

RÁMCOVÁ DOHODA
- Poskytování technické podpory a rozvoje databázové
aplikace FODAGEN 2.0

Číslo smlouvy objednatele: PPR-10472-16/ČJ-2025-990656

Číslo smlouvy dodavatele: Vla-00142/2025

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

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

(dále jen „Objednatel“ nebo „Zadavatel“)

a

VUMS LEGEND, spol. s r.o.

Sídlo: Muchova 240/6, PSČ 160 00, Praha 6 - Dejvice
IČO: 61855057
DIČ: CZ61855057
Zastoupená: 
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo bankovního účtu: 5733864968/2700
Korespondenční adresa: Muchova 240/6, PSČ 160 00, Praha 6 - Dejvice
Datová schránka: u6v9k78

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.
zn. C 31481

(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel společně dále jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), tuto Rámcovou dohodu – Poskytování technické podpory a rozvoje databázové aplikace FODAGEN 2.0 (dále jen „Dohoda“ nebo „Rámcová dohoda“):

PREAMBULE

1. Tato Dohoda je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno v souladu se ZZVZ k veřejné zakázce s názvem “ Poskytování technické podpory a rozvoje databázové aplikace FODAGEN 2.0 – Rámcová dohoda“ č.j: PPR-10472/ČJ-2025-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Tato Rámcová dohoda vymezuje obecné obchodní podmínky v budoucnu uzavřených dílčích smluv (objednávek). Tato Rámcová dohoda se uzavírá s jedním Dodavatelem.
3. Účelem této dohody je zejména zajištění technické a provozní podpory databázové aplikace FODAGEN 2.0, volitelných implementačních, konfiguračních, konzultačních činností a činností rozvoje.

1. PŘEDMĚT DOHODY

- 1.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění specifikované touto Dohodou a jejími přílohami, dle podmínek a v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Dodavatel na základě této Dohody dodá zejména následující plnění:
 - a) **Plnění A – Služby technické a provozní podpory systému FODAGEN 2.0**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále též „Plnění A“);
 - b) **Plnění B – Implementační, konfigurační, konzultační služby a služby rozvoje**
 - Plnění B.1 - Implementační, konfigurační a konzultační služby (dále též „Plnění B.1“);
 - Plnění B.2 - Služby rozvoje (dále též „Plnění B.2“);(Plnění B.1 a Plnění B.2 dále společně též „Plnění B“), blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody;
 - c) **Plnění C – Předání systému novému dodavateli nebo Zadavateli**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále též „Plnění C“);(Plnění A až Plnění C souhrnně dále též „Předmět plnění“).
- 1.2. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Dohody.
- 1.3. Objednatel se touto Rámcovou dohodou nezavazuje k objednávce v určitém rozsahu ani v určité minimální hodnotě a Objednatel bude vždy postupovat v souladu se svými potřebami, přičemž Dodavateli nevzniká touto Dohodou právní nárok na odběr určitého jím poskytovaného plnění ze strany Objednatele.

2. POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV

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

- c) číslo Objednávky;
- d) podrobnou specifikaci požadovaného plnění;
- e) místo a dobu požadovaného plnění;
- f) specifikaci ceny;
- g) podpis Objednatele.

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

3. CENA ZA PLNĚNÍ

- 3.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 3.2. Celková cena plnění dle Objednávek uzavřených dle této Dohody (tj. součet smluvních cen uzavřených Objednávek) nesmí přesáhnout **6 611 400,00,- Kč bez DPH** (slovy: šest milionů šest set jedenáct tisíc čtyři sta korun českých), tj. 7 999 794,00,- Kč s DPH (slovy: sedm milionů devět set devadesát devět tisíc sedm set devadesát čtyři korun českých).
- 3.3. Podrobné určení jednotkových cen pro jednotlivá plnění je uvedeno v Příloze č. 2 této Dohody.
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle konkrétní Objednávky je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou, není-li dále v Dohodě stanoveno jinak. Pokud není Rámcovou dohodou, nebo příslušnou Objednávkou stanoveno jinak, sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod., a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Dohody.
- 3.5. Cena za plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu daně z přidané hodnoty (DPH), a to ode dne účinnosti příslušné změny dle právních předpisů. Změna ceny plnění dle tohoto odstavce není důvodem k uzavření dodatku k Dohodě a k dílčím uzavřeným Objednávkám.
- 3.6. Veškeré ceny dohodnuté v této Dohodě a dílčích Objednávkách jsou ceny v korunách českých.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Dodavatel je povinen vystavit daňový doklad (dále též „faktura“) do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Vzor akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 4 této Dohody.
- 4.2. Dodavatel oprávněn vystavit fakturu po podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami po dodání plnění dle příslušné Objednávky. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, pouze pokud to stanoví příslušná Objednávka nebo tato Dohoda.
- 4.3. V případě Plnění B je Dodavatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to za uplynulé kalendářní čtvrtletí, na základě dílčího akceptačního protokolu, nebude-li v Objednávce uvedeno jinak. V případě tohoto dílčího plnění je datem uskutečnění zdanitelného plnění poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle dílčí smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 4.4. Splatnost faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou v Dohodě, s výjimkou případu, kdy faktura doručená v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli. Případně-li poslední den lhůty splatnosti faktury na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- 4.5. Faktura musí obsahovat číslo této Dohody, číslo Objednávky a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Dohodou, je Objednatel oprávněn zaslat ji zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti v původní délce počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 4.6. Předmět plnění dle Dohody, resp. Objednávky je určen výhradně a zcela pro výkon působností v oblasti veřejné správy, ve které se Objednatel nepovažuje za osobu povinnou k dani ve smyslu § 5 zákona o DPH, a proto nelze na Objednatele aplikovat přenesenou daňovou povinnost podle ustanovení § 92a a násl. zákona o dani z přidané hodnoty.
- 4.7. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:

Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, Strojnická 27, poštovní schránka 62/NCIKT, 170 89 Praha 7.
- 4.8. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Dodavatele.
- 4.9. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH.
- 4.10. Přílohou faktury za poskytnuté plnění je originál akceptačního protokolu podepsaného pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 4.11. Akceptační protokol musí obsahovat alespoň:

- označení čísla Dohody a Objednávky;
- předmět poskytnutého plnění včetně výrobních čísel, pokud to je aktuální;
- datum převzetí, resp. akceptace;
- identifikace osob pověřených akceptační protokol za Smluvní strany podepsat;

4.12. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Předmět plnění.

4.13. Objednatel je oprávněn od faktury Dodavatele odečíst své splatné pohledávky za Dodavatelem, které vzniknou v souvislosti s plněním dle této Dohody, resp. Objednávky.

4.14. V případě, že Objednatel uplatní nárok na odstranění vady Předmětu plnění před vystavením faktury nebo ve lhůtě splatnosti faktury, není povinen, až do úplného odstranění vady, uhradit cenu za Předmět plnění. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v původní délce.

5. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

5.1. Místem plnění dle této Dohody jsou lokality Objednatele umístěné v České republice, které budou Dodavateli specifikovány v konkrétní Objednávce.

5.2. Řádně a včas dodaný Předmět plnění. Dohody je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, resp. dílčího akceptačního protokolu, pokud to příslušná Objednávka nebo Dohoda stanoví. Podpisu akceptačního protokolu může předcházet akceptační řízení, tak jak je definováno v přílohách Dohody nebo v příslušné Objednávce.

5.3. Dodavatel je povinen při předání Předmětu plnění Objednateli předat veškerou dokumentaci související s Předmětem plnění, a to zejména technickou dokumentaci, včetně detailního popisu dodaného řešení, návody na obsluhu a údržbu, záruční listy, uživatelský manuál, a to v českém jazyce, není-li v Přílohách této Dohody uvedeno jinak.

5.4. Termíny plnění budou uvedeny v konkrétních Objednávkách.

5.5. Dodavatel je povinen poskytovat Předmět plnění dle této Dohody prostřednictvím realizačního týmu, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků. V případě změny či doplnění člena realizačního týmu je Dodavatel povinen Objednatele o této změně nebo doplnění předem informovat a vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas je oprávněna vydat osoba oprávněná jednat ve věcech plnění za Objednatele uvedená v čl. 11 odst. 11.2. Dohody. Dodavatel je povinen zajistit, aby nový nahrazující člen realizačního týmu splňoval minimálně stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazovaný člen realizačního týmu. V případě doplnění nového člena realizačního týmu, který neměl předchůdce, musí tento nový člen splňovat minimálně požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci dle příslušné role. Dodavatel je povinen k žádosti o změnu či doplnění člena realizačního týmu předložit odpovídající dokumenty prokazující splnění předmětných kvalifikačních požadavků. Nesplnění povinnosti Dodavatele dle tohoto odstavce Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.

6. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

6.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění odpovídá sjednané specifikaci, je bez faktických vad a právních vad.

6.2. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na Předmět plnění v délce a rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Dohody. Zárukou přejímá Dodavatel závazek, že dodané plnění bude po

tuto dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen vady oznámit Dodavateli neprodleně od jejich zjištění. Dodavatel je povinen odstranit vadu dle podmínek specifikovaných v této Dohodě.

- 6.3. Dodavatel je povinen odstranit vadu nejpozději ve lhůtě specifikované v Příloze č. 1 Dohody. Objednatel může, v opodstatněných případech, na žádost Dodavatele lhůtu k odstranění vady prodloužit.
- 6.4. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady plnění uhrazena celá smluvní cena za plnění, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 6.5. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Dohody nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 6.6. Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli Smluvních stran oproti podmínkám sjednaným touto Dohodou.
- 6.7. Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto Dohodou. Za vady se považují i vady v návodech k použití, dokladech a dokumentech.
- 6.8. Objednatel uplatní požadavek na odstranění vady na helpdesk Dodavatele nebo prostřednictvím datové schránky, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 6.9. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
- 6.10. Veškeré činnosti související s odstraněním vady činí Dodavatel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s Objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.
- 6.11. V případě opravy zařízení, které obsahuje paměťové médium, které bylo součástí předmětu plnění, tak jednotlivá paměťová média zůstávají po dobu opravy zařízení ve vlastnictví a v držbě Objednatele. V případě závady na paměťovém médiu se Dodavatel zavazuje nahradit nefunkční zařízení novým paměťovým médiem s tím, že vadné paměťové médium zůstává ve vlastnictví a v držbě Objednatele.
- 6.12. Dodavatel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí definované v odst. 14.6. Dohody, neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele, které je v rozporu s dokumentací, písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo Dodavatele.
- 6.13. Příloha č. 1 Dohody může definovat podmínky záruky odlišně od tohoto čl. 6 Dohody, v takovém případě má přednost ustanovení uvedené v Příloze č. 1 Dohody.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím plnění dle této Dohody, resp. Objednávky, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,15 % z ceny plnění s DPH, se kterým je Dodavatel v prodlení dle příslušné Objednávky, a to za každý den prodlení, není-li v Příloze č. 1 Dohody uvedeno jinak (např. sankce za nedodržení SLA).

- 7.2. V případě, že Dodavatel nepotvrdí Objednávku, resp. nepodá podnět k její úpravě, ve lhůtě stanovené v čl. 2 odst. 2.3 této Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč, a to za každý den prodlení.
- 7.3. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vady dle odst. 6.3 Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši a dle podmínek specifikovaných v Příloze č. 1 Dohody.
- 7.4. V případě porušení povinností dle článku č. 9 této Dohody je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé porušení.
- 7.5. V případě porušení povinností dle článku č. 13 této Dohody je Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč.
- 7.6. Pokud není v Dohodě, nebo v textu příloh, v příslušné Objednávce stanoveno jinak, Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu za každé podstatné porušení stanovených smluvních povinností ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.7. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 7.8. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu.
- 7.9. Úrok z prodlení a Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

8. PODDODAVATELÉ

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

9. MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 9.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se za důvěrnou informaci dle této Dohody považuje veškerá technická, provozní, bezpečnostní apod. dokumentace týkající se předmětu plnění dle této Dohody. Objednatel je rovněž oprávněn označit za důvěrnou taky informaci, dokument, zprávu, která není výslovně uvedena v tomto čl. 9 Dohody, o této skutečnosti Dodavatele informuje.
- 9.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek zachovávat důvěrnost těchto informací. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele

poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 9.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody.
- 9.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje informační systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Dohody jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto systému.
- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků Smluvní strany či právních předpisů;
 - b) měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - d) po podpisu této Dohody poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 9.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Dohody, a to způsobem definovaným v bezpečnostních politikách Objednatele.
- 9.8. Ujednání této Dohody upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Dohody, včetně všech Příloh.
- 9.9. Dodavatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a je povinen dodržovat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
- 9.10. Ukončení účinnosti této Dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Dohody a účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Dohody.

10. ÚČINNOST DOHODY A ODSTOUPENÍ

- 10.1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na čtyři (4) roky ode dne její účinnosti, nebo do vyčerpání celkové ceny v Kč s DPH uvedené v čl. 3. odst. 3.2. této

Dohody (vyčerpáním se rozumí součet jednotlivých smluvních cen uzavřených Objednávek) dle toho, která skutečnost nastane dříve. Skončení účinnosti této Dohody nemá vliv na účinnosti jednotlivých, již uzavřených Objednávek.

- 10.2. Ukončením účinnosti této Dohody nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se převodu vlastnického práva a užívacích práv, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Dohody.
- 10.3. Rámcovou dohodu, resp. Objednávku lze dále ukončit následujícími způsoby:
 - a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) písemným odstoupením jedné Smluvní strany doručeným druhé Smluvní straně v souladu s touto Dohodou.
- 10.4. Každá ze smluvních stran může od této Dohody, resp. Objednávky odstoupit v případech stanovených touto Dohodou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Dohody, resp. Objednávky nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 10.5. Smluvní strany jsou oprávněné odstoupit od této Dohody, resp. Objednávky i pro nepodstatné porušení smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od Dohody odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
- 10.6. Objednatel má právo odstoupit od Dohody, resp. Objednávky také tehdy, pokud:
 - a) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - b) Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Dohody;
 - c) Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci Veřejné zakázky, výsledkem které je tato Dohoda;
 - d) je Dodavatel v prodlení s poskytnutím plnění o více než 30 dnů;
 - e) je Dodavatel v prodlení s provedením reklamace nebo nedůvodně odmítá reklamaci provést;
 - f) je Dodavatel nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
 - g) Dodavatel nemá bankovní účet řádně registrován v databázi „Registru plátců DPH“.

Účinky odstoupení od Dohody, resp. Objednávky dle tohoto odstavce 10. 6. Dohody nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Dodavateli.

11. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

11.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených zákonem, touto Dohodou, Objednávkou nebo jimi pověřených zástupců.

11.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Dohody, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:



11.3. V případě, že dojde ke změně korespondenční adresy, sídla, bankovního spojení, oprávněných osob nebo kontaktních údajů uvedených v Dohodě nebo dílčí Objedávce, doručí povinná Smluvní strana písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím datové schránky. Změna dle tohoto odstavce není důvodem k uzavření dodatku k Dohodě a/nebo dílčí Objedávce.

12. LICENCE

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

- a) Objednatel má nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít autorské dílo ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo autorské dílo zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
- b) Účinek poskytnuté licence nastává okamžikem předání plnění dle této Dohody, do okamžiku předání je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného plnění.
- c) V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Dohody a/nebo rozvoj takového software, licence dle tohoto článku Dohody se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Dohody, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku a/nebo rozvoje takového software, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že aplikace FODAGEN 2.0 se považuje za software vytvořený na zakázku dle tohoto článku Dohody.
- d) V případě, že Dodavatel je povinen dodat dokumentaci např. projektovou, analytickou, programátorskou, uživatelskou, provozní, technickou, bezpečnostní apod., tak se jedná o autorské dílo na zakázku a vztahuje se na ni licence dle tohoto článku Dohody (není-li v Příloze č. 1 Dohody uvedeno jinak), tj. Objednatel má kromě jiného právo takové dokumenty měnit a upravovat.

- e) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Licence se poskytuje bezúplatně.
- f) Je-li součástí plnění tzv. standardní software, u kterého Dodavatel nemůže udělit, nebo zajistit Objednateli licenci dle předchozích ustanovení, řídí se poskytovaná licence licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu, ale s tím, že Objednatel má vždy nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít tento software v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Objednatel je oprávněn licenci převést na třetí osobu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že za standardní software se považuje pouze:
- softwarové produkty třetích stran, které v totožné verzi prokazatelně existovaly již před datem zahájení výběrového řízení na Veřejnou zakázku, nebylo a nebude do nich kvůli dodávce rozvoje aplikace FODAGEN 2.0 zasahováno, přičemž se jedná pouze o produkty, které jsou dohledatelné ve veřejných cenících výrobců/prodejců a jejich prodej není limitován žádnými omezeními. Zároveň při uvažování všech myslitelných rozvojových aktivit aplikace FODAGEN 2.0 (tj. při zachování účelu, k jakému byl vytvořen a zachování základní architektury systému), nesmí vzniknout potřeba zasahovat do jejich zdrojových kódů. Objednatel může odsouhlasit použití vyšších verzí vzniklých po zahájení výběrového řízení na Veřejnou zakázku, což nebude mít vliv na poskytnutou licenci k SW;
 - softwarové produkty s GPL licenci.
- g) Objednatel nemá povinnost licenci využít.

13. **POJIŠTĚNÍ**

- 13.1. Dodavatel je povinen být po celou dobu plnění dle této Rámcové dohody a plnění vzniklých na jejím základě, pojištěn z odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti se shodným předmětem plnění, jako je předmět této Dohody, a to ve výši minimální pojistné částky 10 000 000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10 % s tím, že pojistná smlouva musí zahrnovat odpovědnost Dodavatele za újmu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě až do výše sjednané pojistné částky.
- 13.2. Dodavatel je povinen prokázat platnou pojistnou smlouvu, kdykoliv na požádání Objednatele v průběhu trvání této Dohody. Veškeré náklady související s pojištěním odpovědnosti Dodavatele za újmu dle výše uvedeného jsou nákladem Dodavatele.
- 13.3. Nesplnění povinnosti Dodavatele dle tohoto článku Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.

14. **OBEČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 14.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 14.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízení, programovému vybavení a prostředí.

- 14.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží.
- 14.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Dohody nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Dohody a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Dohody.
- 14.6. Dodavatel není v prodlení s plněním předmětu Dohody a/nebo Objednávky v odůvodněných a Dodavatelem prokázaných případech způsobených zásahem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí v souladu s ustanovením § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku takové překážky, které nastaly po vzniku závazku nezávisle na vůli stran, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění povinností dle Dohody a/nebo Objednávky. V případě, že zásah vyšší moci dle tohoto odstavce trvá déle než 30 dnů, je Objednatel oprávněn od Dohody a/nebo Objednávky odstoupit s účinky ex nunc.
- 14.7. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Dodavatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením Smlouvy.
- 14.8. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 14.9. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Dohody mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Dohody.
- 14.10. Dodavatel při plnění této Dohody nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 14.11. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu díla nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
- 14.12. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci Dohody.
- 14.13. Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této Dohody dodržovat platnou legislativu a pravidla projektového řízení dle Přílohy č. 1 Dohody. Nesplnění povinnosti Dodavatele dle tohoto odstavce Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Dohoda nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 15.2. Tato Dohoda nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 15.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak.
- 15.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Dohodu.
- 15.5. Práva Objednatele vyplývající z této Dohody či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 15.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Dohody zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Dohody obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 15.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Dohodou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 15.9. Tato Dohoda může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami, není-li v této Dohodě výslovně stanoveno jinak.
- 15.10. Zadávací podmínky zadané Veřejné zakázky a smluvní podmínky sjednané touto Dohodou jsou bezvýhradně závazné pro Objednávky, a to včetně technické specifikace uvedené v zadávací dokumentaci. Při uzavírání dílčích Objednávek na základě této Dohody Smluvní strany nesmí provádět podstatné změny v podmínkách stanovených v této Dohodě.
- 15.11. Tato Dohoda je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem.
- 15.12. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“

Příloha č. 2 – „Specifikace ceny za předmět plnění“

Příloha č. 3 – „Vzor objednávky“

Příloha č. 4 – „Vzor akceptačního protokolu“

V Praze dne (dle el. podpisu)

Objednatel:

.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika



V Praze dne (dle el. podpisu)

Dodavatel:

.....
VUMS LEGEND, spol. s r.o.



**Poskytování technické podpory a rozvoje databázové
aplikace FODAGEN 2. 0 - Rámcová dohoda**

Obsah

1.	Obecné požadavky a vymezení předmětu plnění	4
2.	Rámcová dohoda.....	4
2.1	Požadovaná plnění	4
2.1.1	Požadovaná doba trvání Rámcové dohody	4
3.	Plnění A – Služby technické a provozní podpory (fixní část)	5
3.1	Specifikace a požadavky na provozní dobu	5
	Korektivní služby podpory	5
	Preventivní služby podpory	5
	Adaptivní služby podpory	6
3.2	Služba Helpdesk.....	6
4.	Plnění B – Implementační, konfigurační, konzultační služby a služby rozvoje.....	8
4.1	Plnění B.1 – Implementační, konfigurační a konzultační služby	8
4.2	Plnění B.2 – Služby rozvoje	9
4.3	Požadavky na role a kvalifikace pracovníků	9
5.	Plnění C – Předání systému novému dodavateli nebo Zadavateli	11
6.	Implementační projekt	12
7.	Obecná pravidla projektového řízení	13
7.2	Požadavky na projektové řízení	13
7.2.1	Řízení projektu	13
7.2.2	Vrcholové i operativní řízení projektu	14
7.2.3	Fáze projektu, kontrolní body a harmonogram.....	14
7.2.4	Organizační struktura projektu.....	15
7.2.5	Organizace a řízení projektových schůzek.....	15
7.2.6	Správa projektového úložiště	15
7.2.7	Zpracování Zakládací dokumentace projektu.....	17
7.2.8	Plán dodávky.....	18
7.2.9	Zpracování dokumentů v projektu	18
7.2.10	Zpracování a správa dokumentů projektového řízení.....	19
7.2.11	Další dokumentace vznikající na projektu.....	20
7.2.12	Reportování stavu prací	20
7.2.13	Akceptace	20
7.2.14	Závěrečná zpráva projektu	21
7.2.15	Součinnost Zadavatele pro projektové řízení.....	21
7.3	Architektonický dohled	21

8.	SLA	22
8.1	Definice termínů pro účely SLA.....	22
8.2	SLA pro technickou a provozní podporu (Plnění A)	22
8.2.1	SLA pro základní služby technické a provozní podpory (Plnění A)	22
8.2.2	SLA na Helpdesk.....	23
8.3	Kategorie vad	23
8.3.1	Vada typu A – Kritická závada.....	23
8.3.2	Vada typu B – Významná závada	23
	Vadou typu B se rozumí:	23
8.3.3	Vada typu C – Ostatní závady a incidenty.....	24
8.4	Smluvní pokuta	24
8.4.1	Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy technické a provozní podpory (Plnění A).....	24
8.4.2	Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku (Plnění A)	24
9.	Akceptace	25
9.2	Akceptace Plnění A.....	25
9.3	Akceptace Plnění B a C.....	25
10.	Další podmínky plnění	26
10.2	Prohlášení o důvěrnosti	26
10.3	Komunikační jazyk.....	26
10.4	Součinnost Zadavatele	26

1. Obecné požadavky a vymezení předmětu plnění

Předmětem plnění Rámcové dohody je zajištění technické podpory aplikace FODAGEN, tj. definování rozsahu, úrovně a obsahu technické a provozní podpory, a úprava aplikace na novější technologie, tj. využití aktuálních programových a databázových nástrojů odpovídajícím aktuálním požadavkům policie. Plnění bude rozděleno dle charakteru a čerpání.

Informační systém FODAGEN, který používá Kriminalistický ústav Policie České republiky, slouží k evidenci a správě identifikačních údajů osob. Tento systém zaznamenává údaje o biologickém materiálu odebraném od osob v rámci identifikačních úkonů, jako jsou například otisky prstů nebo vzorky DNA.

FODAGEN je využíván k identifikaci osob podezřelých, obviněných nebo odsouzených v souvislosti s trestnou činností. Systém také eviduje okolnosti provedení těchto identifikačních úkonů, včetně účelu, data a útvaru, který úkony provedl. Popis stávajícího řešení IS Fodagen je uveden v neveřejné části Zadávací dokumentace – Zdrojový kód, Detailní specifikace předmětu plnění.

2. Rámcová dohoda

2.1 Požadovaná plnění

Vzhledem ke komplexnosti požadavku Zadavatele na zajištění technické a provozní podpory a implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb a služeb rozvoje se Rámcová dohoda, člení na dílčí oblasti, resp. dílčí plnění.

Část	Předmět
Plnění A	Služby technické a provozní podpory (fixní část)
Plnění B	Implementační, konfigurační a konzultační služby a služby rozvoje (variabilní část)
Plnění C	Předání podpory systému aplikace novému dodavateli nebo Zadavateli

2.1.1 Požadovaná doba trvání Rámcové dohody

Pro zajištění dlouhodobé udržitelnosti a dalšího rozvoje aplikace je požadovaná doba trvání Rámcové dohody je 4 roky.

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

Plnění A zahrnuje poskytování služeb technické a provozní podpory, které jsou nezbytné pro zajištění hladkého a efektivního provozu aplikace. Podpora zahrnuje pravidelnou údržbu, aktualizace a řešení technických problémů, které mohou nastat během používání aplikace. Určité aspekty podpory jsou pevně stanoveny a poskytovány na pravidelné bázi, což zajišťuje stabilitu a spolehlivost aplikace. Tímto způsobem je zajištěno, že aplikace bude fungovat optimálně a uživatelé budou mít k dispozici potřebnou pomoc a podporu.

Technická a provozní podpora definována v rámci Plnění A se vztahuje na stávající rozsah aplikace FODAGEN Zadavatele a současně vždy na jeho aktuální rozsah realizovaný v rámci konfiguračních a implementačních služeb a služeb rozvoje dle jednotlivých Plnění z této Rámcové dohody.

3.1 Specifikace a požadavky na provozní dobu

Pro účely této specifikace se provozní podpora skládá z korektivních, preventivních a adaptivních služeb, které zahrnují pravidelné činnosti zaměřené na maximální prevenci výskytu nestandardních stavů nebo incidentů. Tyto stavy by mohly vést k nefunkčnosti nebo omezení funkčnosti, případně k nedostupnosti aplikace.

Korektivní služby podpory

Korektivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále problém) ve fungování systému nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit systém, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu;
- Seznámení pracovníků Zadavatele s problémem, jeho příčinou a způsobem řešení;
- Podporu Zadavatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Zadavatele, přímou komunikaci s třetí stranou.

Preventivní služby podpory

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

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

Adaptivní služby podpory

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Přizpůsobování konfigurace systému a jeho jednotlivých částí s cílem udržet systém na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů;
- V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

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

- Podpora a provádění pravidelné kontroly hlavních parametrů systému (využití a vytížení kapacitních, přenosových a systémových zdrojů, dlouhodobé trendy, stav systému, logů systému apod.);
- Na základě provozních stavů vytváření návrhů změn v infrastruktuře a jejím nastavení, aplikačních parametrech, procesech dohledu a správy;
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu systému;
- Vedení potřebné administrace v obvyklém rozsahu řízení a vedení projektu viz část Projektové řízení;
- Vedení provozního deníku o událostech při správě systému;
- Aktualizace dokumentace v případě úprav nebo změn infrastruktury v souvislosti s realizací servisní podpory;

V intervalu jednou za 3 měsíce realizace pravidelných jednání za účelem zhodnocení stavu provozu systému, nahlášených a vyřešených incidentů a návrh opatření pro jejich budoucí

3.2 Služba Helpdesk

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

Helpdesk má podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem a to e-mailem a hotline. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných vad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

Základní parametry a funkce služby zahrnují:

- **Řízení a příjem životního cyklu vad, incidentů, problémů a požadavků.**
- **Alokace a prvotní analýza** incidentů, vad, problémů a požadavků, jejich přidělení k řešení a návrh řešení včetně podpory analytického řešení požadavků prostřednictvím Helpdesku.
- **Řešení v rámci smluvních závazků** incidentů, problémů, vad a požadavků.
- **Monitoring a reportování** stavů incidentů, vad, problémů a požadavků, včetně monitoringu plnění SLA.

- **Dokumentace příčin a řešení** incidentů, vad, problémů.
- **Odborná podpora uživatelů** Zadavatele na dotazy.
- **Dostupnost Helpdesku 24x7x365** a komunikace v českém jazyce.
- **Reakční doba dle SLA** na započetí řešení nahlášeného požadavku, jak specifikováno v dokumentu.
- **Přístup ke službě** prostřednictvím telefonu, e-mailu, webové služby nebo dalších schválených způsobů.
- **Odstranění chyb a požadavků** na jejich odstranění, jak uvedeno v části SLA dokumentu.
- **Poskytování telefonických konzultací** k datovému skladu během pracovních dní
- **Výkon dalších činností** nezbytných pro zajištění funkčnosti systému.

Servisní záznam: Každý incident, problém nebo požadavek musí být nahlášen prostřednictvím Helpdesku a registrován pouze přes stanovené kontakty a postupy. Oprávněný zástupce Zadavatele klasifikuje závažnost záznamu, přičemž změny stavu vyžadují jeho souhlas, včetně uzavření či odmítnutí záznamu.

Závažnost: Klasifikace incidentu, problému nebo požadavku je založena na úrovni nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Měsíční report: Dodavatel je povinen předkládat Zadavateli měsíční strukturovaný report obsahující údaje o všech uzavřených nebo otevřených incidentech, problémech a požadavcích. Report obsahuje informace o stavu, předmětu, čase nahlášení, registraci, autorizaci, reakční době, době řešení, způsobu uzavření, důvodech a době nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo služby Helpdesk.

Poskytování dat na vyžádání: Dodavatel je povinen veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním služeb poskytnout ve strojově zpracovatelné podobě do 10 pracovních dnů od podání žádosti.

Komunikační matice: Dodavatel a Zadavatel vytvoří komunikační matici zahrnující všechny relevantní kontaktní osoby a eskalační mechanismy.

Doba řešení servisního případu je stanovena specifikací v objednaném plnění a zahrnuje:

- **Komunikační centrum** zajišťuje efektivní komunikaci se servisním týmem Dodavatele, jednotnou evidenci incidentů, servisních požadavků a sledování průběhu jejich řešení.
- **Evidence a hlášení incidentů** a servisních požadavků se realizují prostřednictvím webové služby redmine.legend.cz, s možností zasílání požadavků e-mailem v případě výpadku služby.
- **Nepřetržitá dostupnost** služby po celý týden, 24 hodin denně, s garantovanou dobou odezvy během pracovních dnů od 08:00 do 17:00 hod., s výjimkou ohlášených výpadků, které nepřesáhnou 24 hodin.

4. Plnění B – Implementační, konfigurační, konzultační služby a služby rozvoje

Předmětem Plnění B (resp. B. 1 a B. 2) je poskytování volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb a služeb rozvoje. Tyto služby jsou volitelně objednatelné (formou MD) a zahrnují zejména profylaktické práce, upgrade a aktualizace používaného softwaru, konfigurační úpravy systému bez rozvojového charakteru a konzultační služby týkající se využívaných technologií, nástrojů a jejich účelů. Zároveň zahrnují i služby rozvoje systému.

Cena těchto volitelných služeb zahrnuje veškeré náklady Dodavatele, včetně cestovného do míst instalace zařízení. Minimální objednávací jednotka je 1/2 člověkohodiny, což odpovídá 1/16 člověkodne. Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD nebo zahájit požadované služby nejpozději do 5 pracovních dnů od účinnosti Objednávky, pokud není v Objednávce uvedeno jinak.

4.1 Plnění B.1 – Implementační, konfigurační a konzultační služby

V rámci volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb se poskytují zejména následující činnosti:

- konzultace týkající se všech využívaných technologií, a to jak z hlediska provozu, tak i případného návrhu dalšího rozvoje;
- konfigurační služby (nerozvojového charakteru) vztahující se k jednotlivým součástem systému a jeho využití;
- tvorba dokumentace dle požadavků Zadavatele;
- školicí činnosti zaměřené na uživatelské prostředí;
- činnosti související s upgradem a updatem aplikace nebo jejích jednotlivých součástí, včetně nezbytných souvisejících činností;
- konzultační a konfigurační služby v rámci plnění této Rámcové dohody.

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

Záruka na Plnění B.1:

Na práce a služby dodané v rámci Plnění B.1 se vztahuje záruka 12 měsíců. Dodavatel je povinen odstranit reklamovanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady Zadavatelem. V případě prodloužení Dodavatele s odstraněním reklamované vady je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (jeden tisíc korun českých) za každý den prodloužení.

Výjimkou jsou práce a služby dodané v rámci Plnění B.1, jimiž došlo k zásahu/úpravě aplikace FODAGEN, v tom případě je Dodavatel povinen funkcionalitu opravit v termínech podle kategorie projevené chyby dle kapitoly 8.2 – SLA pro technickou a provozní podporu pro

základní služby technické a provozní podpory (Plnění A). V případě prodlení Dodavatele s odstraněním této vady je povinen uhradit Zadavateli smluvní pokutu ve výši uvedené v kapitole 8.4 – Smluvní pokuta, dle kategorie projevené chyby.

4.2 Plnění B.2 – Služby rozvoje

V případě volitelných služeb rozvoje se jedná o realizaci nových funkcionalit systému a jeho další rozvoj dle aktuálních požadavků a potřeb Zadavatele, zejména se tedy jedná o činnosti:

- architektonické;
- analytické;
- programátorské;
- testovací.

Činnosti související s rozvojem IS FODAGEN a aplikačních nadstaveb tvořených nad ním, implementací nových legislativních požadavků, úpravou stávajících nebo přidáním nových procesů, automatizací procesů apod.

Záruka na Plnění B.2:

Na práce dodané v rámci rozvojových aktivit aplikace FODAGEN se vztahuje záruka po dobu 12 měsíců. Dodavatel je povinen funkcionalitu opravit v termínech podle kategorie projevené chyby dle kapitoly dle kapitoly 8.2 – SLA pro technickou a provozní podporu pro základní služby technické a provozní podpory (Plnění A). V případě prodlení Dodavatele s odstraněním této vady je povinen uhradit Zadavateli smluvní pokutu ve výši uvedené v kapitole 8.4 – Smluvní pokuta, dle kategorie projevené chyby.

4.3 Požadavky na role a kvalifikace pracovníků

Pro realizaci Plnění volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních služeb a služeb rozvoje dle Plnění B (resp. B.1 a B.2), požaduje Zadavatel realizační tým dle specifikace uvedené v tabulce dále:

Role	Požadavek Zadavatele
Projektový Manažer	
Primární zodpovědnost	• Koordinace a projektové řízení všech aktivit dle Rámcové dohody, podpora a motivování členů v realizačních týmech k efektivnímu výkonu • Řízení a kontrola kompletní dokumentace jednotlivých projektů • Řízení rizik, řízení změn, alokace zdrojů v rámci plnění dle Rámcové dohody • Koordinace postupů prací a návaznosti činností v jednotlivých úkolech. • Koordinace a dohled nad realizací a udržitelností plnění dle této Rámcové dohody • Zpracovávání reportů dle zadání PČR
Kompetence / kvalifikace	• Znalost projektových metodik PRINCE2 nebo PMP
Primární předpokládané výstupy	• Projektové plány a harmonogramy • Projektová komunikace s realizačním týmem Zadavatele a zefektivňování procesů efektivní komunikace

	• Revize dokumentů připravených architektem • Řízení životního cyklu Rámcové dohody se zástupci Zadavatele (objednávky, akceptace, změnové řízení, organizace a účast na jednání)
Programátor	
Primární zodpovědnost	• Provádění programátorských prací dle definovaných standardů pro vývoj včetně tvorby automatizovaných testů (unit/integrační testy) • Práce s analytickou dokumentací, spolupráce a komunikace s analytikem. • Spolupráce na tvorbě programátorských standardů • Analýza problémů a návrh jejich řešení (v oblasti vývoje) • Řešení chyb a oprav • Spolupráce na tvorbě testovacích scénářů a testování; ladění a nasazení do provozu
Kompetence / kvalifikace	• Znalost MS SQL Server, REST, SOAP, JAVA, Vaadin, IBM RAD, IBM WebSphere, IBM Liberty, Tomcat, Informix
Primární předpokládané výstupy	• Programové práce v rámci zadaných úkolů
Test manažer	
Primární zodpovědnost	• Navrhuje testovací scénáře pro realizaci testů v průběhu vývoje, tj. definice cílů metrik, rozsahu a přístupu k testování • Zpracovává zadání pro jednotlivé typy testů (např. funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové) • Monitorování a řízení procesu testování • Zajišťuje vyhodnocování výstupních kritérií testování • Spolupracuje na konfiguraci testovacího prostředí • Spolupracuje při realizaci standardů k realizaci testovacích scénářů • Analýza problémů a návrh jejich řešení
Kompetence / kvalifikace	• Zkušenost s návrhem a řízením komplexních testů vyvíjeného či rozvíjeného informačního systému. Testy musely zahrnovat alespoň následující typy testů: funkční, integrační, bezpečnostní a zátěžové
Primární předpokládané výstupy	• Koordinace nad realizací testování • Tvorba testovacích scénářů • Testovací scénáře • Výstupy testování
Tester	
Primární zodpovědnost	• Spolupráce na návrhu testovacích scénářů • Provádí testování na základě testovacích scénářů – vyhledávání a vyhodnocování chyb • Spolupracuje na zajišťování vyhodnocování výstupních kritérií testování • Tvorba automatizovaných (unit) testů
Kompetence / kvalifikace	• Zkušenost s návrhem a tvorbou testovacích scénářů
Primární předpokládané výstupy	• Testovací scénáře • Výstupy testování
Specialista MS SQL a Informix	
Primární zodpovědnost	• Provozní podpora a administrace MS a Informix • Konfigurace a návrhy řešení v rámci MS SQL a Informix • Konfigurace
Kompetence / kvalifikace	• Pokročilá znalost platformy MS SQL a Informix, zkušenosti se správou či údržbou MS SQL a Informix, znalost relačních databází. Data modeling principy, vytváření ETL procesů a mapování dat z různých zdrojů. Řešení vizualizace dat, reporting
Primární předpokládané výstupy	• Administrátorské a konfigurační práce v rámci zadaných úkolů

5. Plnění C – Předání systému novému dodavateli nebo Zadavateli

Předmětem Plnění C je poskytnutí volitelné služby předání systému při ukončování Rámcové dohody nastupujícím dodavateli nebo Zadavateli.

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

Dodavatel je povinen poskytnout požadované plnění ode dne účinnosti objednávky do 3 měsíců (pokud nebude v objednávce uvedeno jinak).

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

Součástí služby předání podpory jsou zejména tyto vstupy:

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

Součástí služby předání podpory jsou zejména tyto výstupy:

- Plán předání;
- Plán/soupis akceptačních podmínek předání (jednotlivé služby, procesy, dokumentace atd.);
- Zpráva o předání systému;
- Proškolení třetí strany;
- Všechna živá a historická data a informace podporující předávané služby;
- Všechny podpůrné nástroje vytvořené Dodavatelem po dobu smluvního vztahu za účelem kvalitního výkonu služeb (všechna práva jsou Zadavatele);

- Formální předání práv na využívání všech licencovaných produktů třetích stran;
- Soupis nevyřešených problémů a rozpracovaných aktivit;
- Zdokumentované zdrojové kódy;
- Check list předání provozu.

Akceptace Plnění C

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

- 1) ověření připravenosti všech výstupů předání a jasného postupu směřujícímu k úspěšnému předání;
- 2) ověření reálných schopností nového dodavatele adekvátně reagovat na události systému různé závažnosti. Ověření proběhne úspěšným splněním testovacích scénářů, které navrhne současný Dodavatel služeb a předloží je ke schválení Zadavateli.

6. Implementační projekt

V případě, že je Zadavatelem objednáno plnění ve větším rozsahu (počtu MD, zpravidla 10 a více MD) v podobě rozsáhlejší profylaktické, případně konfigurační činnosti, musí být součástí implementační projekt. V případě Plnění B.2 bude implementační projekt součástí plnění vždy. Požadavek na implementační projekt bude u Plnění B.1 případně Zadavatelem specifikován v objednávkách.

Implementační projekt musí obsahovat minimálně tyto činnosti:

- Analýza stávajícího stavu, návrh řešení včetně definice přesných kroků vedoucích k úspěšné implementaci řešení MBP případně nových funkcionalit MBP případně aplikací využívajících MBP, včetně konfigurace a integrace. Po akceptaci návrhu řešení jeho řízená realizace;
- Návrh testovacích scénářů pro otestování plné funkcionality dodaného plnění v infrastruktuře Zadavatele. Po odsouhlasení testů ze strany Zadavatele bude provedení těchto testů podmínkou akceptace a protokol o provedení a výsledcích testů bude součástí akceptačního protokolu;
- Proškolení administrátorů, seznámení se správou a konfigurační změnou dotčeného systému nebo jeho částí, případně související infrastrukturou minimálně v rozsahu:
 - seznámení se změnou konfigurace nebo nové funkcionality a způsobu obsluhy (v případě dopadu změny na způsob obsluhy);
 - vysvětlení všech použitých nastavení a změn v rámci konfigurace;
 - způsob spuštění nouzových režimů obnovy;
 - možné režimy uživatelského a administrativního přístupu a seznámení se základními funkcemi (v případě dopadu změny na způsob obsluhy).

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

Součástí výstupů implementačního projektu je aktualizace stávající dokumentace a administrátorské provozní dokumentace Zadavatele, případně další související dokumentace definované v objednávce plnění.

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

7. Obecná pravidla projektového řízení

Pro všechna jednání, která se uskuteční v rámci poskytování servisní podpory infrastruktury mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami), platí:

- Jednání se konají dle dohody v prostorách Dodavatele nebo Zadavatele ve vzájemně dohodnutém čase (Zadavatel nebo Dodavatel zajistí patřičné prostory a případné vybavení – dataprojektor, flipchart atd.); Jednání se může uskutečnit on-line formou, a to pouze na základě požadavku Zadavatele;
- Jednání formálně svolává Dodavatel, není-li dohodnuto jinak (po předchozí domluvě ohledně místa, času a účastníků), standardně vytvořením schůzky v kalendáři Outlook nebo s Exchange kompatibilním a jejím rozesláním určeným osobám, variantně je možné schůzku svolat emailem nebo obvoláním účastníků;
- Dodavatel pořizuje Zápis z jednání:
 - draft zápisu z jednání zašle Dodavatel k připomínkám Zadavateli, a to do 2 pracovních dnů ode dne konání daného jednání;
 - zápis z jednání je vytvořen ve vzoru/šabloně Zadavatele.

7.2 Požadavky na projektové řízení

Dodavatel zajistí po celou dobu realizace Předmětu plnění a jeho částí a v průběhu všech fází a etap projektové řízení dle požadavků uvedených níže.

Zadavatel pro účely plnění dle této Rámcové dohody je oprávněn objednat v rámci Plnění B.1 vypracování Základní dokumentace projektu (dále též „ZDP“) dle požadavků uvedených níže. Pravidly ZDP se budou následně řídit všechny uzavřené objednávky z Rámcové dohody.

7.2.1 Řízení projektu

Dodavatel bude poskytování Plnění dle této Specifikace předmětu plnění řídit pomocí projektového řízení v souladu s metodikou PRINCE2, PMP a ITIL (dále jen „metodika“). Dodavatel zajistí projektové řízení vč. projektové administrace pro celý projekt. Pokud bude plnění Dodavatele řízeno jako program, zajistí Dodavatel programové i projektové řízení a

požadavky na projektové řízení uvedené v této kapitole se použijí obdobně také na řízení programu.

Dodavatel zajistí v souladu s principy metodiky následující témata:

- Business case,
- Kvalita,
- Plánování,
- Organizace,
- Rizika,
- Změny,
- Progres.

Dodavatel zajistí řízení projektu v souladu s interními akty řízení Zadavatele.

7.2.2 Vrcholové i operativní řízení projektu

Dodavatel zajistí vrcholové projektové řízení i operativní řízení činností projektu na denní bázi. Dodavatel zajistí výkon role projektového manažera, projektového administrátora a rolí týmových manažerů pro řízení jednotlivých týmů.

7.2.3 Fáze projektu, kontrolní body a harmonogram

Vrcholová struktura harmonogramu projektu bude uvedena v následujícím členění a Dodavatel zajistí realizaci uvedených fází a kontrolních bodů (KB) mezi fázemi:

- Plánování - Účelem fáze je vytvořit detailní projektový plán (věcný, časový a finanční plán projektu), aby projekt mohl být řízen v následných fázích a nastartovat pravidelné projektové činnosti, dokončit jmenování projektových rolí a nastavit pravidelná jednání všech řídicích úrovní projektu. Dodavatel zpracuje Zakládací dokumentaci projektu.
- KB – Plánování projektu ukončeno (Zakládací dokumentace projektu je schválena Řídicím výborem).
- Realizace - Účelem fáze je zpracování projektových výstupů a jejich předání „zákazníkovi projektu“, resp. provozovateli výstupů. Zahrnuje všechny potřebné aktivity až po finální akceptaci všech produktů (výstupů) projektu.
- KB – Realizace projektu ukončena - Všechny výstupy projektu i Dodavatele jsou předány a akceptovány bez výhrad a toto je potvrzeno podepsanými předávacími a akceptačními protokoly. Pozn.: v případě předčasného zrušení projektu musejí být předány a akceptovány dokončené výstupy i rozpracované výstupy.
- Ukončení - Účelem fáze je uzavření projektových dokumentů, vyhodnocení projektu, rozpuštění organizační struktury projektu, uvolnění kapacit účastníků projektu, administrativní uzavření a jeho formální ukončení. Pozn.: fáze probíhá jak v případě řádného dokončení projektu, tak i předčasného zrušení projektu.
- KB – Projekt ukončen - Ukončení projektu schváleno Řídicím výborem a toto je potvrzeno schválením Závěrečné zprávy projektu. Uvolněny kapacity projektového týmu, projekt formálně ukončen vč. administrativních náležitostí (archivace uložistě, archivace dokumentace, odebrání přístupů, vstupních karet, vyklizení projektových prostor apod.).

Dodavatel pro účely řízení projektu provede harmonogram v podrobnější míře než pouze na úrovni uvedených fází. Fáze bude členit do dílčích logických etap, každá etapa bude ukončena kontrolním bodem, ve kterém proběhne Řídící výbor. Další podrobnější členění etap provede Dodavatel dle potřeb projektu.

Harmonogram je dodán v tabulkové podobě i v grafickém vyjádření (Ganttův diagram). Na vyžádání Dodavatel poskytne Zadavateli zdrojový soubor Harmonogramu projektu (např. soubor ve formátu *.mpp – MS Project). Z harmonogramu musí být zřejmé, kdy jsou platební milníky a kdy bude svolána akceptační komise.

7.2.4 Organizační struktura projektu

Řídící výbor - Řídící výbor je vrcholovým řídícím a rozhodovacím orgánem projektu a nejvyšším eskalačním stupněm projektu. Jeho rozhodnutí jsou závazná pro celý projekt a všechny osoby zařazené do projektu. Jeho činnost řídí Ředitel projektu (vrcholově odpovědná osoba Zadavatele).

Projektový výbor - Projektový výbor se odpovídá Řídícímu výboru a řídí projekt na denní bázi. Je řízen Projektovým manažerem (osoba Zadavatele), je složen z klíčových členů projektu a je zodpovědný za plánování a řízení projektu na denní bázi, koordinaci všech prací a realizačních týmů projektu, projektových aktivit a plnění dílčích úkolů.

Realizační tým/y - Realizační tým se odpovídá Projektovému výboru a je řízen Týmovým manažerem (osoba Dodavatele). Úkolem týmu je naplánovat, připravit a realizovat svěřené části projektu dle pokynů Projektového manažera.

7.2.5 Organizace a řízení projektových schůzek

Dodavatel zajistí organizaci a řízení projektových schůzek na úrovni Řídícího výboru (předpokládá se minimálně 1x měsíčně případně dle potřeby), Projektového výboru (předpokládá se minimálně 1x týdně případně dle potřeby), Realizačních týmů a dalších projektových schůzek dle potřeby projektu.

Z projektových schůzek pořizuje Dodavatel zápis, který je rozeslán k připomínkám účastníkům schůzky nejpozději do 2 pracovních dní po schůzce.

Projektové schůzky budou probíhat v prostorách Zadavatele.

Schůzky formálně svolává Dodavatel, není-li dohodnuto jinak, (po předchozí domluvě ohledně místa, času a účastníků) standardně vytvořením schůzky v kalendáři Outlook nebo s Exchange kompatibilním a jejím rozesláním určeným osobám, variantně je možné schůzku svolat mailem nebo obvoláním účastníků.

7.2.6 Správa projektového úložiště

Dodavatel zajistí ukládání dokumentů projektového řízení, projektových výstupů a dalších dokumentů a materiálů souvisejících s projektem na projektové úložiště, které bude spravovat

a udržovat aktuální. Vrcholová struktura projektového úložiště bude následující. Strukturu je možné po dohodě se Zadavatelem upravit dle potřeby projektu:

- **01_Smlouva** (zadávací dokumentace, nabídka, smlouva, dílčí objednávky, prováděcí smlouvy, jejich dodatky apod.)
- **02_Administrace zakázky** (volitelná složka pro účely administrativního vedení zakázky mezi Zadavatelem a Dodavatelem, tj. pro ukládání např. výkazů práce, přehledů čerpání smlouvy apod.)
- **03_Podklady** (podklady použité pro projekt, tj. materiály, které slouží pouze jako vstup a není na nich aktivně pracováno - např. předané vstupy od Zadavatele apod. Každý podklad (nebo sada podkladů) bude uložena ve vlastní podsložce, název podsložky bude ve struktuře „Název podkladu Příjmení“, kde „příjmení“ je příjmení osoby, která podklad poskytla.
- **04_Projektové řízení**
 - 0401_Zakládací dokumentace projektu
 - 0402_Zahajovací prezentace projektu
 - 0403_Komunikační matice
 - 0404_Registry (Registr rizik, Registr produktů, Registr kvality, Registr úkolů)
 - 0405_Harmonogram projektu
 - 0406_Zprávy o stavu projektu
 - 0407_Schůzky (podklady na schůzky a zápisy ze schůzek)
 - 0408_Protokoly (vnitřní struktura složek po jednotlivých produktech (výstupech), uložení předávacích a akceptačních protokolů)
 - 0409_Řízení změn (Registr změn, změnové požadavky)
 - 0410_Závěrečná zpráva projektu
- **05_Pracovní** (složka určená ke customizaci podle potřeb projektu dle dohody se Zadavatelem, její vnitřní struktura se předpokládá primárně ve formě fází a etap a/nebo produktů (výstupů)), např.:
 - 0501_Enterprise architektura
 - 0502_Byznys analýza
 - 0503_Aplikace „X“
 - 01_Architektura řešení
 - 02_Detailní analýza
 - 03_Akceptační testovací scénáře
 - 04_Uživatelská dokumentace
 - 05_APD (provozní dokumentace)
 - 06_Školící materiály
 - ...apod.
 - 0504_Aplikace „Y“
 - 01_Architektura řešení
 - 02_Detailní analýza
 - 03_Akceptační testovací scénáře
 - 04_Uživatelská dokumentace
 - 05_APD (provozní dokumentace)
 - 06_Školící materiály
 - ...apod.
- **06_Oficiální výstupy projektu** (složka, která bude členěna podle jednotlivých plnění dle smlouvy. Do složky budou ukládány pouze finální verze akceptovaných produktů (výstupů) vč. vypořádaných výhrad).

- 0601_Název produktu (výstupu)
- 0602_Název produktu (výstupu)

7.2.7 Zpracování Základací dokumentace projektu

Dodavatel dodá Základní dokumentaci projektu (ZDP) Zadavateli do 30 pracovních dnů od účinnosti příslušné objednávky na dodání ZDP, není – li v objednávce stanoveno jinak. Základní dokumentace projektu bude popisovat zásady řízení projektů (tj. veškeré projektové procesy, dokumenty pro řízení projektu, role a jejich odpovědnosti, osoby zapojené do projektu v konkrétních rolích, rizika atp.) – tyto zásady budou závazné pro všechna dílčí plnění v rámci realizace projektu, a to jak pro Dodavatele, tak pro Zadavatele. Dokument konkrétně nastaví, jak bude projekt řízen.

Dodavatel má povinnost sladit své procesy se zásadami uvedenými v odsouhlasené ZDP.

Součástí ZDP bude minimálně:

- Rozsah projektu (Cíle projektu, Produkty (výstupy) projektu, související projekty, předpoklady, omezení a závislosti);
- Rozpočet projektu;
- Nastavení všech relevantních principů, témat a procesů dle metodiky PRINCE2 (tyto musí respektovat prostředí Zadavatele);
- Komunikace na projektu – komunikační pravidla, projektová jednání, reporting, komunikační matice. Součástí je personální zajištění projektu – Dodavatel i Zadavatel jmenují do projektových rolí konkrétní pracovníky, kteří jsou vedeni v kontaktní matici včetně kontaktních údajů (e-mail, mobilní telefon, příp. pevná linka).
- Způsob zpracování projektové dokumentace a vznášení a vypořádávání připomínek k dokumentům vznikajícím na projektu;
- Součinnosti;
- Akceptační řízení (pokud není specifikováno ve smlouvě);
- Řešení problémů a eskalace;
- Zajištění bezpečnosti a důvěrnosti informací na projektu.
- Součástí ZDP budou minimálně následující dokumenty projektového řízení (dokumenty budou obsahově vyplněny, nejedná se pouze o přípravu šablon):
- Harmonogram projektu,
- Registr produktů,
- Registr kvality,
- Registr rizik,
- Kontaktní matice,
- Komunikační plán.
- Dodavatel je gestorem dokumentu ZDP – z věcného i formálního hlediska v celém životním cyklu – vytváří jeho první verzi, zajišťuje jeho distribuci určeným osobám k připomínkám, vypořádává obdržené připomínky, zasílá zpět finální verzi dokumentu.
- Dodavatel bude ZDP pravidelně aktualizovat (dle potřeby, nejméně však 1× ročně).
- **Pro vyloučení pochybnosti Zadavatel uvádí, že účelem ZDP není zkopírovat metodické postupy ze zadávací dokumentace nebo metodik projektového řízení apod. Smyslem je zpracovat praktický dokument, zcela konkrétní aplikaci postupů a pravidel projektového řízení, kterými se budou na projektu Dodavatel i Zadavatel řídit, a podle kterých bude projekt probíhat.**

- Za účelem vyjasnění zadání při vytváření (resp. vypořádávání připomínek) ZDP zorganizuje Dodavatel průběžná jednání mezi Zadavatelem a Dodavatelem.
- Zakládací dokumentace projektu má za účel nastavit řízení projektu pro celý projekt, resp. pro celou rámcovou dohodu. Pro jednotlivé dílčí objednávky je zpracován navazující dokument Plán dodávky, jež je nedílnou součástí plnění dle příslušné objednávky nebo nabídky dodavatele (viz další požadavky).

7.2.8 Plán dodávky

V případě uzavření dílčí prováděcí smlouvy nebo objednávky z rámcové dohody (resp. v dalších případech požadovaných smlouvou), zpracuje Dodavatel Plán dodávky. Dokument je svým charakterem obdobný ZDP, ovšem **obsahuje pouze specifické informace a upřesnění / změny oproti ZDP platným pro danou prováděcí smlouvu nebo objednávku.** Typicky bude obsahovat:

- Harmonogram,
- Registr produktů,
- Registr kvality,
- Registr rizik,
- Kontaktní matice,
- Ustanovení, že ve všech dalších aspektech se projekt řídí v souladu se ZDP,
- Další informace dle potřeby/charakteru dané prováděcí smlouvy nebo objednávky.

Pro vyloučení pochybností Zadavatel uvádí, že si nepřejí duplikovat stejné informace mezi dokumenty ZDP a Plánem dodávky.

7.2.9 Zpracování dokumentů v projektu

Gestorem veškeré dokumentace, která bude vznikat v souvislosti s realizací projektu, je Dodavatel (pokud nebude dohodnuto jinak).

Při vytváření dokumentace bude Dodavatel používat vzory (šablony) Zadavatele, nebude-li stanoveno jinak. Pokud bude zapotřebí vytvořit dokument, pro nějž dosud šablona neexistuje, bude Dodavatel na jeho vzhledu (vizuální stránka, formátování, struktura ad.) spolupracovat se Zadavatelem.

Detailní aspekty řízení projektové dokumentace budou popsány v ZDP, která musí obsahovat zejména tato pravidla:

- **Název dokumentu** – bude respektovat dohodnutý vzorec, např.: system_typDokumentu_poradoveCislo_datumVzniku_nazev/predmet_verze.pripona;
- **Použité nástroje a formát dokumentu** – pokud nebude dohodnuto jinak, všechny dokumenty jsou zasílány v upravitelném a revidovatelném formátu, ve formátu *.docx a nikoli PDF. Všechny dokumenty musejí být zasílány ve standardním, běžně dostupném formátu. Zadavatel má k dispozici tyto nástroje: Microsoft Word 2016, Microsoft Excel 2016, Microsoft PowerPoint 2016, Microsoft Project 2019 (vybraní pracovníci), Visio 2016 (vybraní pracovníci), Adobe Acrobat Reader 2023 (verze nástrojů budou průběžně zvyšovány), finální verze budou ve formátu archivní pdf;
- **Struktura a vzhled dokumentu** – bude dáno vzorem, který dodá Zadavatel, resp. který bude u dosud neexistujících dokumentů vypracován v součinnosti

s Dodavatelem. Dokumenty nebudou obsahovat loga ani jiné identifikační údaje Dodavatele;

- **Gestor dokumentu** – pro každý dokument musí být definován jeho gestor (v projektové terminologii vlastník) – tedy subjekt odpovědný za jeho životní cyklus;
- **Schválení dokumentu** – pro každý dokument musí být definováno, jak proběhne jeho schválení – zda stačí odsouhlasení e-mailem či zanesením rozhodnutí do zápisu z jednání, anebo zda musí být dokument podepsán (pokud ano, tak kým), příp. zda bude uplatněno pravidlo tichého souhlasu po uplynutí definované lhůty apod.;
- **Stupeň utajení dokumentu** – každý dokument musí mít vyznačený stupeň utajení nebo důvěrnosti a musí být dodržována bezpečnostní pravidla danému stupni odpovídající;
- **Velikost dokumentu** – maximální velikost dokumentu zasílaného přes e-mail bude 10 MB;
- **Formální úprava finančních částek** – finanční částky psát s tečkou mezi tisíci a vždy uvádět, zda se jedná o částku včetně anebo bez DPH (např. 3.500.000 Kč bez DPH) atd.

Dokumenty uvedené v oblasti požadavků Projektového řízení (tato příloha) nepředstavují kompletní výčet – účelem je pouze poskytnout rámcovou představu o množství dokumentů. Skladba dokumentů a jejich další atributy (gestor apod.) budou předmětem dohody. Dokumenty, jejichž gestorem není Dodavatel, však mohou být s Dodavatelem konzultovány, příp. může být Dodavatel požádán, aby vytvořil část dokumentu nebo pro jeho vytvoření dodal podklady.

7.2.10 Zpracování a správa dokumentů projektového řízení

Dodavatel zpracuje, spravuje a udržuje aktuální minimálně následující dokumenty projektového řízení vč. řízení jejich připomínkování a schvalování:

- Finanční kalkulace projektu,
- Zakládací dokumentace projektu,
- Zahajovací prezentace projektu,
- Komunikační matice,
- Registr rizik,
- Registr produktů,
- Registr kvality,
- Registr úkolů,
- Registr změn,
- Harmonogram projektu,
- Komunikační plán,
- Zpráva o stavu projektu,
- Předávací protokol,
- Akceptační protokol,
- Zápis z jednání,
- Změnový požadavek,
- Závěrečná zpráva projektu.

Gestorem veškeré dokumentace, která bude vznikat v souvislosti s realizací projektu, je Dodavatel (pokud nebude dohodnuto jinak).

Dokumenty budou zpracovány v šablonách poskytnutých Zadavatelem, nebude-li stanoveno jinak. Pokud bude zapotřebí vytvořit dokument, pro nějž dosud šablona neexistuje, bude Dodavatel na jeho vzhledu (vizuální stránka, formátování, struktura atd.) spolupracovat se Zadavatelem.

7.2.11 Další dokumentace vznikající na projektu

Zadavatel je gestorem následujících dokumentů:

- Investiční záměr,
- Stanovisko architekta kybernetické bezpečnosti MV ČR k investičnímu záměru,
- Návrh na zadání veřejné zakázky,
- Stanovisko architekta kybernetické bezpečnosti MV ČR k návrhu na zadání veřejné zakázky,
- Předávací protokol (v případě, kdy je Zadavatel předávající stranou),
- Protokol o provedení testů (v případě, kdy je Zadavatel subjektem, který testuje).

Dodavatel je gestorem následujících dokumentů:

- Výkaz činností,
- Testovací scénáře,
- Všechny další dokumenty vznikající v souvislosti s projektem (pokud nebude dohodnuto jinak).

7.2.12 Reportování stavu prací

Dodavatel průběžně reportuje Zadavateli stav realizace projektu (postup prací) na pravidelných jednáních Řídícího výboru a Projektového výboru. Součástí těchto jednání je vždy minimálně:

- Aktuální harmonogram,
- Aktuální registr rizik,
- Aktuální registr úkolů,
- Zpráva o stavu projektu (v případě Řídícího výboru),
- Další dokumenty a podklady dle aktuální potřeby projektu.

7.2.13 Akceptace

Akceptační řízení

Akceptační řízení probíhá dle postupu, který je popsán ve smlouvě.

Akceptační komise

Akceptaci provádí Akceptační komise – jedná se o orgán, který je svoláván, když je zapotřebí akceptovat předmět plnění projektu nebo jeho dílčí etapu. Akceptační komise provádí Akceptační řízení. Průběh Akceptačního řízení je organizován Projektovým manažerem (osoba Dodavatele).

7.2.14 Závěrečná zpráva projektu

Dodavatel pro ve fázi Ukončení zpracuje dokument Závěrečná zpráva projektu. Závěrečná zpráva bude obsahovat minimálně:

- Produkty (výstupy) dle Tabulky produktů (výstupů) včetně jejich stavu a čísla příslušného akceptačního protokolu,
- Harmonogram (vyhodnocení plánu versus skutečnosti),
- Náklady (vyhodnocení plánu versus skutečnosti),
- Doporučení k následným opatřením po ukončení projektu (otevřené body):
 - Doporučení k projektu a jeho produktům (výstupům),
 - Doporučení pro organizaci (PČR).

Závěrečnou zprávu projektu předloží Dodavatel ke schválení na závěrečném Řídícím výboru projektu

7.2.15 Součinnost Zadavatele pro projektové řízení

Zadavatel zajistí (nebude-li domluveno jinak):

- Zřízení projektového webu na Sharepointu Zadavatele, který bude sloužit jako projektové úložiště,
- Přístupy uživatelů Zadavatele a Dodavatele k projektovému úložišti,
- Prostory pro organizaci projektových schůzek,
- Kontaktní údaje na pracovníky PČR (nebo třetích stran) zapojených do projektu.

7.3 Architektonický dohled

Zadavatel požaduje součinnost Dodavatele při architektonickém dohledu nad projektem. Architektonický board Zadavatele vykonává nad dodávanými projekty architektonický dohled. Dohled je vykonáván formou architektonických revizí projektu, nejprve v rámci analytické fáze projektu a dále vždy, pokud dojde k podstatným změnám návrhu řešení. Zadavatel může vyvolat proces architektonického dohledu i jindy v průběhu dodávky projektu a Dodavatel pro něj poskytne součinnost. Dodavatel musí při výkonu architektonického dohledu projektu ze strany Architektonického boardu poskytnout nezbytnou součinnost a to zejména:

- Připravit v předstihu požadované podklady pro výkon architektonického dohledu;
- Poskytnout reviznímu architektovi Zadavatele vyžádané doplňující informace, podklady, vysvětlení a odpovědi na otázky;
- Zajistit účast hlavního architekta a projektového manažera Dodavatele, popř. dalších členů týmu na schůzkách věnovaných architektonické revizi projektu;
- Spolupracovat v rozsahu své smluvní odpovědnosti a v souladu se závěry dohledu na odstranění zjištěných nedostatků a odchylek od platných standardů.

V rámci úvodní analytické fáze projektu musí být Dodavatel připraven a na vyzvání představit návrh svého řešení včetně modelu řešení Architektonickému boardu, podat vyžádané doplňující informace a vysvětlení a vypořádat jeho připomínky. Konkrétně:

- Vyplnění dotazníku pro architektonický dohled;

- Přehledový dokument popisující architekturu navrhovaného řešení a jeho začlenění do celkové architektury a IT infrastruktury PČR a jeho propojení s interními systémy PČR popřípadě externími systémy (předpokládá se, že toto bude uvedeno v analytické dokumentaci projektu, nemusí se jednat se o specifický výstup);
- Model - architektonický model řešení a jeho integrace do prostředí PČR (vytvořený v souladu se Standardem modelování PČR).

V rámci Akceptačního řízení si musí být Dodavatel připraven a na vyzvání představit své řešení včetně modelu řešení za účelem kontroly:

- Zda byly realizovány všechny korekce dohodnuté při provádění architektonického dohledu;
- Zda je architektonický model řešení, jež je předmětem akceptace, konzistentní s reálným stavem.

V případě zjištění nesouladu má Zadavatel právo přerušit Akceptační řízení a vrátit řešení k dopracování Dodavateli a opětovnému předložení do Akceptačního řízení.

8. SLA

8.1 Definice termínů pro účely SLA

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebude systém nebo jeho jednotlivá část dostupný, např. kvůli nasazení nové verze nebo rozsáhlejší rekonfiguraci apod.

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

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

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

8.2 SLA pro technickou a provozní podporu (Plnění A)

8.2.1 SLA pro základní služby technické a provozní podpory (Plnění A)

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
A – Kritická závada	Reakční doba: do 1 hodiny Oprava: do 12 hodin
B – Významná závada	Reakční doba: do 1 hodiny

	Oprava: do 72 hodin
C – Ostatní závady a incidenty	Reakční doba: do konce následujícího pracovního dne Oprava: do 30 kalendářních dní

Do doby určující SLA není počítána doba plánované odstávky.

8.2.2 SLA na Helpdesk

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

8.3 Kategorie vad

8.3.1 Vada typu A – Kritická závada

Vadou typu A se rozumí stav, kdy systém (jeho jednotlivé části nebo jejich kombinace, konfigurace, případně funkce a vlastnosti samotné části nebo technologie) neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností vycházejících z realizovaného řešení nebo neposkytuje vlastnosti nebo funkcionality běžně očekávané a předpokládané dle charakteru systému nebo některé jeho části:

- způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen, nebo uživatelé nemohou používat některou z funkcionalit, která je v daném čase a místě nezbytná pro plnění úkolů uživatelů systému Objednatele),
- činí zcela nefunkčním některou z komponent systému MBP a znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru,
- způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

8.3.2 Vada typu B – Významná závada

Vadou typu B se rozumí:

- závada způsobuje omezení provozu (např. výpadek dílčí části systému apod.) systému;
- systém, jeho část je schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z funkcionalit, ale přesto lze bez významného omezení provozovat systém;
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

8.3.3 Vada typu C – Ostatní závady a incidenty

Vadou typu C se rozumí ostatní vady, incidenty a neúplnosti, které nemají zásadní vliv na provoz, dostupnost nebo funkcionality systému a nespadají do kategorie vady typu A ani B.

8.4 Smluvní pokuta

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na sankci, kdy je služba poskytována.

Výše sankce se vyčísluje vždy za překročení reakční doby a doby opravy, přičemž Zadavatel přihlíží vždy ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo. V případě, že není primární příčina na straně Dodavatele, tj. porušení bylo zapříčiněno nesoučinností Zadavatele či okolností, která se nedala předvídat, nebude sankce uplatněna.

8.4.1 Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy technické a provozní podpory (Plnění A)

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

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

- Kategorie A (Kritická závada)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby. Sankce ve výši 2.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Sankce ve výši 500 Kč (pět set korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby. Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 kalendářní den překročení doby opravy.

8.4.2 Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku (Plnění A)

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 3.1.1. je sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu, pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

9. Akceptace

9.2 Akceptace Plnění A

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

9.3 Akceptace Plnění B a C

Služby v rámci volitelných implementačních, konfiguračních a konzultačních činností, činností rozvoje a služby předání podpory systému jsou akceptovány v akceptačním řízení na základě podpisu akceptačního protokolu.

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

Akceptační testy:

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

- a) Před ukončením předmětného plnění musí Zadavatel provést za účasti Dodavatele oboustranně schválené akceptační testy, pokud je tento přístup aplikovatelný (nejedná se např. o samostatnou dodávku konzultace nebo obdobné činnosti nemající charakter implementačního projektu).
- b) Předmět akceptace je akceptován, pokud nebude Zadavatelem uplatněna žádná vada kategorie A nebo taková kombinace vad typu B a/nebo C, které by ve svém důsledku způsobily vadu A a byla předána veškerá relevantní nová a/nebo aktualizovaná dokumentace. Chyby B a C nebránící akceptaci musí být popsány v akceptačním protokolu a musí být dohodnut termín jejich odstranění.
- c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započítáním testů, podepíší o něm Smluvní strany akceptační protokol. Podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami se má za to, že předmětné plnění bylo řádně Dodavatelem poskytnuto a Zadavatelem převzato.
- d) Jestliže předmětné plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria, zaznamenají tuto skutečnost Smluvní strany do akceptačního protokolu tak, že zde budou uvedeny, popsány a prokázány veškeré zjištěné vady a nedostatky. Dodavatel se zavazuje napravit tyto nedostatky ve lhůtě, která bude Smluvními stranami dohodnuta, a

příslušné akceptační testy budou provedeny znovu. Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria.

- e) Vadou se pro účely této smlouvy rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v dílčí objednávce.
- f) Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol) nebo sdělí Dodavateli vady bez zbytečného odkladu.

10. Další podmínky plnění

10.2 Prohlášení o důvěrnosti

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

10.3 Komunikační jazyk

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

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

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

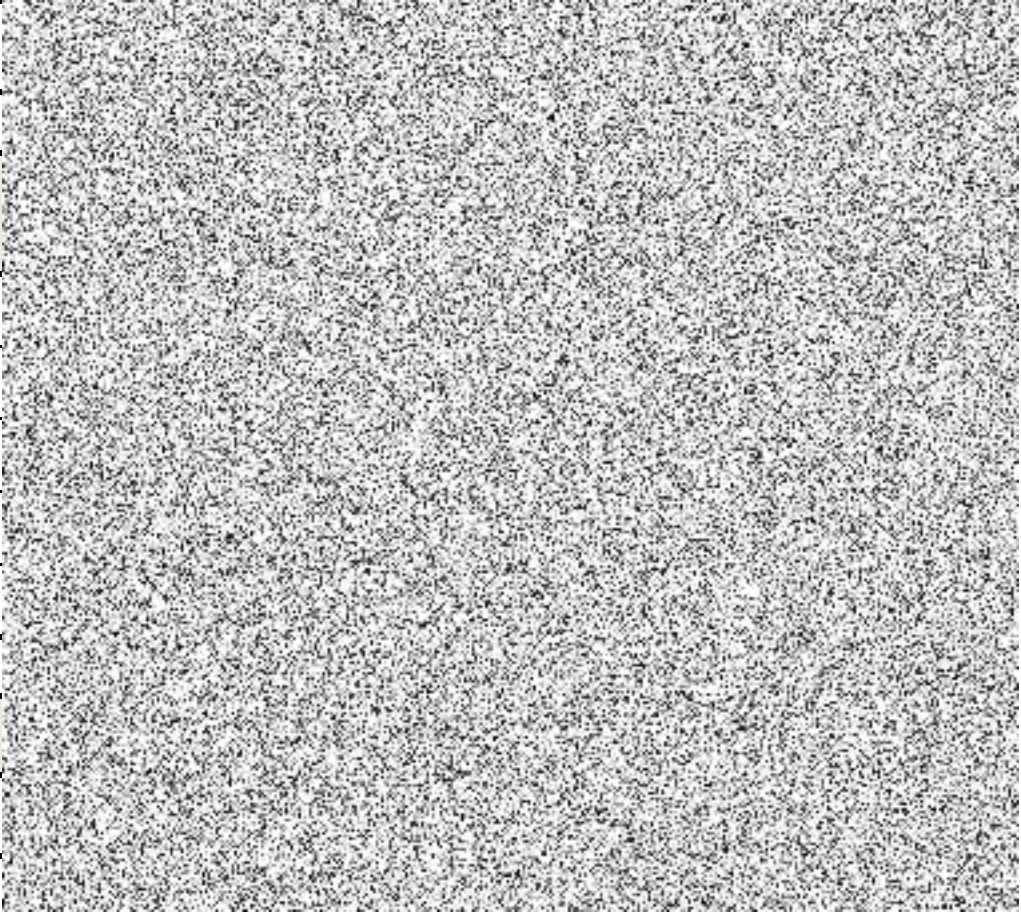
10.4 Součinnost Zadavatele

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

- Přístup do objektu a prostor implementace;
- Přístup k systému a jeho jednotlivým částem, které jsou předmětem plnění této Rámcové dohody;
- Dokumentaci systému;
- Zdrojové kódy systému;
- Na základě předložení požadavku Dodavatele Zadavateli o možnosti vzdáleného přístupu do infrastruktury PČR, Zadavatel posoudí potřebnost vzniklého požadavku a v případě oprávněného požadavku Zadavatel toto umožní.

Příloha č. 2 Rámcové dohody - Specifikace ceny za předmět plnění

Předmět plnění A	Cena v Kč bez DPH za 1 rok plnění	Cena v Kč s DPH za 1 rok plnění
------------------	-----------------------------------	---------------------------------

Služby technické a provozní podpory (fix)		
---	---	--

Předmět plnění B (Implementační, konfigurační a konzultační služby a služby rozvoje

Projektový manažer
Programátor
Test manažer
Tester
Specialista MS SQL a Informix

Předmět plnění C

Předání systému novému dodavateli nebo Zadavateli

Sazba DPH je 21%.

Vzor Objednávky (lze upravit dle konkrétních podmínek)

Č.j:

Objednávka č.

k Rámcové dohodě č.j.

(dále jen „Objednávka“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSC 170 34, Praha

IČ: 00007064

DIČ: CZ00007064

Zastoupená:

Bankovní spojení:

Korespondenční adresa:

Datová schránka:

(dále jen „Objednatel“)

a

.....

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Zastoupená:

Bankovní spojení:

Kontaktní osoba:

Datová schránka:

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

(dále jen „Dodavatel“)

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

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

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

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

2. TERMÍN, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

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

3. CENA ZA PLNĚNÍ

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

4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

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

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 – „Specifikace ceny“

V Praze dne (dle el. podpisu)

V dne (dle el. podpisu)

Objednatel:

Dodavatel:

.....
Česká republika – Ministerstvo vnitra
.....

.....
.....
.....

Akceptační protokol

PROJEKT

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

SMLUVNÍ STRANY

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

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

PŘEDMĚT AKCEPTACE

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

AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

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

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

ČERPÁNÍ ČLOVĚKODNŮ

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

PAUŠÁLNÍ (FIXNÍ) ČERPÁNÍ

Měsíc	Popis činnosti	Cena
1.	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>
Celkem		<součet>

SEZNAM DODANÝCH ZAŘÍZENÍ, ROZŠÍŘENÍ A PŘÍSLUŠENSTVÍ

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

SEZNAM VÝSTUPŮ

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

SEZNAM ZÁVAD

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

Po odstranění závady proběhne nová akceptační procedura.

TYPY ZÁVAD

A – Kritická závada

B – Významná závada

C – Ostatní závady a incidenty

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

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)

☐	Akceptuji.
☐	Akceptuji s výhradou na základě závad uvedených v Seznamu závad.
☐	Neakceptuji na základě závad uvedených v Seznamu závad.

SCHVALOVACÍ TABULKA

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

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