraných modulů;

Infokanáli:

- publikace a správa důležitých provozních sdělení a odkazů administrátory na hlavní stránce aplikace ETN.



Obrázek 1: Uživatelské webové rozhraní aplikace ETN

Webové rozhraní oddělené veřejné aplikace ETN Internet, která slouží veřejnosti k publikaci vybraných povinně zveřejňovaných údajů o platných cenách cigaret s možností vyhledávání a exportu - <https://app.celnisprava.gov.cz/etninternet> se skládá z částí viz obrázek 2:

ETN Internet

Aplikace obsahuje veřejně dostupná data z interní evidence tabákových nálepek a odběratelů tabákových nálepek.



Obrázek 2: Uživatelské webové rozhraní veřejné aplikace ETN Internet

2.2 Obecné principy systému ETN

Systém ETN aktuálně sdružuje několik evidencí, které se všechny primárně vztahují ke správě objednávek tabákových nálepek. Specializovanému oddělení v Kutné Hoře slouží interní webová

aplikace ETN jako základní nástroj pro vedení těchto evidencí. Pracovníci tohoto oddělení na základě svých definovaných rolí do aplikace importují data ve formátu XML (dané XSD schéma) nebo zapisují vstupní data z písemných podání zaslaných daňovými subjekty, případně data vzniklá při samotném procesu objednávání tabákových nálepek nebo s tímto procesem spojené. V rámci objednávání tabákových nálepek se v aplikaci eviduje celý proces od podání objednávky subjektem až po finální odběr nálepek, což zahrnuje také zasílání hromadných požadavků na tisk nálepek do STC, vystavování proforma faktur, platebních výměrů na daň atd. Specializované oddělení v Kutné Hoře soustředí objednávky na tabákové nálepky, tyto poté hromadně předává STC (přes FTP server), následně přijímá vytisknuté nálepky z STC a ty distribuuje jednotlivým subjektům formou osobního převzetí. Každý krok v případě objednávky je vždy zaznamenán do aplikace ETN, kde se postupně mění stav objednávky. V aplikaci je vedena kompletní skladová evidence tabákových nálepek. Do aplikace se zapisují také případy vrácení nepoužitých či poškozených tabákových nálepek subjekty včetně následné likvidace těchto nálepek. Do aplikace se rovněž vkládají inventury tabákových nálepek, které provádí subjekty každoročně či na základě nařízení správce daně. Aplikace obsahuje funkcionality, které do určité míry zabraňují vydání vadných výstupů, alespoň co se týče procesní stránky, a dále zabraňují nedovoleným operacím. Velká část zapisovaných dat je ověřována v jiných systémech nebo načítána z číselníků (např. údaje o subjektech, čísla jednací, kódy útvarů). V rámci aplikace je aplikováno velké množství validací jak logických (např. nelze přeskokovat části procesu, všechny potřebná data musí být vložena atd.), tak zaměřených i na formát a správnost vstupních údajů (počet a druh zapisovaných znaků, formát a velikost souboru při importu, časové validace). Výstupy z aplikace jsou řešeny pomocí šablon, čím je zajištěna jednotnost a právní čistota výstupů. Výstupy ve formě rozhodnutí nebo jiných dokumentů jsou zasílány do spisové služby (eSAT), která také generuje pro aplikaci ETN čísla jednací. Aplikace pro zvýšení komfortu uživatelům i pro zabezpečení dodržování procesních lhůt obsahuje upozornění na hlavní stránce aplikace. Tyto upozornění se týkají např. nezpracovaných podání objednávek či návrhu na registraci cen. V každém kroku při práci s aplikací má uživatel k dispozici nápovědu přímo k danému kroku a na hlavní stránce aplikace je uživatel průběžně informován o změnách v aplikaci či o existujících problémech a o způsobech řešení. Aplikace obsahuje osobní údaje, proto jsou zde aplikována pravidla GDPR a také pravidla pro skartaci dat. Veškeré již neplatné údaje (vyřízené objednávky atd.) jsou skartovány ve lhůtě 10 let od ukončení záznamu dle skartačních pravidel platných pro data z daňových systémů. Interní aplikace ETN pak dalším oprávněným osobám (manažeři, analytici, pátrání) umožňuje prohlížení všech záznamů v aplikaci bez možnosti editace a případné stahování výstupů a příloh ve formátu PDF nebo XLSX.

V systému ETN je evidováno celkem 18987 registrací cen tabákových nálepek a 40226 objednávek tabákových nálepek (ke dni 14.6.2024). Se sazbami spotřební daně pro rok 2023 (písmeno L) bylo např. zasláno celkem 218 hromadných objednávek na tisk tabákových nálepek STC. Počet interních uživatelů aplikace ETN se pohybuje v rádech nižších desítek až stovek denně.

2.3 Vstupy do aplikace

- ruční zápisy dat podání uživateli a editace existujících záznamů,
- import podání ve formátu XML,
- data načítaná z jiných systémů:
 - RDS (data o subjektech a povoleních),
 - eSAT (spisová služba),
 - GMS (zajištění daně),
 - CDSCis – číselníky (např. útvarů CS).

2.4 Výstupy z aplikace

- plnění SQL databází záznamy,
- výstupy ve formě rozhodnutí, potvrzení atd. (šablony),
- přehledy evidovaných dat a exporty z klientské aplikace ve formátu MS Excel,
- hromadné objednávky na tisk nálepek do STC (přes FTP server),
- ETN Internet (zveřejňované ceny cigaret na webu CS)
- data předávána do jiných systémů:
 - eSAT (spisová služba),
 - datový sklad (definované pohledy),
 - VSD (platební výměry na daň).

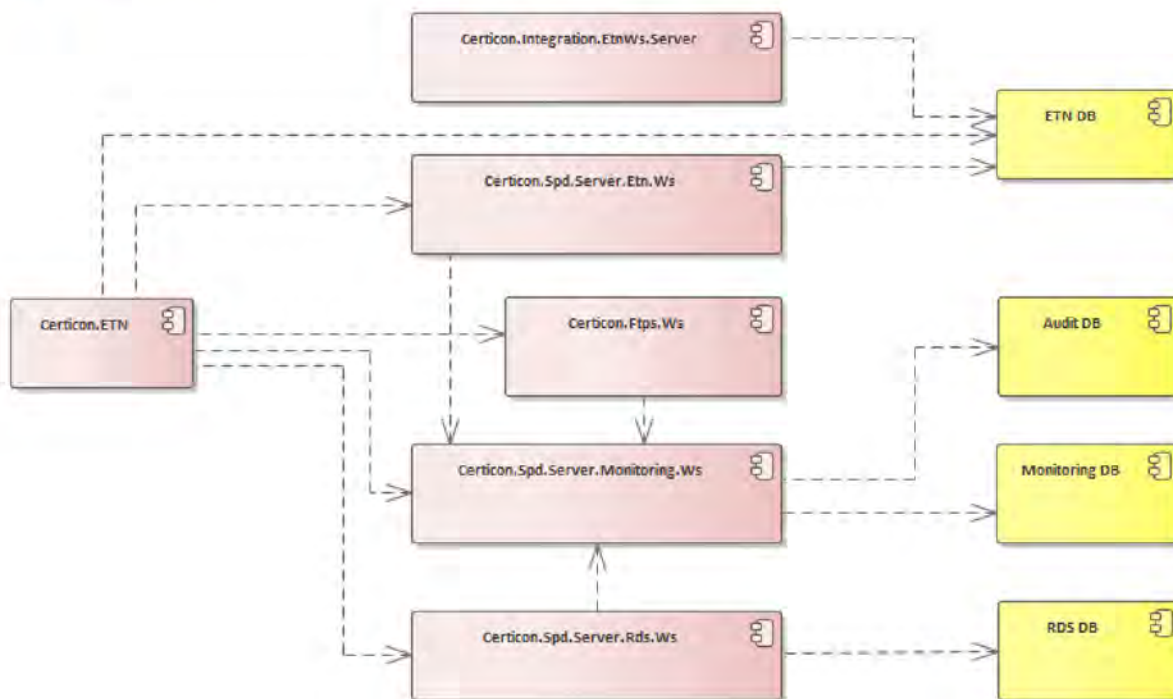
2.5 Architektura systému ETN

Informační systém ETN se skládá z jedné webové aplikace integrované do portálu CS, s využitím prostředků frameworku Hermes a z vrstvy webových služeb vytvořených technologií WCF (Windows Communication Framework) – některé jsou vytvořeny samostatně pro informační systém ETN, další pak v rámci spolupracujících informačních systémů CS, poskytujících data pro informační systém ETN.

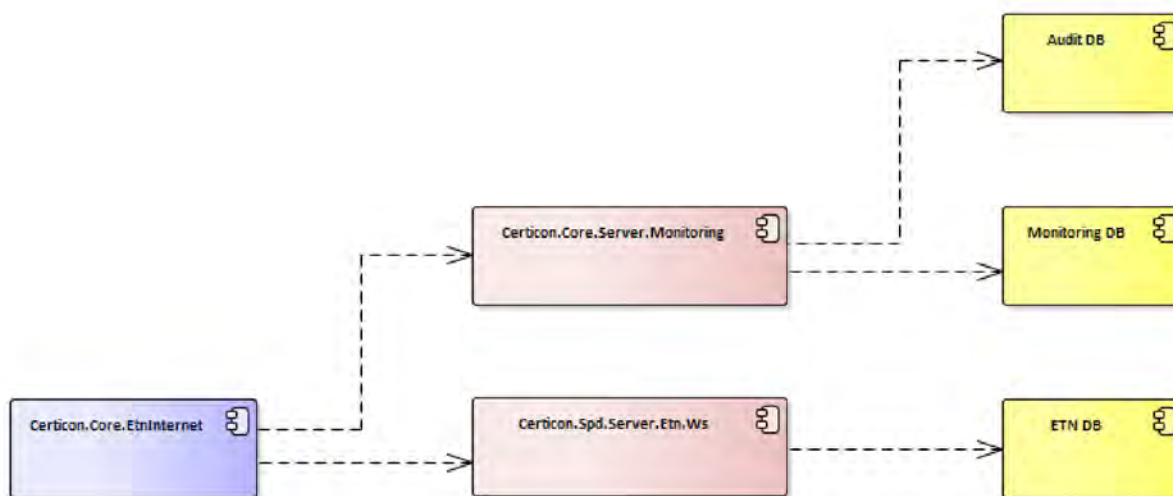
Systém se skládá z těchto částí:

- Webový server
- Klientská část aplikace ETN
- Aplikace ETN Internet (UI)
- Databázový server
- Pracovní stanice klienta

Systém je též integrován na služby monitoring, infokanal, spisová služba eSAT, globální záruky a Security Provider a CDSCIS (společné číselníky).



Obrázek 3: Schéma částí systému ETN



Obrázek 4: Schéma částí systému ETN Internet

2.6 Externí rozhraní systému ETN

- Rozhraní poskytované systémem ETN
 - Integrovaní rozhraní pro Vnitrostátní daně - VSD (Web Services/SOAP)
- Rozhraní používané systémem ETN
 - Modul Security Provider (Microsoft .NET + Web Services/SOAP)
 - Modul Vnitrostátních daní - VSD (Web Services/SOAP)

- Modul Globálních záruk - GLZ/GMS (Web Services/SOAP)
 - Modul Avis-ME (Web Services/SOAP)
 - Modul RDS (Web Services/SOAP)
 - Modul InfoKanálu (Web Services/SOAP)
 - Modul Monitoringu a Auditního logu (Web Services/SOAP)
 - Modul Elektronické spisové služby - ESat (Web Services/SOAP)
 - Modul Vzdálené správy souborů FTP/FTPS (Web Services/SOAP)
 - Modul CDSCis (T-SQL)
- Rozhraní používané systémem ETN Internet:
 - Modul Monitoringu a Auditního logu (gRPC)
 - Modul ETN (Web Services/SOAP)

2.7 Software pro webový server

- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Internet Information Services min. verze 7
- Microsoft .NET Framework 4.5 (klientská aplikace)
- Microsoft .NET Framework 4.8 (webové služby)
- Hermes 2.0.0.0
- Knihovny Report Viewer 15.0.0.0

2.8 Software pro databázové servery

- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft SQL Server 2019

2.9 Software pro klientský počítač

- Microsoft Edge poslední verze
- Adobe Acrobat Reader verze 11 nebo vyšší

2.10 Prostředí systému ETN

Systém ETN je provozován v minimálně dvou prostředích a to:

- produkční,
- testovací.

Pro potřebu vývoje, nastavení, optimalizaci atd., je možné na omezenou dobu vytvořit další prostředí systému ETN (např. zrcadlo). Testovací prostředí neobsahuje provozní (produkční) data. Testovací data vyrábíme v testovacím prostředí s použitím testovacích subjektů. Testovací prostředí se propojuje s testovacím prostředím dalších systémů.

2.11 Požadavky na dostupnost systému ETN

Systém je dostupný v režimu 7x24 s povolenými plánovanými servisními odstávkami uvedenými v kapitole 2.8. V době mimo plánované servisní odstávky činí požadovaná dostupnost:

- 99,5 % na roční bázi (tj. maximální celková přípustná doba nedostupnosti za kalendářní rok činí 44 hodin)
- 98,9 % na měsíční bázi (tj. maximální celková přípustná nedostupnosti za kalendářní měsíc činí 8 hodin).

Požadovaná provozní doba, jako období, kdy musí být zajištěny všechny služby související s provozem systému a nesmí být plánovány servisní odstávky je 5x10 hodin, tedy v pracovní dny mezi 6. a 18. hodinou. Nasazování oprav a verzí aplikací objednatel nemí považováno za servisní odstávku.

2.12 Servisní odstávky systému ETN

Servisní odstávky jsou přípustné v maximálním rozsahu 96 hodin ročně. Jednotlivá servisní odstávka nesmí přesáhnout 24 hodin.

Servisní odstávky musí být realizovány mimo nadefinovanou provozní dobu systému a mimo období požadované zvýšené dostupnosti. Přednostně by pro servisní odstávky měly být využívány víkendy a svátky.

Typy servisních odstávek:

- plánované servisní odstávky,
- mimořádné servisní odstávky.

Plán servisních odstávek a období zvýšené dostupnosti bude sestaven vždy na celý kalendářní rok a včas předložen ke schválení Zadavatelem.

Mimořádné servisní odstávky, kromě odstávek pro řešení havarijních stavů, musí být plánované minimálně jeden týden předem a oznámeny uživatelům formou publikování informací v rámci Infokanálu.

2.13 Přístup do ISCS

Ke všem implementovaným prostředím bude Dodavatel poskytnut vzdálený přístup pomocí VPN, nebo jako přístup jednotlivých rolí Dodavatele s využitím PC klientů a dvoufaktorové autentizace. Podporovaná technologie je Cisco VPN (Cisco Anyconnect). Konkrétní nastavení propojení sítí bude po dohodě s Dodavatelem.

Umístění pracovníků Dodavatele v prostorách CS, kromě pracovníků podpory Dodavatele pro účely post implementační podpory nebo školení pracovníků CS, se nepředpokládá.

2.14 Poskytování výpočetního výkonu

Aplikace je provozována v prostředí virtualizační farmy na platformě VMware vSphere, rozložené přes dvě geograficky oddělená datová centra CS pracující v režimu Active – Active. Virtualizační farma je členěna do několika vSphere clusterů: databázový, aplikační, testovací.

Vysoká dostupnost je řešena prostředky virtualizační farmy a dále pak na úrovni aplikačních serverů pomocí load balancingu jednotlivých webových serverů, kdy jsou využívány HW balancery.

Aktuální verze aplikace je integrována do Microsoft Sharepoint Serveru 2016 pomocí Hermes frameworku a je provozována ve 3 instancích.

2.15 Poskytování diskového prostoru

Ve dvou geograficky oddělených datových centrech jsou k dispozici hybridní disková pole, která využívají automatický Tiering (disky SSD, 15k SAS, 7.5k SATA) s možností replikací dat mezi centry.

Viruální servery jsou k těmto polím připojeny prostřednictvím Fabric SAN (Storage area network) založené na technologii Fibre Channel 16 GB.

2.16 Správa operačních systémů

Instalaci, konfiguraci a správu operačních systémů na úrovni fyzických i virtuálních serverů provádí CS. Administrátorské účty OS jsou v rukách CS. Dodavatel používá pro implementaci a podporu provozu databází a aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů je možné pouze se součinností CS nebo bezpečným mechanismem schváleným CS (např. sudo s nastavením specifických povolených příkazů). Dodavatel musí navrhnout implementaci aplikací tak, aby eliminoval respektive snížil na minimální nutnou úroveň nutnost použití administrátorských účtů při provozní podpoře aplikací.

SW licence OS a virtualizace jsou součástí služby CS. Součástí správy operačních systémů je provádění aktualizací verzí OS a virtualizačních platforem. Aktualizace aplikačního SW bude plánována ve spolupráci s Dodavatelem.

2.17 Správa databází

Správu databází bude provádět CS. Administrátorské účty databází a účty vlastníků schémat jsou v rukách CS. Dodavatel může použít pro implementaci a podporu aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů a účtů vlastníků schémat je možné pouze se součinností CS. Dodavatel navrhuje implementaci databází a aplikací tak, aby eliminoval, resp. snížil na minimální nutnou úroveň nutnost použití administrátorských účtů a účtů vlastníků schémat při provozní podpoře aplikací.

Součástí správy databází je provedení aktualizací verzí databází. Aktualizace SW bude plánována ve spolupráci s Dodavatelem.

3 Výkonnost a kapacita systému ETN

Odezva systému na běžné akce uživatelů (jednoduchá vyhledávání, odpovědi na dotazy webových služeb, založení záznamu, editace záznamu, výběry do 200 apod.) má být následující:

- do 0,5 sekundy min. v 80 % případů
- do 1,5 sekund max. ve 20 % případů
- do 2,5 sekund max. ve 2 % případů

Odezva systému na náročnější akce uživatelů (složitější vyhledávání, odpovědi na dotazy webových služeb, komplexnější výstupní sestavy, jednodušší dávková zpracování, výběry do 200 řádků apod.) má být následující:

- do 1 sekund min. v 80 % případů
- do 3 sekund max. ve 20 % případů
- do 5 sekund max. ve 2 % případů

Navržená architektura systému ETN musí plnit uvedené parametry. Uvedené hodnoty vychází z dat obsažených v systému ETN. Do doby se nezapočítává čas na získání dat z externích evidencí, či napojených systémů.

4 Monitoring, logování a zálohování

4.1 Provozní monitoring Zadavatele

SQL server je nepřetržitě sledován automatickým dohledovým systémem DOCENT (vyvinutým pro potřeby CS), kdy je sledována jeho dostupnost a dále dostupné místo na datových úložištích.

Pro monitoring webových serverů je využíván Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), kdy je sledována dostupnost jednotlivých website a aplikačních poolů a dále volné místo na discích.

4.2 Logování

V systému ETN se provádí několik typů logování:

1) systémové (provozní) logování

Systémové (provozní) logování se ukládá do textových souborů. Rozsah logovaných údajů:

- Datum a čas události,
- Úroveň (DEBUG, INFO, WARN, ERROR, TRACE),
- IP adresa HTTP požadavku (v případě UI je to IP adresa uživatele, v případě služby je to IP adresa serveru s připojenou aplikací),
- Zdroj události,
- Zpráva (popis události, úspěšnost, nebo neúspěšnost, ...),
- Detail chyby.

2) logování komunikace mezi službami

Komunikace mezi UI a webovými službami probíhá pomocí komunikačních zpráv ve formátu SOAP/XML. Dané komunikační zprávy se, v případě konfigurace, mohou také logovat do souboru ve formátu svclog. Logují se odeslané/přijaté zprávy, chybové zprávy apod.

3) auditní logování

Provozní činnost uživatele v informačním systému ETN se eviduje do auditního logu. Auditní log se ukládá do databáze ve specifické struktuře.

Struktura auditovaných dat:

- Uid události – unikátní identifikační kód události,
- Aplikace – hodnota z číselníku aplikací,
- Verze aplikace – hodnota z číselníku verzí aplikací,
- Typ události – hodnota z číselníku událostí – konkrétní operace uživatele,
- Závažnost události – hodnota z číselníku závažností událostí (INFO, WARN nebo ERROR),
- Vznik záznamu – datum a čas vzniku události,
- IP adresa serveru,
- IP adresa uživatele,
- Uživatel – uživatel, který provedl operaci v systému,
- Dodatečné informace – dodatečné informace ve formátu JSON k záznamu, nad kterým byla provedena operace. Např.: registrační číslo agendového záznamu, číslo jednací, SEED ID, druh daně apod.
- Údaje subjektu – údaje subjektu, kterého se týkala operace v systému:
 - Vztah subjektu – vztah subjektu k auditovanému záznamu, např.: hlavní subjekt, statutární zástupce, angažovaná osoba apod,
 - Název – název subjektu (obchodní název nebo jméno a příjmení fyzické osoby),
 - Kód plátce daně – číslo plátce daně (DIČ) subjektu bez prefixu “CZ”,
 - IČ,
 - Rodné číslo – pouze u fyzických osob,
 - Datum narození – pouze u fyzických osob,
 - Zahraniční DIČ,
 - Klíč CRS subjektu – unikátní identifikátor subjektu v databázi CRS,
 - Klíč angažované osoby – unikátní identifikátor angažované osoby v systému CRS.

4) bezpečnostní logování

Bezpečnostní logování probíhá v souladu s dokumentem “Bezpečný vývoj a provoz aplikací”. Do bezpečnostních logů jsou zahrnuté pouze zprávy relevantních typů:

- SIOA - Významné operační akce,
 - start webové aplikace,
 - konec webové aplikace,
 - selhání aplikací – chyby typu Security, EndpointSecurity a System.
- CRSR - Požadavky klientů a reakce serverů,
 - v UI aplikacích jsou do logování zpráv typu CRSR zahrnutá zobrazení konkrétních stránek aplikace,
 - ve webových službách jsou do logování zpráv typu CRSR zahrnutá volání všech metod webové služby.

Za účelem bezpečnostního logování byl stanoven následující způsob logování – Syslog ve formátu JSON. Struktura posílaných dat odpovídá navrhované struktuře dle přílohy dokumentu “Bezpečný vývoj a provoz aplikací” s následujícím mapováním dat:

- systemtime – aktuální datum a čas v UTC časové zóně ve formátu “yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.fff+0000Z”,
- process_id – unikátní systémový identifikátor aktuálního procesu,
- category – kategorie události – číselník “Kategorie” (SIOA nebo CRSR),
- username – uživatelské jméno aktuálního autentizovaného uživatele v HTTP požadavku; pokud není žádný uživatel autentizovaný, pak řetězec “anonymous”,
- device_name – IP adresa uživatele ve formátu IPv4, pokud je k dispozici, jinak IP adresa serveru ve formátu IPv4,
- status – jedna z hodnot “success” nebo “failure”,
- message – název události,
- service – název aplikace – S*ETN,
- event_id – typ události,
- severity – jedna z hodnot “4” (tzn. Info) nebo “7” (tzn. Error) jako číslo.

4.3 Zálohování

Správce systému zajišťuje pravidelné zálohování systému. Postup zálohování spočívá ve vytvoření kompletní zálohy databází, které informační systém využívá. Dostatečné prostředky k vytváření záložních kopií (včetně nastavení pravidelného zálohování v konkrétním čase) poskytuje aplikace Microsoft SQL Server Management Studio.

5 Popis umístění systému v prostředí CS

5.1 Popis HW prostředí

Webové servery

3 sdílené virtuální servery, primárně určené pro provoz Microsoft Sharepoint Serveru 2016 v konfiguraci

CPU: 8 Core

RAM: 20 GB

OS: Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)

SQL server

sdílený virtuální server

CPU: 20 Core

RAM: 70 GB

OS: Microsoft Windows Server 2012 R2 (64-bit)

SQL: Microsoft SQL Server 2014 SP3

Velikost DB: 85 GB

HW balancer: F5 BIG-IP

5.2 Provoz

Server SQL - objem dat k 24.10.2024 cca:

Name	Size (GB)	Data Space Used (GB)	Index Space Used (GB)	Space Available (GB)
ETN	33,153	16,347	0,441	1,1
CerticonAudit	29,599	11,441	0,699	7,420
CerticonMonitoring	16,030	2,208	0,519	3,464

Databáze CerticonAudit a CerticonMonitoring je společná pro více aplikací.

6 Předmět zakázky

Tato zakázka má za cíl zajistit technickou podporu systému ETN od okamžiku uzavření smlouvy do 31.8.2027. Tato zakázka zahrnuje převzetí systému od předchozího dodavatele technické podpory systému ETN. Veřejná zakázka také zahrnuje převzetí, nasazení na testovací prostředí, testování a nasazení na provozní prostředí úprav provedených v rámci jiného smluvního vztahu (budoucí smlouva na rozvoj aplikace ETN – transformace CS). Bude se jednat o úpravy v rámci transformace CS, která proběhne k 1.7.2025 na základě změny zákona č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky, v platném znění. Transformace CS zahrnuje zejména kompletní změnu struktury CS, se kterou jsou spojené úpravy a změny záznamů evidovaných v aplikaci ETN na základě změn v číselnících CS.

7 Harmonogram plnění

Pořadí konkrétních požadavků a souboru prací, uvedených v zadávací dokumentaci nemusí odpovídat skutečnému pořadí požadavků Zadavatele. Skutečnému pořadí souboru prací bude odpovídat pořadí, tak jak bude zadáno včetně termínů Zadavatelem do aplikace SBM.

8 Vlastnická práva

Dodavatelem systému ETN je firma CertiCon a.s. Tento dodavatel prováděl samotnou analýzu řešení, vývoj, zavedení do provozu a také následný rozvoj dle dalších požadavků CS. Systém ETN je vysoce specializovaný systém vyvinutý na základě specifických podmínek CS, který nemá využití mimo CS. Na základě smluv na vývoj, rozvoj a na základě licenční smlouvy je výhradním držitelem autorských práv CS.

Licence SW na úrovni operačních systémů MS Windows, databázových služeb na platformě MS SQL, virtualizační platforma VMware, zálohování a monitoringu jsou dodávány jako součást provozních služeb systému ETN, zajišťovaných Zadavatelem.

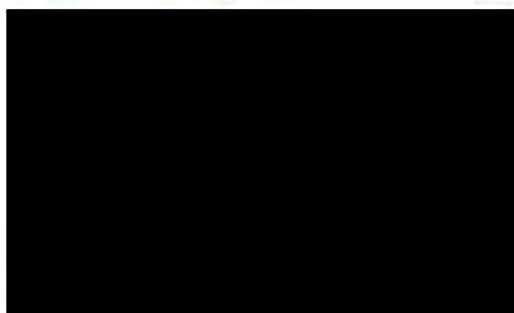
9 Dokumentace

V rámci vývoje, rozvoje a technické podpory systému ETN byla vytvořena následující dokumentace:

- Příručka správce informačního systému ETN – Evidence tabákových nálepek
- Uživatelská příručka aplikace ETN – Evidence tabákových nálepek
- XSD schémata formulářů
- Seznamy rolí a jejich rozsah (authorization matrix)
- Dokumentace datového rozhraní auditní logování
- Dokumentace datového rozhraní pro datový sklad CS
- Příručka správce aplikace Info kanál
- Příručka správce aplikace Monitoring
- Příručka správce aplikace ESat – Služba pro práci s dokumenty eSAT
- Příručka správce aplikace ETN Internet - Evidence tabákových nálepek pro veřejnost
- Uživatelská příručka aplikace - ETN Internet

Dodavatel v rámci rozvoje a technické podpory systému ETN bude tuto dokumentaci průběžně aktualizovat, doplňovat a v případě potřeby bude vytvářet na základě požadavku Zadavatele další dokumentaci nebo rozšiřovat tu stávající.

10 Kontakty



11 Závěrečné ustanovení

Zadavatel si vyhrazuje právo změnit některé podmínky při vyhlášení vlastního výběrového řízení.

Příloha č. 5

Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany

Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

1. Při vstupu do budovy se vždy ohlásit u zaměstnance odboru 12, majícího danou práci na starosti.
2. Pohybovat se jen v prostoru opravovaného zařízení, na které byli přivoláni.
3. Počínat si při práci tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, dodržovat předpisy o ochraně a bezpečnosti při práci a stanovené pracovní postupy.
4. Vstupovat do kontrolovaných prostor jen se svolením vedoucího střediska, mistra nebo mechanika, a to v předepsaném ochranném oděvu. Vstup do čistých a kontrolovaných prostor je povolen v kombinézách z bezúletového materiálu a příslušné obuvi.
5. Zaměstnanci externích firem jsou povinni během práce dodržovat pořádek a vždy po vykonání určené práce uvést pracoviště do původního stavu.
6. Oznámit vedoucímu zaměstnanci ihned nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví ostatních zaměstnanců.
7. Řídit se bezpečnostními tabulkami, které jsou v objektu umístěny.
8. Nezabraňovat přístupu k rozvaděčům energií, hasicím přístrojům a únikovým východům.
9. Při odchodu z pracoviště odpojit elektrické spotřebiče.
10. Před započatím práce se informovat, v jakém stavu se nachází zařízení, na kterém se bude pracovat.
11. Oprava, seřizování, úprava, údržba a čištění zařízení se provádějí, jen je-li zařízení odpojeno od přívodu energií. Není-li to technicky možné, musí se učinit vhodná ochranná opatření.
12. Při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu se musí používat nejiskřící nářadí, antistatický oděv a antistatická obuv.
13. Před zahájením prací s otevřeným ohněm a po jejich ukončení se musí o této skutečnosti informovat [REDAKCE]
14. Při vyhlášení požárního poplachu urychleně opustit ohrožený prostor a odebrat se na shromaždiště dle evakuačního plánu pracoviště, na kterém vykonává svou činnost.
15. Počínat si tak, aby svým chováním, jednáním a činnostmi nezavdal příčinu k požáru, ekologické nebo jiné havárii.
16. Dodržovat a respektovat platné příkazy, zákazy a nařízení, se kterými byli seznámeni, dále všechny bezpečnostní tabulky, nápisy, symboly a příkazy.
17. Počínat si při výkonu činnosti tak, aby svým jednáním nebo chováním nebo vlastní činností neohrožovali zdraví a životy zaměstnanců a osob zdržujících se v areálu nebo majetek Celní správy ČR.
18. V souvislosti se svou činností dodržovat na pracovištích pořádek a čistotu, zabezpečovat průchodnost přístupových a únikových komunikací.

19. Zajišťovat bezpečnost používaných strojů a mechanismů, provádět kontrolu stavu pracoviště, používaného nářadí a nástrojů a zjištěné závady neprodleně odstraňovat.
20. Oznamovat svým nadřízeným příp. pověřeným zaměstnancům celní správy ty závady a nedostatky, které by mohly být příčinou bezpečnostní nehody (úrazu) nebo havárie, a které nejsou schopni odstranit vlastními silami a prostředky.
21. Vykonávat pracovní činnost pouze na určených, vyhrazených a převzatých pracovištích za dohodnutých podmínek, ze kterých se nesmějí bez souhlasu pověřeného zaměstnance celní správy svévolně vzdalovat s výjimkou naléhavých případů (nevolnost, nemoc, úraz apod.) a odchodu na přestávku v práci dle zákoníku práce v platném znění.
22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna“. Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.
23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svařování, pálení, broušení, řezání, vrtání, letování, natavování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např. svařovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem [redacted] kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.
24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům Celní správy ČR snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.
25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorčí činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostrahy majetku.
26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeny v rámci proškolení BOZP a PO.
27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné OOPP.
28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru kl. 2782.
29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě, v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinálních hodinách [redacted] nebo [redacted] V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.
30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech Celní správy ČR. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střizlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.

Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

Zaměstnancům je zakázáno:

1. Přinášet a používat (i před vstupem) alkoholické nápoje do objektů či areálu Celní správy ČR.
2. Požívat či jinak zneužít účinné látky nebo přípravky, které se na střediscích používají nebo vyrábějí.
3. Odstraňovat nebo poškozovat bezpečnostní zařízení, kryty, značky. Odstraňovat nebo poškozovat instalované bezpečnostní, požární a informativní tabulky, nápisy, symboly, vyřazovat z činnosti další bezpečnostní opatření (ochrany, kryty, zábradlí, zábrany apod.) svévolně provádět další nepovolené úpravy bezpečnostního a protipožárního vybavení pracoviště.
4. Pokud se provádí práce v čistém prostoru musí se dodržet pravidla chování v čistých prostorech podle provozního řádu střediska.
5. Používat nástroje, nářadí, stroje, zařízení a dopravní a manipulační prostředky, které nesplňují požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a nebyly u nich provedeny předepsané prohlídky, zkoušky a revize.

Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru:

1. Každý zaměstnanec provádějící činnost v areálu společnosti je povinen řídit se požárním řádem pracoviště a v případě vzniku mimořádné události (požár, havárie apod.) také požárním evakuačním plánem a poplachovými směrnicemi.
2. Při zpozorování požáru je každý povinen jej uhasit pomocí ručních hasicích přístrojů případně spuštěním stabilního hasicího zařízení. Není-li to možné, bezodkladně vyhlásit požární poplach a ohlásit vznik požáru - tel.kl.150 nebo tlačítkem EPS.

Životní prostředí:

Je povinností všech zaměstnanců externích společností zdržovat se veškerých činností, které by mohly vést k ohrožení či poškození životního prostředí (např. volně odhazovat či netřídit odpad do nádob k tomu určených, vylévat zbytky kapalin do kanalizace, používat zařízení, která nevyhovují technickým požadavkům, aj.).

Příloha č. 6
**BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PRO VÝZNAMNÉ A PRO BĚŽNÉ DODAVATELE
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU CELNÍ SPRÁVY ČESKÉ REPUBLIKY**

(dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti)

(dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti)

(Minimální bezpečnostní standard, podpůrný materiál NUKIB, verze 1.0, ke dni 17.července 2020)

ŘÍZENÍ KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI				
Vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti				
		Významný dodavatel (vč. KII, VIS)	Běžný dodavatel	Odkaz na ref. dok.
1.	<i>Řízení dodavatelů</i>			
1.1.	Dodavatel má povinnost se seznámit s pravidly objednatele, která zohledňují jeho požadavky systému řízení bezpečnosti informací a plnit je.	Ano	Ano	VKB, §8, odst. 1, a),d)
1.2.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel pravidelně přezkoumává plnění smluv s významnými dodavateli z hlediska systému řízení bezpečnosti informací.	Ano	Ne	VKB, §8, odst. 1, g)
1.3.	U významných dodavatelů v rámci uzavírání smluvních vztahů stanoví způsoby a úroveň realizace bezpečnostních opatření a určí obsah vzájemné smluvní odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření.	Ano	Ne	VKB, §8, odst. 2, b)
1.4.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel provádí pravidelné hodnocení rizik a pravidelnou kontrolu zavedených bezpečnostních opatření u poskytovaných plnění pomocí vlastních zdrojů nebo pomocí třetí strany.	Ano	Ne	VKB, §8, odst. 2, c)
2.	<i>Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů</i>			
2.1.	Dodavatel má povinnost oznamovat objednateli neobvyklé chování informačního a komunikačního systému a podezření na jakékoliv zranitelnosti.	Ano	Ano	VKB, §14, odst. 1, f)
3..	<i>Příloha č. 7 - Řízení dodavatelů - bezpečnostní opatření pro smluvní vztahy</i>			VKB, Příloha č. 7.
3.1.	Obsah smlouvy uzavírané s významnými dodavateli: a) ustanovení o bezpečnosti informací (z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity),	Ano	NE	a)

3.2.	b) ustanovení o oprávnění užívat data,	Ano	NE	b)
3.3.	c) ustanovení o autorství programového kódu, popřípadě o programových licencích, <i>*) platí pouze pro dodavatele zakázkového SW, příp. dodavatele krabicového SW.</i>	Ano	NE	c)
3.4.	d) ustanovení o kontrole a auditu dodavatele (pravidla zákaznického auditu), <i>*) platí pouze pro dodavatele zakázkového SW a pro dodavatele služby.</i>	Ano	NE	d)
3.5.	e) ustanovení upravující řetězení dodavatelů, přičemž musí být zajištěno, že poddodavatelé se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi povinnou osobou a dodavatelem a nebudou v rozporu s požadavky povinné osoby na dodavatele,	Ano	NE	e)
3.6.	f) ustanovení o povinnosti dodavatele dodržovat bezpečnostní politiky povinné osoby nebo ustanovení o odsouhlasení bezpečnostních politik dodavatele povinnou osobou, <i>*) platí pouze pro dodavatele zakázkového SW a pro dodavatele služby.</i>	Ano	NE	f)
3.7.	g) ustanovení o řízení změn, <i>*) platí pouze pro dodavatele zakázkového SW a pro dodavatele služby.</i>	Ano	NE	g)
3.8.	h) ustanovení o souladu smluv s obecně závaznými právními předpisy,	Ano	NE	h)
3.9.	i) ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o 1. kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy, 2. způsobu řízení rizik na straně dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy, 3. významné změně ovládání tohoto dodavatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto dodavatelem k plnění podle smlouvy se správcem, <i>*) platí pro všechny dodavatele, pokud součástí dodávky je i maintenance.</i>	Ano	NE	i)
3.10.	j) specifikace podmínek z pohledu bezpečnosti při ukončení smlouvy (například přechodné období při ukončení spolupráce, kdy je třeba ještě udržovat službu před nasazením nového řešení, migrace dat a podobně),	Ano	NE	j)
3.11.	k) specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností v souvislosti s dodavateli (například zahrnutí dodavatelů do	Ano	NE	k)

	havarijních plánů, úkoly dodavatelů při aktivaci řízení kontinuity činnosti), <i>*) platí pro všechny dodavatele, pokud součástí dodávky je i maintenance.</i>			
3.12.	l) specifikace podmínek pro formát předání dat, provozních údajů a informací po vyžádání správcem,	Ano	NE	l)
3.13.	m) pravidla pro likvidaci dat,	Ano	NE	m)
3.14.	n) ustanovení o právu jednostranně odstoupit od smlouvy v případě významné změny kontroly nad dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými dodavatelem k plnění podle smlouvy a <i>*) platí pro všechny dodavatele, pokud součástí dodávky je i maintenance.</i>	Ano	NE	n)
3.15.	o) ustanovení o sankcích za porušení povinností.	Ano	NE	o)
P04 Politika řízení dodavatelů				
5.1.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel provádí pravidelnou kontrolu a roční hodnocení dodavatelů.	Ano	Ne	Kap. 6.
5.2.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel u významných dodavatelů ve spolupráci s auditorem kybernetické bezpečnosti připravuje a realizuje plán pro provádění kontrol zavedení bezpečnostních opatření na straně dodavatele. Tento plán musí obsahovat alespoň jednu kontrolní návštěvu u dodavatele za 3 roky.	Ano	Ne	Kap. 18.
5.3.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel v rámci hodnocení významných dodavatelů provádí každoročně přezkoumání, zda služby, které dodavatel poskytuje, jsou dodávány v souladu se sjednanými požadavky a podmínkami, a že jsou řádně řízeny kybernetické bezpečnostní incidenty a související problémy.	Ano	Ne	Kap. 19.
P07 Politika řízení přístupu				
6.1.	Dodavatel bere na vědomí, že přístup k jednotlivým aplikacím a datům systému ICT smí být povolen pouze na základě úspěšné autentizace a autorizace uživatele.	Ano	Ano	Kap. 6.1.
6.2.	Přístupy musí být přidělovány identitě uživatele identifikované uživatelským jménem; identifikátory identity uživatele musí být jednoznačné a vždy spojitelné s konkrétní fyzickou osobou.	Ano	Ano	Kap. 6.1.
6.3.	Identita a její platnost musí být zavedena/měněna/rušena během procesu vzniku/změny/ukončení pracovního vztahu	Ano	Ano	Kap. 6.1.

	zaměstnance nebo na základě smluvního vztahu s dodavatelem.			
	P22 Politika zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů			
7.1.	Dodavatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn při přípravě a provedení testů Za přípravu a zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů provedení testů součinnost potřebných zaměstnanců CS i dotčených dodavatelů externích služeb.	Ano	Ano	Kap. 9.1.
	Ostatní bezpečnostní dokumentace objednatele			
8.1.	Dodavatel má povinnost se seznámit s pravidly objednatele, která jsou obsažena v níže uvedeném seznamu ostatní bezpečnostní dokumentace objednatele, a která zohledňují jeho požadavky systému řízení bezpečnosti informací a plnit je:	Ano	Ano	
	a) P00 Politika kybernetické bezpečnosti ISCS	Ano	Ano	
	b) P03 Politika organizační bezpečnosti	Ano	Ano	
	c) P04 Politika řízení dodavatelů	Ano	Ano	
	d) P05 Politika bezpečnosti lidských zdrojů	Ano	Ano	
	e) P07 Politika řízení přístupu	Ano	Ano	
	f) P22 Politika zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů	Ano	Ano	
	Minimální bezpečnostní standard, NÚKIB, (ve vztahu k dodavatelům)			
9.1.	Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinen poučit relevantní osoby dodavatele o jejich povinnostech, teoreticky a prakticky je školit, seznámit je s platnými bezpečnostními politikami a kontrolovat jejich dodržování.	Ano	Ano	Kap. 5.
9.2.	V případě vyvíjeného informačního nebo komunikačního systému dodavatelem musí být definovány a dokumentovány následující požadavky:	Ano	Ano	Kap. 17.3.
	a) požadavky na licenční ujednání, vlastnictví kódu a práv duševního vlastnictví,	Ano	Ano	
	b) požadavky na osvědčení kvality a správnosti provedených prací,	Ano	Ano	
	c) požadavky na uložení zdrojového kódu,	Ano	Ano	
	d) požadavky na právo přístupu k vývoji pro audit bezpečnosti a správnosti provedené práce,	Ano	Ano	
	e) požadavky na smluvní podmínky na bezpečnost a zabezpečení kódu,	Ano	Ano	
	f) požadavky na provedení testů zranitelnosti před instalací v produkčním prostředí.	Ano	Ano	

10.1.	V případě webových aplikací je dodavatel povinen zajistit vývoj dle principů definovaných ve standardu OWASP v aktuálním znění.	Ano	Ano	Kap. 17.3.
10.2.	Pro informační nebo komunikační systém vyvíjený externím dodavatelem musí být smluvně zajištěno právo auditu zdrojového kódu a dodržování požadavků na bezpečnost. Smluvně též musí být zajištěno uložení zdrojových kódů u důvěryhodné třetí strany (code escrow) v případě, že dodavatel nepředává zdrojový kód jako součást dodávky vyvíjeného programového vybavení (informačního nebo komunikačního systému).	Ano	Ano	Kap. 17.3.

Příloha č. 7 – Zásady spolupráce

Spolupráce zhotovitele s objednatelem je prestižní záležitostí pro dodavatele a tento si této vzájemné spolupráce cení.

Zásady spolupráce vycházejí z principů firemní kultury, metod práce, oprávnění a povinností objednatele dané zákonnou úpravou.

Vzájemná spolupráce slouží k budování prestiže objednatele, ale i samotného dodavatele.

Základem pro vzájemnou spolupráci je dodržování povinností dané touto smlouvou, ale i vzájemné respektování členů týmu, jejich vzájemná sounáležitost při řešení úkolů, komunikativnost, vstřícnost a hospodárnost. Spolupráce je i odpovědnost.

Zásady:

Komunikativnosti a vstřícnosti – objednatel i zhotovitel spolu komunikují takovým způsobem, aby se žádná ze smluvních stran nemohla jednáním druhé smluvní strany cítit poškozená. Obě smluvní strany společně komunikují tak, aby si vzájemně porozuměly. Výklad objednatele je pro zhotovitele závazný.

Zákonnosti – smluvní strany jednají v souladu s platnými zákony a jinými právními předpisy, interními předpisy objednatele, souvisejícími se smluvním vztahem.

Sounáležitosti s firemní kulturou – firemní kultura objednatele je specifický sociální systém nastavený vnitřními procesy organizace a její organizační strukturou. Osoby spolupracující s objednatelem a tedy i dodavatel HW i SW je povinen se této firemní kultuře přizpůsobit.

Hospodárnosti – v rámci této smlouvy postupují smluvní strany tak, aby nevznikaly zbytečné, nebo neodůvodnitelné náklady.

Příloha č. 8 – Hodnocení kvality

Hodnocení kvality

Popis oblasti:	Hodnocení kvality			Hodnota malusu u nefunkčnosti v %
	Bezproblémové do:	Rizikové do:	Nefunkčnost více než:	
Obecný incident:				
Řešení jednotlivého závažného technického problému – incidentu (používáme v případě, že se nejedná o definovaný incident)	Neurčeno, aplikační pravidla	Neurčeno, aplikační pravidla	5 prac.dní	3
Definovaný incident:				
Požadavky ze SBM:				
Nacenění požadavku na vývoj od zadání	30 dní	45 dní	60 dní	15
Celková nefunkčnost aplikace	Komplexní funkčnost aplikace	Nefunkčnost ne delší než jeden den	1 prac. den	20
Webové služby, pohledy:				
Komunikace s STC	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	10
Komunikace s VSD	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	10
Komunikace s ostatními aplikacemi, systémy, službami a číselníky	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	5

Příloha č. 9 – Seznam použitých zkratk

Zkratka	Význam
ArchiMate	standardizovaný modelovací jazyk, sloužící primárně pro účely zobrazení, popisu a pro následnou analýzu podnikové architektury.
BPMN	je grafická notace (soubor grafických objektů a pravidel, podle nichž jsou mezi sebou spojovány) sloužící k modelování podnikových procesů pomocí procesních diagramů.
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CÚ	Celní úřad
CDSCis	Číselníkový systém CS
CRS	Centrální registr subjektů, interní aplikace CS
CS	Celní správa České republiky
CSV	Jednoduchý souborový formát určený pro výměnu tabulkových dat.
ČR	Česká republika
DPH	Daň z přidané hodnoty
EMCS	Excise Movement and Control System – aplikace CS
eSAT	Aplikace CS pro vedení spisové služby
ETN	Evidence tabákových nálepek, interní systém CS
GŘC	Generální ředitelství cel
HW	Hardware, fyzické technické vybavení
ICT	Information and Communication Technology – obvykle ekvivalent zkratky IT, informačních a komunikační technologie
ISCS	Informační systém CS zahrnující veškerá aktiva ISCS a dílčí informační systémy
ITSM	Systém managementu IT služeb/ITSM (Information Technology Service Management) je soubor zásad, procesů a postupů pro řízení nebo implementaci, zlepšování a podpory služeb IT orientovaných na zákazníka.
KII	Kritický informační systém
MS	Microsoft
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou bezpečnost
OOPP	Osobní ochranné pracovní prostředky
OZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
OWASP	Open Web Application Security Project
PDF	Souborový formát firmy Adobe pro ukládání dokumentů nezávisle na softwaru i hardwaru.
PO	Požární ochrana
RDS	Registr daňových subjektů – aplikace CS
RiskDS	Aplikace CS pro hodnocení rizikovosti subjektů.
SBM	Solutions Business Manager (SBM) - systém řízení incidentů a požadavků. Jedná se o aplikaci, kterou zajišťujeme registraci, evidenci a další administraci požadavků ze strany objednatele v souladu s metodologií ITSM
SEED	System for Exchange of Excise Data – aplikace CS
SOAP	Protokol pro výměnu zpráv založených na XML přes síť. Formát SOAP tvoří základní vrstvu komunikace mezi webovými službami.
SQL	Standardizovaný strukturovaný dotazovací jazyk, který je používán pro práci s daty v relačních databázích.

Zkratka	Význam
STC	Státní tiskárna cenin
SW	Software, programové vybavení
UML	grafický jazyk pro vizualizaci, specifikaci, navrhování a dokumentaci programových systémů
VIS	Významný informační systém
VKB	Vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů
VSD	Vnitrostátní daně, interní systém CS
WSDL	je jazykem pro popis funkcí, jež nabízí tzv. webová služba, a dále pro popis vstupů a výstupů těchto funkcí (jinými slovy, co webová služba poskytuje a jak si o to říci). Jelikož webová služba v principu komunikuje protokolem SOAP, WSDL zpravidla popisuje SOAP komunikaci. WSDL vychází z formátu XML.
XLSX	Přípona souboru tabulkového procesoru aplikace Excel firmy Microsoft
XML	Značkovací jazyk vytvořený konsorciem W3C
Zákon o KB	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů
Zákon o SPD	Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů
Zákon o ZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů
ZMO	Zvláštní minerální oleje
ZZS HMP	Zdravotnická záchranná služba hlavního města Prahy

Příloha č. 10 – Vymezení pojmů

Pojem	Význam
Provozní prostředí	Je práce s ostrými daty zpracovávanými v provozním prostředí (běžný provoz).
Testovací prostředí	Je práce s testovacími daty mimo provozní prostředí.
Přístup na provozní prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na provozní prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv. Přístup je bez možnosti změny dat a umožňuje analyzovat řešené provozní události i s vazbou na incidenty.
Přístup na testovací prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na testovací prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv.
Monitoring běhu aplikací dodavatelem	Monitoring aplikací je umožněn dodavateli rozsahem přístupovým oprávněním pro provozní a testovací prostředí.
Incident	Jedna nebo více neočekávaných a nechtěných událostí majících za následek nefunkčnost aplikace a existuje vysoká pravděpodobnost nedostupnosti aplikačních služeb, nekonzistenčnost zpracovaných dat či jejich nezpracování. Incidenty dělíme na blokující a neblokující celní a daňové řízení.
Závažný incident	Incident blokující celní a daňové řízení.
Obecný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který není vyjmenován v definovaném incidentu.
Definovaný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který je vyjmenován v seznamu definovaných incidentů.
Vývoj aplikace v omezeném rozsahu	Jedná se o úpravu stávajících funkcí spočívající v doplňování či odebrání podmínek, nastavení filtrů, úpravy zobrazení výstupů, úpravy šablon, úpravy webových služeb, pohledů, úpravy z důvodu řešení incidentů.
Závažné technické problémy	Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle.
Bezproblémový chod aplikace	Odpovídá stavu aplikace bez závažných technických problémů, incidentů a závažných incidentů.
Notifikace	Zaslání informace s odkazem na webovou stránku do emailové schránky zhotovitele či objednatele.
Prokazatelné předání informace	Za prokazatelné předání informace je považováno zaslání emailu či zasílání notifikací do emailu.
Realizační tým	Realizační tým tvoří skupina oprávněných osob zhotovitele podle kvalitativních požadavků vyhlášené veřejné zakázky (zadávací dokumentace) řešící předmět smlouvy.
Aplikace	Rozumíme jakýkoliv softwarový produkt pracující samostatně i s vazbou v prostředí celní správy.