

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### „Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“

uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

### Smluvní strany

#### 1. Česká republika - Ministerstvo dopravy

Sídlo: nábreží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1  
IČO: 66003008  
DIČ: CZ66003008  
Zastoupená:  ministrem dopravy  
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28  
č. účtu: 22027001/0710

(dále jen „**Objednatel**“)

#### 2. CENDIS, s. p.

Sídlo: nábreží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 00 Praha 1  
IČO: 00311391  
DIČ: CZ00311391  
Zastoupený: , pověřeným řízením státního podniku  
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28; č. bank. účtu: 8409011/0710  
Státní podnik je zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl ALX vložka 706

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně jen „**Smluvní strany**“ a samostatně též jako „**Smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb „Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portálu dopravy“ (dále jen „Smlouva“).

## **PREAMBULE**

- a) Objednatel je ústředním orgánem státní správy ve věcech dopravy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň odpovídá za tvorbu státní politiky v oblasti dopravy a v rozsahu své působnosti taktéž za její uskutečňování.
- b) Poskytovatel je státním podnikem, tedy právnickou osobou provozující podnikatelskou činnost s majetkem státu vlastním jménem a na vlastní odpovědnost ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, který byl založen Českou republikou, jejímž jménem vykonává funkci zakladatele Objednatel.
- c) Zakládací listina Poskytovatele, která určuje předmět jeho činnosti, umožňuje Poskytovateli vykonávat činnosti, které tvoří předmět Smlouvy.
- d) Smlouva je mezi Smluvními stranami uzavírána mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, s odkazem na ustanovení § 11 tohoto zákona.
- e) Cílem Smlouvy je zajistit Rutinní provoz, a Rozvoj Systému, jehož vývoj a implementaci provedl Poskytovatel pro Objednatele na základě rámcové smlouvy č. S-288-330/2019 o poskytování odborných poradenských a dalších služeb v resortu Ministerstva dopravy ze dne 23. 12. 2019 a objednávky ze dne 18. 8. 2022 č. MD2200706.

## **1. ÚČEL SMLOUVY**

- 1.1. Účelem Smlouvy je zajištění bezproblémového provozu Systému na základě poskytování služeb Rutinního provozu, Rozvoje a dalších služeb vymezených touto Smlouvou, a to tak, aby v kontextu ICT služeb řízení projektů souvisejících s projektem digitalizace agend Ministerstva dopravy bylo provozováno a rozvíjeno moderní personalizované samoobslužné místo pro přístup ke službám veřejné správy.
- 1.2. Smluvní strany se v rozsahu a za podmínek stanovených ve Smlouvě zavazují vyvinout veškeré úsilí směřující k tomu, aby účelu Smlouvy bylo v maximální možné míře dosaženo.

## **2. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY**

- 2.1. Poskytovatel na základě Smlouvy poskytne Objednateli následující plnění:
  - 2.1.1. Zajištění Cloudové infrastruktury Systému, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v článku 3 Smlouvy;
  - 2.1.2. služby Rutinního provozu Systému, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v článku 4 Smlouvy;

- 2.1.3. služby Rozvoje Systému, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v článku 5 Smlouvy;
- 2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dle Smlouvy v souladu s právními předpisy, s odbornou péčí, v profesionální kvalitě, jakož i v souladu s požadavky Objednatele vymezenými ve Smlouvě, případně dále stanovenými Objednatelem postupem upraveným ve Smlouvě, a aplikovat při plnění Smlouvy nejlepší osvědčené postupy, procesy a metody (best practices). Poskytovatel odpovídá za to, že všechny osoby na straně Poskytovatele podílející se na plnění předmětu Smlouvy mají pro stanovenou práci odbornou způsobilost a budou dodržovat právní předpisy.
- 2.3. Objednatel za podmínek stanovených Smlouvou zaplatí Poskytovateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu Smlouvy cenu dle čl. 7 Smlouvy.
- 2.4. Smluvní strany si navzájem poskytnou součinnost nezbytnou pro řádné plnění jejich povinností vyplývajících ze Smlouvy. Smluvní strany se zejména zavazují informovat se bez zbytečného odkladu o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít vliv na řádné plnění povinností Smluvních stran dle Smlouvy.
- 2.5. Poskytovatel Objednateli poskytne i jakékoliv další služby ve Smlouvě neuvedené, jejichž potřeba se ukáže jako nezbytná pro plnění předmětu Smlouvy a pro řádné, bezporuchové, plně funkční a nepřetržité provozování Systému. Služby ve smyslu předchozí věty budou realizovány na základě Změnového řízení dle čl. 10 Smlouvy.

### **3. CLOUDOVÁ INFRASTRUKTURA SYSTÉMU**

- 3.1. Poskytovatel zajistí službu provozu Cloudové infrastruktury ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel současně zajistí, aby došlo k provozu infrastruktury na cloudové platformě dle předpokládaného zatížení Systému, uvedeného v dokumentaci a monitorovaného dle čl. 5 Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel je povinen zatížení Systému monitorovat a v případě blížícího se překročení, respektive vyčerpání rozsahu zajištěné Cloudové infrastruktury dle odst. 3.1 tohoto článku, která byla financována dle odst. 8.1.1 Smlouvy, o této skutečnosti v dostatečném předstihu, nejméně však třiceti (30) dnů informovat Objednatele. Poskytovatel současně nenese riziko za překročení předpokládaného zatížení Systému dle výkonnostních parametrů uvedených v dokumentaci a monitorovaných dle čl. 5 Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.3. V případě blížícího se překročení zatížení Systému dle odst. 3.2 tohoto článku je možné zajistit navýšení dostupnosti Cloudové infrastruktury, a to prostřednictvím Změnového řízení podle čl. 10 Smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli zvýšené náklady na zajištění Cloudové infrastruktury na základě písemné objednávky ve skutečném rozsahu způsobem uvedeným v čl. 8 odst. 8.1.5 Smlouvy.

- 3.4. Podrobná specifikace plnění dle tohoto článku je uvedena v dokumentaci, konkrétně v kapitolách "Seznam a popis HW prvků včetně popisu/schématu jejich propojení" a „Konfigurace a typ použitého HW“.

#### **4. SLUŽBY RUTINNÍHO PROVOZU SYSTÉMU**

- 4.1. Poskytovatel zahájí Rutinní provoz Systému dle této Smlouvy k 1. 3. 2026.
- 4.2. Podrobná specifikace plnění dle tohoto článku je uvedena v provozní dokumentaci a Příloze č. 1 Smlouvy.

#### **5. SLUŽBY ROZVOJE SYSTÉMU**

- 5.1. Poskytovatel je po celou dobu zajišťování Rutinního provozu Systému povinen poskytovat Objednateli služby Rozvoje Systému, a to na základě požadavků vznesených Objednatelem v souladu se Změnovým řízením definovaným v článku 10 Smlouvy včetně nezbytných Konzultačních a poradenských služeb v rámci technického zhodnocení Systému, které vstupují do hodnoty technického zhodnocení daného Rozvoje Systému nebo obnovy Systému dle účetních předpisů závazných pro organizační složky.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že Změnové řízení související s Rozvojem Systému je oprávněn iniciovat rovněž Poskytovatel.

#### **6. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ**

- 6.1. Místem plnění je sídlo Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit realizaci plnění dle Smlouvy v termínech:
- 6.2.1. plnění dle odst. 2.1.1 a 2.1.3 Smlouvy ode dne nabytí účinnosti Smlouvy do 28. 2. 2031; a
- 6.2.2. plnění dle odst. 2.1.2 Smlouvy od 1. 3. 2026 do 28. 2. 2031.

#### **7. CELKOVÁ CENA**

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že celková maximální cena za poskytnutí plnění Poskytovatelem dle Smlouvy činí **177 400 000,- Kč** (slovy: jedno sto sedmdesát sedm milionů čtyři sta tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **214 654 000,- Kč** (slovy: dvě stě čtrnáct milionů šest set padesát čtyři tisíc korun českých) včetně DPH, kdy je tvořena:
- 7.1.1. cenou za plnění podle odst. 2.1.1 Smlouvy ve smyslu odst. 3.1 Smlouvy v celkové výši 11 000 000,- Kč (slovy: jedenáct milionů korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **13 310 000,- Kč** (slovy: třináct milionů tři sta deset

tisíc korun českých) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem dle odst. 8.1.1 Smlouvy;

- 7.1.2. cenou za plnění podle odst. 2.1.2 Smlouvy v celkové výši **86 400 000,- Kč** (slovy: osmdesát šest milionů čtyři sta tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **104 544 000,- Kč** (slovy: jedno sto čtyři milionů pět set čtyřicet čtyři tisíc korun českých) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem v pravidelných měsíčních platbách dle odst. 8.1.2 Smlouvy;
- 7.1.3. cenou za plnění podle odst. 2.1.3 ve smyslu odst. 3.3, 2.5 a 14.5 Smlouvy v celkové výši 80 000 000,- Kč (slovy: osmdesát milionů korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **96 800 000,- Kč** (slovy: devadesát šest milionů osm set tisíc korun českých) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem za podmínek stanovených dle odst. 8.1.3, 8.1.4 a 8.1.5 Smlouvy dle povahy Změnového požadavku.
- 7.2. Smluvní strany prohlašují a činí nesporným, že cena stanovená v odst. 7.1 tohoto článku je cenou konečnou a nepřekročitelnou a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle Smlouvy.
- 7.3. Cena plnění může být změněna pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši ceny, a to zejména v případě změny sazby DPH, a to o částku odpovídající této legislativní změně. K takové změně může dojít pouze ve vztahu k těm částem ceny, u kterých před okamžikem nabytí účinnosti relevantní změny daňových předpisů ještě nenastal den uskutečnění zdanitelného plnění. Změna ceny v důsledku změny daňových právních předpisů bude Smluvními stranami sjednána formou uzavření písemného dodatku k Smlouvě.

## 8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 8.1. Cena za řádně poskytnuté plnění dle Smlouvy je splatná:

- 8.1.1. ve vztahu k plnění dle odst. 2.1.1 Smlouvy na základě faktury řádně vystavené Poskytovatelem, a to jednorázovou fakturací ve výši **11 000 000,- Kč** (slovy: jedenáct milionů korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **13 310 000 Kč** (slovy: třináct milionů tři sta deset tisíc korun českých) včetně DPH, vystavené Poskytovatelem po nabytí účinnosti Smlouvy a v souladu s odst. 3.1 a 3.2 Smlouvy;
- 8.1.2. ve vztahu k plnění dle odst. 2.1.2 Smlouvy na základě měsíčních faktur v pravidelných měsíčních platbách ve výši **1 440 000,- Kč** (slovy: jeden milion čtyři sta čtyřicet tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. **1 742 400,- Kč** (slovy: jeden milion sedm set čtyřicet dva tisíc čtyři sta korun českých) včetně DPH, řádně vystavených Poskytovatelem nejdříve první den měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování předmětného plnění fakturováno a po akceptaci Akceptační dokumentace;

- 8.1.3. ve vztahu k plnění dle odst. 2.1.3 Smlouvy na základě faktur řádně vystavených Poskytovatelem za uzavřená plnění v podobě Akceptovaných funkčních celků dodaných v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy, a to v rozsahu předložených a schválených požadavků Změnového řízení. Specifikace výše odměny Poskytovatele za toto plnění musí být vždy obsažena v každém takovém dílčím požadavku a podléhá schválení ze strany Objednatele dle Změnového řízení v čl. 10 Smlouvy.
- 8.1.4. ve vztahu k plnění dle odst. 2.5 Smlouvy na základě faktur řádně vystavených Poskytovatelem za ukončené plnění poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy, a to v rozsahu objednané, vykazané a provedené a akceptované práce, pokud se smluvní strany nedohodnou v objednávce na jiné frekvenci fakturace. Specifikace výše odměny Poskytovatele za toto plnění je obsažena v Příloze č. 2 (Cenové podmínky) Smlouvy.
- 8.1.5. ve vztahu k plnění dle odst. 3.3 Smlouvy na základě faktury řádně vystavené Poskytovatelem za prostředky Cloudové infrastruktury. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve den následující po dni oboustranného podepsání formuláře změnového požadavku, respektive dni doručení objednávky Poskytovateli.
- 8.2. V každé faktuře – daňovém dokladu musí být ze strany Poskytovatele uveden rozpad celkové ceny na jednotlivá konkrétní plnění dle Smlouvy. Poskytovatel je povinen fakturovat jednotlivé služby uvedené v odst. 2.1 Smlouvy vždy odděleně a po jednotlivých objednávkách. Přílohou faktury za plnění dle odst. 2.1.2 Smlouvy je Měsíční zpráva. Přílohou faktury za plnění dle objednávky je vždy i kopie objednávky. Přílohou faktury za plnění dle odst. 2.1.3 Smlouvy je kopie schváleného akceptačního protokolu, kterým byl předán Objednateli funkční celek rozvoje Systému.
- 8.3. Bude-li poskytování plnění dle Smlouvy zahájeno nebo ukončeno v průběhu kalendářního měsíce a je-li Smluvními stranami dohodnuta měsíční úhrada ceny plnění, bude za daný měsíc uhrazena poměrná část ceny plnění odpovídající skutečně poskytnutému plnění v daném měsíci.
- 8.4. Cena plnění je splatná ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury – daňového dokladu, splňujícího všechny požadavky stanovené Smlouvou Objednateli.
- 8.5. Faktura – daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejm. zákonem o DPH, přičemž musí vždy obsahovat zejména následující údaje:
- 8.5.1. označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ;
- 8.5.2. údaj o tom, že vystavovatel faktury – daňového dokladu je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky;

- 8.5.3. evidenční číslo Smlouvy Objednatele a v případě dodávky služeb dle odst. 2.1.3 Smlouvy též i číslo příslušné písemné objednávky a příslušného změnového požadavku;
  - 8.5.4. označení poskytnutého plnění dle Smlouvy;
  - 8.5.5. číslo faktury – daňového dokladu;
  - 8.5.6. den vystavení a lhůta splatnosti faktury / daňového dokladu;
  - 8.5.7. označení peněžního ústavu a číslo bankovního účtu Poskytovatele;
  - 8.5.8. další stanovené podklady vyplývající pro dané plnění ze Smlouvy.
- 8.6. Nebude-li faktura – daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy nebo nebudou splněny podmínky dle odst. 8.7 tohoto článku, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení bezvadné faktury – daňového dokladu Objednateli.
- 8.7. Cena plnění bude hrazena bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve faktuře – daňovém dokladu, který musí odpovídat číslu účtu uvedenému v registru plátců DPH. Případnou změnu čísla účtu, je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit a na zpětný dotaz Objednatele opětovně písemně potvrdit.
- 8.8. Cena plnění se považuje za uhrazenou okamžikem jejího odeslání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele dle odst. 8.7 tohoto článku.

## **9. AKCEPTACE PLNĚNÍ SMLOUVY**

- 9.1. Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Akceptační dokumentaci nejpozději desátý (10) Pracovní den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém Poskytovatel službu poskytoval.
- 9.2. Objednatel je oprávněn neakceptovat Akceptační dokumentaci pouze v případě, že tato neobsahuje kompletní informace, dokumentace nebo poskytnuté plnění vykazuje vady nebo nesplňuje požadavky stanovené ve Smlouvě. Objednatel sdělí Poskytovateli všechny vytýkané nedostatky a vady nebo akceptuje Akceptační dokumentaci nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne doručení.
- 9.3. Poskytovatel je v případě neakceptace Akceptační dokumentace dle předchozího odstavce povinen Akceptační dokumentaci doplnit a opětovně předložit Objednateli ke schválení, a to nejpozději do šesti (6) Pracovních dnů ode dne doručení stanoviska Objednatele o neakceptaci. Pokud bude opravená Akceptační dokumentace stále obsahovat nedostatky, lze postup dle předchozí věty opakovat, a to až do úplného odstranění všech vytýkaných vad nebo chyb.

- 9.4. Akceptační řízení u Rozvoje Systému zahrnuje porovnání skutečných vlastností plnění s vlastnostmi dle příslušného požadavku na změnu dle čl. 10 Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně sedm (7) Dní předem o termínu předání výstupu k akceptačnímu řízení, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

## **10. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že požadavky na úpravy funkcionality Systému stejně jako požadavky na nové funkce Systému dle čl. 5 Smlouvy budou nazývat společně Změnovým řízením. Prostřednictvím Změnového řízení bude docházet i k zadání navýšení Cloudové infrastruktury dle odst. 3.3 Smlouvy.
- 10.2. Za účelem prokazatelné evidence a dokumentace Změnového řízení se Smluvní strany dohodly, že nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy zřídí Poskytovatel v rámci ceny rutinního provozu evidenční systém požadavků umožňující dálkový přístup, do kterého budou mít zřízený přístup Zástupci Poskytovatele i Zástupci Objednatele. O zřízení Evidenčního systému požadavků Poskytovatel bezodkladně informuje Objednatele (včetně konkrétní adresy).
- 10.3. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna navrhnout úpravy funkcionality Systému dle Smlouvy, a to prostřednictvím rozhraní uvedeného v předchozím odstavci.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje v ceně služby dle odst. 2.1.2 Smlouvy provést hodnocení dopadů a návrh řešení včetně rizik nerealizace (dále též „hodnocení“) kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn, popřípadě hodnocení dopadu návrhu nových funkcí na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Odchylně od předchozí věty bude hodnocení dopadů a návrh řešení včetně rizik nerealizace, hodnocení dopadu na termíny, cenu a součinnost řešena jako samostatný změnový požadavek dle tohoto článku v případě, kdy toto hodnocení svou pracností přesáhne 3 člověkodny. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti (20) Pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně, a to ve formě číslované nabídky, která obsahuje výše uvedené údaje včetně uvedení informace o pracnosti, ceně, rizicích a termínech a potřebné součinnosti.
- 10.5. Objednatel není povinen navrhovanou změnu Poskytovatelem akceptovat. V takovém případě je Objednatel povinen zamítnutí akceptace písemně odůvodnit. Poskytovatel není odpovědný za vznik škody z důvodu, anebo v souvislosti s neakceptací změny ze strany Objednatele.
- 10.6. Schválený požadavek je možné realizovat ze strany Poskytovatele po obdržení písemné objednávky Objednatele, jejíž součástí je finální nabídka Poskytovatele.
- 10.7. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval. V případě, že Poskytovatel vyhodnotí změnu navrženou Objednatelem v rámci hodnocení dopadů dle odst. 10.4 tohoto článku jako nevhodnou, sdělí tuto informaci bez zbytečného odkladu Objednateli.

V případě, že bude Objednatel i nadále trvat na realizaci změny, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody vzniklé v souvislosti s realizací změny.

- 10.8. Smluvní strany se dohodly, že v případě plnění dle odst. 2.5 Smlouvy či v případě plnění spočívajícího v Rozvoji Systému, provedeného ze strany Poskytovatele, které má přímý i nepřímý vliv na provoz Systému, může dojít ke změně ceny plnění za Rutinní provoz Systému. Způsob určení změny ceny plnění za Rutinní provoz Systému bude stanoven na základě písemné analýzy a hodnocení dopadů Rozvoje Systému, která bude provedena Poskytovatelem v ceně služby dle odst. 2.1.2 Smlouvy. Dopad do ceny provozu Systému bude, je-li to možné, uveden již v nabídce dle odst. 10.4 tohoto článku. Ke změně celkové i měsíční ceny za plnění za Rutinní provoz Systému může dojít pouze přijetím dodatku ke Smlouvě.

## **11. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 11.1. Poskytovatel spolupracuje s oprávněnými pracovníky Objednatele a jinými jím pověřenými zaměstnanci ve věci plnění předmětu Smlouvy, přičemž tyto osoby na straně Objednatele poskytují Poskytovateli řádnou součinnost.
- 11.2. Poskytovatel na požádání informuje Objednatele o průběhu plnění předmětu Smlouvy a akceptuje jeho doplňující pokyny, připomínky související s plněním předmětu Smlouvy.
- 11.3. Poskytovatel upozorní Objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů, jestliže tuto nevhodnost mohl zjistit při vynaložení odborné péče. Poskytovatel však pokyny Objednatele splní, trvá-li na tom Objednatel i přes jeho upozornění, v takovém případě však Poskytovatel neodpovídá za tím vzniklou škodu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s Objednatelem svolávat konzultační schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Žádost o svolání konzultační schůzky musí být Objednateli doručena písemně (elektronicky), nejméně dva (2) Pracovní dny před plánovaným termínem schůzky.
- 11.5. Poskytovatel bezodkladně, s vyvinutím přiměřeného úsilí a ve spolupráci s Objednatelem odstraňuje překážky bránící řádnému plnění předmětu Smlouvy.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn užít ke splnění svých závazků ze Smlouvy třetích osob, tedy osob, které nejsou v zaměstnaneckém, nebo obdobném poměru k Poskytovateli, i v takovém případě však Poskytovatel odpovídá v takovém rozsahu, jako by poskytoval plnění sám. Pokud bude Poskytovatel plnění dle Smlouvy realizovat v souladu se Smlouvou prostřednictvím třetích osob, je povinen zajistit, že se tyto třetí osoby zavážou dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 11.7. Poskytovatel není oprávněn výstupy plnění Smlouvy rozšiřovat bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Přenechání výstupu plnění předmětu Smlouvy nebo jeho části Poskytovatelem třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele je důvodem pro výpověď Smlouvy Objednatelem dle ustanovení odst. 18.2.5 Smlouvy.

- 11.8. Poskytovatel vede po dobu trvání Smlouvy archiv dokumentů vzniklých v souvislosti s plněním Smlouvy a jejích změn. Poskytovatel archivuje dokumenty pouze v elektronické podobě, a to vyjma případů, kdy povinnost archivace dokumentů v listinné podobě stanoví Poskytovateli nebo Objednateli právní předpisy. Poskytovatel umožní Objednateli dle jeho požadavků přístup do archivu dokumentů.
- 11.9. Data zpracovaná Poskytovatelem při poskytování služeb souvisejících s provozováním Systému a takto vytvořená databáze jsou vlastnictvím Objednatele a Poskytovatel není oprávněn s těmito daty nakládat jinak, než jak mu ukládá Objednatel.
- 11.10. Poskytovatel bezodkladně oznamuje Objednateli či Objednatelem určeným osobám a uživatelům Systému plánovanou nefunkčnost a odstávky Systému či některých částí Systému.
- 11.11. Objednatel seznámil Poskytovatele s Architektonickými principy Ministerstva dopravy, Bezpečnostní politikou informací Ministerstva dopravy, Standardy Manažera kybernetické bezpečnosti Ministerstva dopravy, Doporučeními Odboru ICT k bezpečnostní architektuře IS MD, Bezpečnostními požadavky na dokumentaci, Informační koncepcí Ministerstva dopravy, Metodikou projektového řízení Ministerstva dopravy platnými ke dni počátku účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje dokumenty uvedenými v předchozí větě řídit po celou dobu poskytování Služeb dle Smlouvy a bude respektovat případné změny, které budou Objednatelem v průběhu trvání Smlouvy do těchto vyjmenovaných dokumentů zapracovány, a o kterých Objednatel vždy Poskytovatele písemně informuje a předá mu jejich aktuální znění. Pro každou objednávku je závazná verze dokumentů uvedených v tomto odstavci platná ke dni vystavení písemné nabídky ze strany Poskytovatele. Pro již zaslouplá plnění se Objednatel zavazuje změny ve výše uvedených dokumentech řešit prostřednictvím Změnového řízení dle čl. 10 Smlouvy.
- 11.12. Poskytovatel se zavazuje umožnit provedení auditů a kontrol plnění povinností podle Smlouvy Objednatelem nebo jím pověřenou osobou a poskytnout k tomu nezbytnou součinnost a požadované podklady.

## **12. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 12.1. Objednatel poskytne Poskytovateli na jeho odůvodněnou žádost podklady, odborné konzultace a veškerou nezbytnou součinnost nutnou k plnění předmětu Smlouvy, a to v rozsahu, který je schopný zajistit. Objednatel zajistí Poskytovateli součinnost třetích osob a případně též udělí Poskytovateli plnou moc pro účely jednání se třetími osobami, jejichž součinnosti je třeba k plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy. Pro účely umožnění naplnění povinností Objednatele dle tohoto odstavce Poskytovatel pravidelně oznamuje Objednateli předpokládaný rozsah a obsah požadované součinnosti.
- 12.2. Objednatel umožní vstup zaměstnancům Poskytovatele a osobám v obdobném poměru k Poskytovateli, jakož i Poddodavatelům Poskytovatele podílejícím se na plnění předmětu Smlouvy na pracoviště Objednatele během Pracovního dne za účelem plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen dodržovat vnitřní předpisy Objednatele,

pokyny Objednatele týkající se pohybu osob po budově a provozu budovy a seznámit s nimi všechny pracovníky podílející se na plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za dodržování těchto předpisů.

- 12.3. Zjistí-li Objednatel v průběhu plnění předmětu Smlouvy vady, Poskytovatel na písemnou výzvu tyto vady bezodkladně odstraní bez nároku na navýšení celkové ceny plnění dle Smlouvy, a to v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem s přihlédnutím k povaze zjištěných vad, a to v souladu s katalogovým listem č. 3 (uvedeným v příloze č. 1 Smlouvy).
- 12.4. Objednatel poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost v případě plánované nefunkčnosti a odstávky Systému či některých částí Systému. Plánované nefunkčnosti a odstávky Systému budou probíhat na základě písemného oznámení Poskytovatele Objednateli prostřednictvím Evidenčního systému požadavků, a to v souladu s katalogovým listem č. 3 (uvedeným v příloze č. 1 Smlouvy).
- 12.5. Objednatel je oprávněn svolávat po dohodě s Poskytovatelem konzultační schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s plněním předmětu Smlouvy a Poskytovatel je povinen zajistit účast příslušných odborně způsobilých osob na těchto pracovních schůzkách.

### **13. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ A PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

- 13.1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že jeho plnění dle Smlouvy, tj. především výsledky jeho vlastní činnosti a plnění Poddodavatelů při činnosti pro potřeby Objednatele dle Smlouvy, budou vytvořena jako zaměstnanecké dílo ve smyslu § 58 Autorského zákona zaměstnanci Poskytovatele anebo Poddodavatelů a osobami, které jsou k Poskytovateli anebo Poddodavatelům v obdobném pracovněprávním poměru, v rámci jejich povinností, vyplývajících z pracovněprávních vztahů k Poskytovateli anebo k Poddodavatelům. Poskytovatel dále prohlašuje, že byl těmito zaměstnanci, a v případě plnění Poddodavatelů dle Smlouvy Poddodavateli, oprávněn k postoupení výkonu majetkových práv autorských a poskytnutí ostatních práv duševního vlastnictví k plnění dle Smlouvy Objednateli, jakož i jím zvoleným třetím osobám. Poskytovatel se v tomto smyslu zavazuje poskytnout Objednateli v případě jeho odůvodněné písemné žádosti seznam zaměstnanců Poskytovatele anebo jiných fyzických osob, které jsou autory díla, spolu s prohlášením, že tento seznam autorů je úplný a správný, a to do pěti (5) Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v souvislosti s plněním dle Smlouvy vytvořeno Poskytovatelem anebo jeho Poddodavateli dílo, které je vytvořeno výlučně na objednávku a pro potřeby Objednatele a které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu Autorského zákona, Poskytovatel okamžikem předání takového díla nebo jakéhokoliv plnění, jehož bude toto dílo součástí, Objednateli postupuje právo výkonu veškerých autorských majetkových práv k předanému plnění (výstupu), popř. zajistí k tomuto okamžiku postoupení takových práv Objednateli. Objednatel se tím stává ve vztahu k této části díla vykonavatelem autorských práv majetkových. Právo výkonu majetkových práv

autorských se postupuje jako dále postupitelné. Zaměstnancům Poskytovatele a dalším osobám dle odst. 13.1 Smlouvy (autorům) přitom nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 Autorského zákona. Cena za poskytnutí práva výkonu majetkových práv autorských je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění dle Smlouvy.

- 13.3. Je-li výstupem vlastní činnosti Poskytovatele anebo jeho Poddodavatelů nebo součástí plnění dle Smlouvy výtvor, který je předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, zejména autorské dílo, a nejde-li přitom o dílo ve smyslu odst. 13.2 Smlouvy, od okamžiku převzetí plnění náleží Objednateli k plněním, vymezeným v tomto odstavci, pro území celého světa včetně České republiky výhradní neomezené právo k užití těchto plnění. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu uvedeného výhradního práva k užití předmětných plnění podle Autorského zákona a občanského zákoníku (licence), a to ke splnění účelu Smlouvy a v souladu s nimi, a to bez časového, územního a množství omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn výsledky vlastní činnosti Poskytovatele (autorská díla) užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití předmětů ochrany podle Autorského zákona získává Objednatel jako převoditelná s právem poskytnutí podlicence a dále postupitelná. Poskytovatel dále poskytuje Objednateli právo upravovat a/nebo překládat dodaná plnění včetně práva Objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Odměna za poskytnutí licence dle tohoto odstavce Smlouvy je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění Poskytovatele dle Smlouvy. Není-li Smluvními stranami v každém konkrétním případě písemně sjednáno jinak, právo výkonu majetkových práv autorských (licence) k těm částem plnění, která byla vytvořena Poddodavateli, se poskytuje v obdobném rozsahu.
- 13.4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto článku Smlouvy. Cena služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 13.5. Je-li výstupem činnosti Poskytovatele anebo jeho Poddodavatelů nebo součástí plnění dle Smlouvy výtvor, který je předmětem práv průmyslového vlastnictví, avšak dosud nebyl přihlášen k ochraně nebo na základě přihlášky dosud nebyl zapsán či udělen anebo se jeho zápis nevyžaduje, zejména vynález, užitný vzor či průmyslový vzor, převádí Poskytovatel na Objednatele touto Smlouvou od okamžiku předání plnění veškerá práva na tyto předměty průmyslových práv, zejména pak právo na patent, právo na užitný vzor a právo na průmyslový vzor. Objednatel je oprávněn zejména tyto předměty průmyslových práv přihlásit k ochraně na území České republiky a jiných teritoriích a neomezeně je i po jejich zápisu využívat na území celého světa včetně České republiky. Úhrada za převod takových práv je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění Poskytovatele dle Smlouvy. Není-li Objednatelem a Poskytovatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, právo užití předmětů průmyslového vlastnictví k těm

částí plnění, která byla vytvořena Poddodavatelem Poskytovatele, se poskytuje v obdobném rozsahu. Je-li výstupem činnosti Poskytovatele anebo jeho Poddodavatelů nebo součástí plnění dle Smlouvy, zejména udělený či zapsaný vynález, užitečný vzor či průmyslový vzor, od okamžiku akceptace náleží Objednateli k těmto zapsaným předmětům průmyslových práv, a pro území celého světa včetně České republiky, nevýhradní neomezené právo k užití těchto zapsaných předmětů průmyslových práv. Poskytovatel Smlouvou opravňuje Objednatele k výkonu uvedených výhradních práv k zapsaným předmětům průmyslových práv, a to ke splnění účelu Smlouvy a v souladu s nimi, a to bez časového, územního a množství omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití zapsaných předmětů průmyslových práv získává Objednatel jako převoditelná, s právem udělit sublicence, a postupitelná. Poskytovatel dále poskytuje Objednateli právo upravovat a modifikovat zapsané předměty průmyslových práv, včetně práva Objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a modifikací třetím osobám. Poskytovatel je povinen učinit veškeré nezbytné úkony a poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost směřující k zápisu uvedené licence k zapsaným předmětům průmyslových práv do příslušných rejstříků. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění Poskytovatele dle Smlouvy. Není-li Objednatelem a Poskytovatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, licence k těm částem plnění majícím charakter zapsaného předmětu průmyslových práv, která byla vytvořena Poddodavatelem Poskytovatele, se poskytuje v obdobném rozsahu.

- 13.6. Je-li výstupem činnosti Poskytovatele anebo jeho Poddodavatelů nebo součástí plnění dle Smlouvy výtvor, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích tohoto článku uvedených předmětů chráněných podle Autorského zákona a předmětů průmyslového vlastnictví požívajících zvláštní ochrany, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení, převádí Poskytovatel na Objednatele Smlouvou od okamžiku převzetí plnění Objednatelem veškerá práva k těmto ostatním předmětům duševního vlastnictví. Objednatel je oprávněn zejména tyto ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Úhrada za převod takových práv je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění Poskytovatele dle Smlouvy. Není-li Objednatelem a Poskytovatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, licence k těm částem plnění, majícím povahu nezapsaného předmětu majetkových práv, která byla vytvořena Poddodavatelem, se poskytuje v obdobném rozsahu.
- 13.7. Není-li Objednatelem a Poskytovatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, Poskytovatel rovněž prohlašuje a činí nesporným, že práva pořizovatele databáze k databázím, pořízeným jako součást plnění Poskytovatele a jeho Poddodavatelů na základě Smlouvy Poskytovatelem pro Objednatele, náleží od počátku Objednateli.
- 13.8. Poskytovatel prohlašuje a Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel anebo Poddodavatelé při plnění svých povinností ze Smlouvy mohou použít i předměty duševního vlastnictví, které nejsou původním dílem zaměstnanců Poskytovatele anebo jiných osob ve smyslu odst. 13.1 Smlouvy, které jsou zpracováním či jiným užitím jiných děl či nematkových statků třetích osob, jako je použití chráněných metodologií, komerčních aplikačních frameworků, modulů, komponent anebo univerzálních utilit, popř. jiných předmětů duševního vlastnictví. Poskytovatel je v případě užití takových

předmětů duševního vlastnictví povinen k okamžiku předání zajistit Objednateli licenční práva k těmto dílům třetích osob, případně poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby získal licenční práva k těmto dílům třetích osob, a to v nejširší možné míře, odpovídající účelu Smlouvy (tj. nejlépe výhradní anebo nevýhradní místně, časově a množstevně neomezenou licenci ke všem relevantním způsobům užití díla třetí osoby s právem toto dílo zahrnout do jiného díla, zpracovat jej, dokončit jej a zasahovat do něj, či dále jej měnit a rozvíjet). Pokud v konkrétním případě není možné získání výhradní anebo nevýhradní neomezené licence dle předchozí věty, je Poskytovatel povinen pro Objednatele zajistit co nejvýhodnější alternativu této licence s přihlédnutím k licenčním podmínkám třetí osoby, zajišťující řádné a nerušené užití díla třetí osoby v rozsahu nezbytném pro účely Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za jakékoliv právní vady svého vlastního plnění, jakož i za právní vady díla jeho Poddodavatelů. Úhrada za licence, udělené třetími osobami v rozsahu definovaném touto Smlouvou, je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle Smlouvy. Předchozí věta se nevztahuje na Změnové řízení a z něj vzešlé potřeby získání licence a související úhrady.

13.9. V případě, že je Poskytovateli k plnění jeho povinností dle Smlouvy poskytnuto ze strany Objednatele autorské dílo, popř. jiný předmět duševního vlastnictví, zavazuje se Objednatel poskytnout Poskytovateli veškeré nezbytné licence a jiná oprávnění k užití takového díla Poskytovatelem v rozsahu požadovaném Objednatелеm. Objednatel v této souvislosti prohlašuje, že disponuje všemi potřebnými licencemi a jinými oprávněními k takovým předmětům duševního vlastnictví, které umožňují udělení práv k užití takového díla Poskytovateli, a které budou nezbytné k plnění povinností Poskytovatele na základě Smlouvy, popř. poskytne Poskytovateli veškerou součinnost k zajištění těchto práv, a to bez nároku na náhradu nákladů ze strany Poskytovatele.

13.10. Poskytovatel je povinen vždy současně s předáním jakéhokoli plnění ve vztahu k Systému, které vykazuje znaky autorského díla a u něhož je to z povahy věci možné, předat Objednateli veškeré Zdrojové kódy a kompletní dokumentaci tak, aby Objednatel na tomto základě měl možnost provádět budoucí provoz a rozvoj Systému bez jakékoliv součinnosti s Poskytovatelem. Cena za poskytnutí Zdrojových kódů a dokumentace je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle Smlouvy. Objednatel je kdykoli dle svého uvážení oprávněn využít jakoukoli dokumentaci vztahující se k Systému a jeho součástí, jakoukoli část této dokumentace a/nebo Zdrojové kódy vztahující se k Systému a jeho částem, a to jakýmkoli způsobem, včetně provedení změn.

## 14. EXIT PLÁN

14.1. Smluvní strany sjednávají Smlouvou předem definované postupy označené jako „**Exit plán**“, a to za účelem možnosti změnit osobu Poskytovatele bez jakýchkoliv negativních dopadů na provoz Systému. Mechanismus Exit plánu lze iniciovat následujícími způsoby:

14.1.1. Výpovědí dle odst. 18.4 Smlouvy;

14.1.2. Řádným ukončením Smlouvy, tedy uplynutím doby dle odst. 18.1 Smlouvy;

#### 14.1.3. Výpověď dle odst. 18.2 Smlouvy.

- 14.2. V souvislosti s řádným nebo předčasným ukončením Smlouvy jsou Smluvní strany povinny jednat o podmínkách převodu všech věcí nezbytných pro plnění povinností podle Smlouvy a k zajištění řádného provozu Systému na Objednatele nebo jím určenou osobu.
- 14.3. Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele uzavře s Objednatelem v jím stanoveném termínu jednu nebo více písemných smluv, na základě kterých převede na Objednatele nebo jím určený subjekt s účinností (podle povahy věcí a práv) ke dni stanovenému Objednatelem vlastnická či licenční práva k Objednatelem požadovaným věcem, přístrojům, strojům, zařízením či právům k software, které nejsou ve vlastnictví Objednatele dle Smlouvy, a to za cenu v místě a čase obvyklou, a to za předpokladu, že je možné takovému požadavku vyhovět. V případě nemožnosti převodu, např. z důvodu nepřiměřených obtíží, které by Poskytovateli s uskutečněním takového převodu vznikly, je Poskytovatel povinen nemožnost odůvodnit. V případě, že nebude možné jednoznačně stanovit cenu, bude určena znaleckým posudkem zpracovaným na náklady Objednatele.
- 14.4. Poskytovatel zpracuje společně s novým dodavatelem prostřednictvím samostatného projektu řízeného v souladu s metodikou řízení projektů Ministerstva dopravy detailní plán přechodu, včetně vzájemných procedur akceptace, a to nejpozději do třiceti (30) dnů od oznámení skutečnosti, že Objednatel Smlouvu ukončí podle odst. 18.4 Smlouvy Poskytovateli. Tento odstavec se uplatní i pro ukončení dle odst. 18.1 a 18.2 Smlouvy.
- 14.5. Poskytovatel poskytne novému dodavateli součinnost nejméně v těchto oblastech v rozsahu nejvýše tisíc (1000) odpracovaných hodin:
- 14.5.1. vytvoření organizačních předpokladů a dalších přípravných činností, např. vytvoření testovacího prostředí, školení uživatelů/správce, inventura a předání majetku státu, business analýza, vytvoření dokumentace k předání, zaškolení nového provozovatele do všech procesů provozu, údržby a oprav jednotlivých technologií, včetně softwarového vybavení Systému,
  - 14.5.2. realizace vlastní součinnosti při předání, školení, faktické předání, součinnost při provozu a vyhodnocení přechodové fáze, včetně zpracování relevantní dokumentace.
- 14.6. Náklady na součinnost dle tohoto článku nese Objednatel. Cena za tyto služby bude určena podle jednotkových cen určených dle Přílohy č. 2 Smlouvy (stanovená cena za hodinu práce).
- 14.7. Výše uvedená součinnost při přípravě přechodu provozu Systému bude Poskytovatelem prováděna tak, aby byla minimalizována rizika spojená s přechodem Systému, a aby bylo možné provést předání Systému bez přerušení provozu Systému.

- 14.8. Poskytovatel poskytne součinnost při přípravě a realizaci testování a ověření funkčnosti Systému jako celku ve všech provozních situacích. Součinnost se bude soustředit na testování řešení známých provozních chyb.
- 14.9. Součinnost výslovně zahrnuje spolupráci při nastavení a konfiguraci software dle aktuální a aktualizované dokumentace Systému. Spolupráce bude realizována ve spolupráci obou Smluvních stran a dle plánu vytvořeného novým poskytovatelem.
- 14.10. Smluvní strany činí nesporným, že součinnost výslovně zahrnuje také postupy při zálohování a obnovení dat, stejně jako smazání dat na písemný pokyn Objednatele.
- 14.11. Poskytovatel v rámci součinnosti při ukončení závazku poskytne novému dodavateli prostřednictvím dokumentace k Systému informaci o datových centrech a souvisejících smlouvách a kontaktech, Systému, o doporučených postupech provozní a operátorské činnosti, provozní preventivní a následné údržby, předpisech pro údržbu, instalaci a obnovy Systému ze zálohy. Poskytovatel zároveň předá provozní záznamy údržby k uvedeným zařízením předaným postupem dle odst. 14.2 a 14.3 tohoto článku.
- 14.12. Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost při přípravě a realizaci přechodu externích služeb, zejména, nikoli však výlučně, finančních a platebních služeb, zákaznických služeb, služeb údržby systému a logistiky související s provozem Systému ve všech provozních situacích.
- 14.13. Poskytovatel umožní novému dodavateli jednání s Poddodavatelem všech dílčích služeb, které jsou touto Smlouvou zajištěny Poskytovatelem pro bezvadný chod Systému.

## **15. ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 15.1. Poskytovatel podpisem Akceptační dokumentace o předání softwaru třetích stran, vyjma softwaru zajištěného Objednatelem či za součinnosti Objednatele dle odst. 13.10 Smlouvy, a softwaru vytvořeného Poskytovatelem v souvislosti s předmětem Smlouvy poskytuje Objednateli záruku za to, že Software třetích stran a software vytvořený Poskytovatelem nebude trpět žádnými vadami, a to ani právními či faktickými.
- 15.2. Poskytovatel je povinen společně s předáním softwaru třetích stran a softwaru vytvořeného Poskytovatelem předat Objednateli, pokud o to Poskytovatele požádá, potvrzení o záruce k softwaru třetích stran a softwaru vytvořeného Poskytovatelem, a to nejméně v rozsahu a délce sjednané ve Smlouvě.
- 15.3. Záruka podle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na vady vzniklé poškozením způsobeným třetími osobami a/nebo Objednatelem při užívání softwaru třetích stran a softwaru vytvořeného Poskytovatelem v rozporu s pokyny Poskytovatele či návodem k použití.
- 15.4. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na software třetích stran a software vytvořený Poskytovatelem dle tohoto článku v rozsahu Záruční doby, tedy záruky

poskytnuté Poskytovatelem Objednateli na software třetích stran a software vytvořený Poskytovatelem v rozsahu dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne jeho protokolárního převzetí Objednatelem dle Smlouvy.

- 15.5. Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli vadu softwaru třetích stran a softwaru vytvořeného Poskytovatelem, která se vyskytla v průběhu Záruční doby dle předchozího odstavce, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy Objednatel vadu zjistil, a to prostřednictvím rozhraní uvedeného v odst. 10.2 Smlouvy.
- 15.6. Poskytovatel je podle povahy vady povinen zahájit a dokončit práce na odstranění vady v souladu s katalogovým listem č. 3 (uvedeným v příloze č. 1), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

## **16. SANKCE**

- 16.1. Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za porušení povinností Poskytovatele ze Smlouvy:
- 16.1.1. ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý, byť jen započatý den prodlení Poskytovatele s dodržáním dohodnutého či stanoveného termínu pro poskytnutí plnění dle odst. 10.4 (Změnové řízení) Smlouvy,
  - 16.1.2. ve výši 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinností vyplývajících pro Poskytovatele z ustanovení článku 11 (Práva a povinnosti Poskytovatele) Smlouvy,
  - 16.1.3. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinností vyplývajících pro Poskytovatele z ustanovení článku 14 (Exit plán) Smlouvy,
  - 16.1.4. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinností Poskytovatelem dle odst. 20.1 (Postoupení práv ze Smlouvy) Smlouvy,
  - 16.1.5. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinností Poskytovatelem dle odst. 22.3 (Ochrana informací) Smlouvy,
  - 16.1.6. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinností vyplývajících pro Poskytovatele z ustanovení článku 23 (Kybernetická bezpečnost) Smlouvy,
  - 16.1.7. ve výši 25 000,- Kč za každý jednotlivý Kybernetický bezpečnostní incident dle ZKB,

- 16.1.8. ve výši 150 000,- Kč za každou jednotlivou ztrátu nebo ukradení dat způsobené Poskytovatelem.
- 16.2. V případě smluvní pokuty podle ustanovení odst. 16.1 Smlouvy může oprávněná Smluvní strana požadovat jejich zaplacení pouze v případě, kdy poskytne druhé Smluvní straně dodatečnou přiměřenou lhůtu (je-li to možné z povahy věci) ke splnění povinnosti, s jejímž splněním je druhá Smluvní strana v prodlení a tato Smluvní strana nezjedná nápravu ani v takto stanovené dodatečné lhůtě. Lhůta pro sjednání nápravy nesmí být kratší než patnácti (15) dnů.
- 16.3. Oprávněná Smluvní strana není oprávněna uplatnit smluvní pokutu v případě, že k prodlení povinné Smluvní strany došlo v důsledku porušení povinnosti či neposkytnutí součinnosti oprávněné Smluvní strany, jehož jednání nemohla povinná Smluvní strana ovlivnit, nebo v důsledku jiných objektivních okolností, které vylučují odpovědnost povinné Smluvní strany ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 16.4. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny za porušení SLA parametrů specifikovaných v Příloze č. 1 Smlouvy:
- 16.4.1. ve výši 5.000 a to za každé jednotlivé **Mírné porušení** SLA blíže specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy;
- 16.4.2. ve výši 25.000 a to za každé jednotlivé **Středně závažné porušení** SLA blíže specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy;
- 16.4.3. ve výši 150.000 a to za každé jednotlivé **Podstatné porušení** SLA blíže specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 16.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury dle Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 16.6. Uplatnění smluvní pokuty nebo slevy z ceny dle jednoho ze shora uvedených ustanovení tohoto článku Smlouvy nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv smluvní pokuty dle jiného ustanovení tohoto článku Smlouvy.
- 16.7. Úhradou smluvní pokuty nebo slevou z ceny není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinnosti druhou Smluvní stranou, na kterou se smluvní pokuta vztahuje ani na řádné plnění předmětu Smlouvy.
- 16.8. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne doručení písemného oznámení o vzniku nároku na úhradu smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Oznámení musí obsahovat stručný popis a časové určení porušení smluvní povinnosti, které v souladu se Smlouvou založilo nárok oprávněné Smluvní strany na úhradu smluvní pokuty.

- 16.9. Smluvní strany se dohodly, že součet slev a sankcí za jeden kalendářní měsíc nepřekročí výši odpovídající ekvivalentu ceny ve smyslu odst. 8.1.2 Smlouvy za jedno fakturační období (tj. jeden kalendářní měsíc).

## **17. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 17.1. Každá ze Smluvních stran nahradí druhé Smluvní straně škodu způsobenou při plnění Smlouvy, v souladu s příslušnými právními předpisy a Smlouvou. Obě Smluvní strany vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 17.2. Poskytovatel nahradí Objednateli veškeré škody způsobené porušením Smlouvy. Poskytovatel zároveň Objednatele odškodní za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu. Pro účely Smlouvy se za škodu považují i peněžité sankce uložené Objednateli jakýmkoli národním orgánem nebo orgánem EU.
- 17.3. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání Poskytovatel s ohledem na svou povinnost dodat plnění nebo jeho část či poskytovat služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 17.4. Každá ze Smluvních stran upozorní druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany vyvinou maximální úsilí k odvrácení a překonání překážek bránících řádnému plnění Smlouvy.
- 17.5. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku porušení povinností druhou Smluvní stranou nebo v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli podle ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

## **18. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 18.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu určitou to do 28.2.2031.
- 18.2. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu hrubého porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje:
- 18.2.1. Poskytovatel nezjedná nápravu se splněním příslušné smluvní povinnosti, se kterou je v prodlení ani v dodatečně lhůtě jemu stanovené Objednatelem, která nesmí být kratší patnácti (15) Pracovních dnů;

- 18.2.2. Poskytovatel se dopustí alespoň pět (5) krát během trvání Smlouvy Podstatného porušení SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy;
- 18.2.3. Poskytovatel dlouhodobě neprovádí plnění nebo dlouhodobě provádí vadné plnění bez zavinění Objednatele, přičemž za dlouhodobé se považuje neprovádění plnění nebo vadné provádění plnění po dobu delší než šedesát (60) dnů;
- 18.2.4. Poskytovatel bezdůvodně přeruší poskytování jakéhokoliv plnění dle Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) Pracovních dnů; nebo
- 18.2.5. Poskytovatel přenechá výstup plnění předmětu Smlouvy nebo jeho části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele dle odst. 11.7 Smlouvy.
- 18.2.6. Poskytovatel postoupí práva, povinnosti, závazky nebo pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele dle odst. 20.1 Smlouvy.
- 18.2.7. Poskytovatel dopustí ztrátu či ukradení dat dle Systémové dokumentace.
- 18.3. Výpověď dle ustanovení odst. 18.2 tohoto článku lze provést pouze písemně s uvedením důvodů výpovědi, jinak je výpověď neplatná. Výpověď je účinná dnem jejího doručení Poskytovateli.
- 18.4. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů, a to písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli. Výpovědní doba činí v tomto případě dvanáct (12) měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v jehož průběhu byla výpověď doručena Poskytovateli.
- 18.5. Ukončením účinnosti Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.
- 18.6. Smluvní strany jsou povinny zahájit nejpozději šest (6) měsíců před posledním dnem účinnosti Smlouvy jednání o další spolupráci. V případě, že Objednatel nebude požadovat, aby Poskytovatel nadále poskytoval služby dle Smlouvy, sdělí tento závěr Poskytovateli písemně, a to nejpozději tři (3) měsíce před uplynutím doby účinnosti Smlouvy.

## **19. ÚKONY, DORUČOVÁNÍ, POČÍTÁNÍ ČASU**

- 19.1. Úkony mezi Smluvními stranami jsou oprávněny činit oprávněné osoby, případně osoby k těmto úkonům příslušnou Smluvní stranou písemně pověřené nebo zmocněné.
- 19.2. Vyžaduje-li Smlouva u některého úkonu Smluvní strany písemnou formu, oznámení takového úkonu musí být druhé Smluvní straně doručeno datovou schránkou, poštou, doručovací službou, prostřednictvím Evidenčního systému požadavků nebo osobně proti podpisu.
- 19.3. V případě, že je úkon učiněn elektronickou poštou, považuje se za platný, pokud je nejpozději následující Pracovní den potvrzen způsobem dle předcházejícího odstavce tohoto článku.

## **20. POSTOUPENÍ PRÁV ZE SMLOUVY**

- 20.1. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 20.2. Objednatel je oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám za podmínek stanovených ve Smlouvě.

## **21. KONTAKTNÍ OSOBY POSKYTOVATELE A OBJEDNATELE**

- 21.1. Kontaktní osoby Objednatele jsou:



Vrchní ředitel sekce

Sekce silniční a veřejné dopravy a správních agend

tel:  e-mail: 

- 21.2. Kontaktní osoby Poskytovatele jsou:



pověřen řízením státního podniku

tel: , e-mail: 

a



zástupce ředitele

tel: , e-mail: 

## **22. OCHRANA INFORMACÍ A UTAJOVANÉ INFORMACE**

22.1. Smluvní strany nezpřístupní třetí osobě Neveřejné informace.

22.2. Za třetí osoby podle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy se nepovažují:

22.2.1. zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

22.2.2. orgány Smluvních stran a jejich členové,

22.2.3. ve vztahu k Důvěrným informacím Smluvní strany externí dodavatelé druhé Smluvní strany, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám ve Smlouvě.

22.3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím a povinnosti vyplývající z právní úpravy ochrany Osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

22.4. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí osobě ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni pro řádné plnění Smlouvy. Smluvní strany nepoužijí Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

22.5. Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Systém obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena, a to i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy jsou za Důvěrné informace Objednatele považovány též Zdrojové kódy Systému, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele či Poskytovatele v Systému, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas s poskytnutím Zdrojových kódů nebo jejich částí třetím osobám.

22.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:

22.6.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení povinnosti přijímající Smluvní strany či právních předpisů,

- 22.6.2. měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před účinností Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 22.6.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 22.6.4. po nabytí účinnosti Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 22.6.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 22.6.6. jsou obsažené ve Smlouvě (ledaže podléhají výjimce z uveřejnění podle příslušných právních předpisů) anebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle platné právní úpravy.

## **23. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

23.1. Ve vztahu k Systému Smluvní strany prohlašují, že:

- 23.1.1. Systém poskytuje regulovanou službu podle § 3 ZKB;
- 23.1.2. Objednatel je poskytovatelem regulované služby v režimu vyšších povinností ve smyslu § 8 odst. 1 ZKB;
- 23.1.3. plnění Smlouvy bude prováděno na aktivech regulované služby;
- 23.1.4. Poskytovatel se zavazuje plnit požadavky vyplývající ze seznamu bezpečnostních opatření kladených na poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností dle § 14 odst. 1 ZKB;
- 23.2. Poskytovatel v rozsahu plnění Smlouvy naplní všechny Bezpečnostní požadavky a dodržuje je po celou dobu trvání Smlouvy.
- 23.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy rovněž v souladu se ZKB a prováděcími právními předpisy vydanými k jeho provedení (včetně opatření a metodických pokynů vydaných NÚKIB), a to i v případě, že mají doporučující charakter.
- 23.4. Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost Systému a souvisejících dat v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZKB a příslušnými prováděcími vyhláškami, a dále postupovat podle závazných aktů vydaných orgány veřejné moci (zejména NÚKIB).

- 23.5. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZKB a příslušnými prováděcími vyhláškami. Jestliže Poskytovatel při plnění Smlouvy zjistí rozpor postupů Objednatele se ZKB a příslušnými prováděcími vyhláškami, takový rozpor Objednateli neprodleně ohlásí a poskytne Objednateli součinnost k jeho odstranění.
- 23.6. Smluvní strany vzájemně komunikují v průběhu plnění Smlouvy za účelem dosažení a udržení bezpečnosti informací. V případě ohrožení anebo porušení bezpečnosti informací, zejména v případě výskytu Kybernetické bezpečnosti události anebo incidentu, Smluvní strany bezodkladně po zjištění takových skutečností oznámí jejich výskyt druhé Smluvní straně a postupují společně k zajištění obnovení bezpečnosti informací.

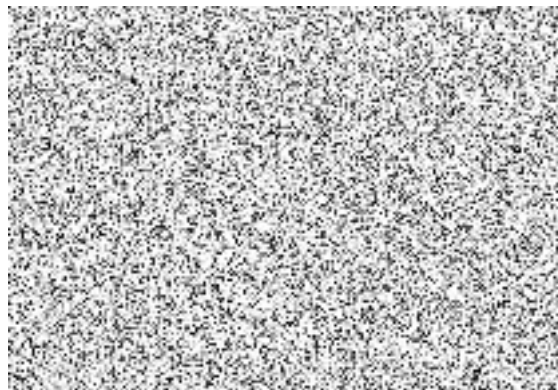
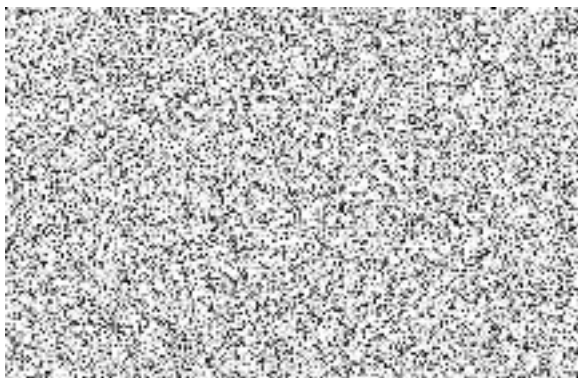
## **24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 24.1. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel Smlouvu včetně všech jejích příloh a dodatků uveřejní v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv.
- 24.2. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o podmínkách Smlouvy a souvisejících se Smlouvou, jejichž obsahem mohou být Důvěrné informace, osobní a citlivé údaje, informace týkající se obchodního tajemství, technologie nebo know-how, s výjimkou povinnosti poskytovat informace podle zvláštních předpisů. Ustanovení odst. 25.1 tohoto článku tím není dotčeno.
- 24.3. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Vztahy mezi stranami se řídí občanským zákoníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 24.4. Závazky dle odstavce 24.2 tohoto článku, a další závazky u kterých tak plyne z povahy věci, zůstávají v platnosti i po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 24.5. Nestanoví-li Smlouva jinak, lze ji měnit pouze písemně formou číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Smluvní strany se zavazují vyjádřit se písemně k návrhu změny Smlouvy předloženého druhou stranou.
- 24.6. Jednotlivá ustanovení Smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost Smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení Smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem a předmětný rozpor by působil neplatnost Smlouvy jako takové, bude Smlouva posuzována, jako by kolizní ustanovení ve smyslu tohoto odstavce nikdy neobsahovala a vztah Smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se Smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo Kolizní ustanovení.

24.7. Smlouva je vyhotovena v pěti (5) vyhotoveních, z nichž každé vyhotovení má platnost originálu. Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Poskytovatel dvě (2) vyhotovení Smlouvy.

24.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její následující přílohy:

|              |                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------|
| Příloha č. 1 | Podrobné vymezení služeb Rutinního provozu Systému |
| Příloha č. 2 | Cenové podmínky                                    |
| Příloha č. 3 | Vzor Akceptačního protokolu                        |
| Příloha č. 4 | Formulář změnového požadavku                       |
| Příloha č. 5 | Vymezení pojmů a zkratk                            |



## **PŘÍLOHA Č. 1**

### **SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“**

### **PODROBNÉ VYMEZENÍ SLUŽEB RUTINNÍHO PROVOZU SYSTÉMU**

## 1. Specifikace plnění

- 1.1. **Tato příloha v souladu s článkem 4 Smlouvy stanovuje podrobnou specifikaci podmínek rutinního provozu, údržby a podpory Systému.**

## 2. Obecně platná pravidla a vymezující podmínky

### 2.1. Klíčové funkce Systému, podpůrné funkce systému a skupiny uživatelů

- 2.1.1. Klíčové funkce Systému s garantovanou dostupností na produkčním prostředí (PROD) 24 hodin/7 dní v týdnu a na testovacím (TEST) a předprodukčním prostředí (STAGE) 8 – 18 hod. v pracovní dny:

2.1.1.1. Elektronické podání žádosti včetně platby a všech náležitostí souvisejících s žádostí, např. notifikace, informace o stavu žádosti, osvědčení o digitálním úkonu apod.

2.1.1.2. Přístup k údajům z registrů a to jak v podobě náhledu, tak i ve formě stažení výpisu

2.1.1.3. Implicitní mandáty

2.1.1.4. Správa explicitních mandátů (plných mocí)

2.1.1.5. Notifikace (aplikační, SMS, e-mailové)

2.1.1.6. Veřejná část systému včetně landing page

2.1.1.7. Logování, monitoring vč. poskytování logů pro bezpečnostní monitoring SIEM

- 2.1.2. Podpůrné funkce systému s garantovanou dostupností na produkčním prostředí (PROD) 6 – 22 hod./7 dní v týdnů a na testovacím (TEST) a předprodukčním prostředí (STAGE) 10 – 18 hod. v pracovní dny:

2.1.2.1. Reporting (Grafana, Matomo)

2.1.2.2. Administrace spojená s provozem platební brány

- 2.2. Skupiny uživatelů jsou definovány v dokumentaci

2.2.1. Externí - služby zajišťovány klíčovými funkcemi Systému

2.2.2. Interní – služby zajišťovány podpůrnými funkcemi Systému

- 2.3. **Pokud** tentýž Incident způsobilo nedodržení kritérií SLA v různých katalogových listech, uplatní se sankce za tento výpadek jen jednou, a to v té Službě, která je primárním původcem Incidentu. Toto ustanovení se nevztahuje na ztrátu dat, únik dat, resp. neoprávněné vydání dat. Neprokáže-li však Poskytovatel jednoznačně původce Incidentu, uplatní se sankce u všech katalogových listů (dále též „KL“), kde se nedodržení kritérií SLA projevilo.

- 2.4. **Postihy za každé jednotlivé nedodržení úrovně SLA se v rámci fakturačního období sčítají, avšak maximálně do výše celkového měsíčního plnění za provoz Systému.**

- 2.5. **Smluvní pokuty a slevy za neplnění SLA se uplatní pouze v případě, pokud neplnění SLA bylo způsobeno Poskytovatelem.**

- 2.6. **Poskytovatel** je povinen po celou dobu plnění Smlouvy využívat takové nástroje, které mu umožní transparentně a jednoznačně doložit skutečné plnění parametrů SLA všech katalogových listů i průběh případných Incidentů, které u Poskytovatele nastaly.
- 2.7. **Výsledky měření SLA všech katalogových listů musí být uvedeny ve zprávách, na základě kterých potvrzuje Objednatel cenu za fakturační období.** Pokud Poskytovatel tyto informace ve zprávě neuvede a neposkytne Objednateli možnost ověření těchto hodnot, není Objednatel povinen uhradit fakturu za takové fakturační období a toto neuhrazení není považováno za prodlení ze strany Objednatele.

### 3. Prioritizace Incidentů

- 3.1. **Prioritizace Incidentů** je blíže popsána v provozní dokumentaci, části popisující incident management, zjednodušený popis:

| Prioritizace Incidentů |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priority Incidentů     | Priorita   | Definice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                        | Priorita 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                        | Priorita 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Naléhavost je nízká, neboť nedochází k nedokončení prováděné činnosti, nebo</li> <li>Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je částečně nedostupná a touto nedostupností nejsou postiženy všechny skupiny uživatelů. Naléhavost je střední, protože sice dochází k ohrožení dokončení prováděné činnosti, pro její vykonání však existuje známé náhradní řešení, nebo</li> <li>Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je celkově nedostupná a nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, jde o problém jednotlivého uživatele. Naléhavost je vysoká, protože dochází k prokazatelnému ohrožení dokončení prováděné činnosti a zároveň neexistuje známé náhradní řešení, nebo</li> <li>Alespoň jedna z podpůrných funkcí Systému je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby.</li> </ul> |
|                        | Priorita 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, nejde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>nízká, neboť není ohroženo dokončení prováděné činnosti, nebo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alespoň jedna z klíčových funkcí Systému je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, jde o problém jednotlivého uživatele. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo dokončení prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení, nebo</li> <li>• Alespoň jedna z podpůrných funkcí Systému je mírně omezená nebo částečně nedostupná a tímto omezením nebo částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby.</li> </ul> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Katalogový list č. 1 – služby podpory uživatelů Systému

| Služby podpory uživatelů Systému |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Popis služby                     | <p>Služba zajišťující činnosti související s podporou koncových uživatelů Systému.</p> <p><b><u>Služba musí být poskytována v českém jazyce a zahrnuje:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu <b>Call Centra</b> pro evidenci a správu telefonických dotazů a hlášení uživatelů <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezplatná telefonní linka pro uživatele Systému (číslo je uvedeno v Provozní dokumentaci),</li> <li>• Příjem a zaznamenání telefonického dotazu od koncového uživatele Systému,</li> <li>• Zajištění neupravených a kompletních záznamů hovorů po dobu 2 měsíců,</li> <li>• Umožnění kontroly náhodně vybraných hovorů pro zpětnou kontrolu řešení telefonických hovorů po dobu 2 měsíců.</li> </ul> </li> <li>• Zajištění provozu <b>Service Desk</b> – systému pro evidenci a správu elektronických dotazů a hlášení uživatelů. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Příjem a zaznamenání dotazu od koncového uživatele Systému elektronickou formou (emailem na adresu, která je uvedena v Provozní dokumentaci),</li> <li>• Zálohování záznamů v systému Service Desku, a to včetně příloh,</li> <li>• Poskytování statistických reportů ze Service Deskového systému dle požadavku Objednatele.</li> <li>• Automatické informování zadavatele požadavku při změně stavu (otevření a uzavření) řešeného dotazu, a to formou odpovědi na požadavek.</li> <li>• zaznamenávání kompletního průběhu životního cyklu požadavku (včetně času a autora činnosti provedené v Service Desku).</li> </ul> </li> </ul> |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                    |                 |                        |                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|------------------------|-----------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zajištění provozu „VIP podpory“ pro vybrané uživatele ze strany Objednatele a dodavatelů integrovaných informačních systémů v režimu 24/7 (e-mailová adresa a telefonní číslo jsou uvedeny v Provozní dokumentaci)</li><li>• Zpracování kvalifikované odpovědi a její doručení uživateli v lhůtě dle priority odpovídajícího parametru SLA v rámci zaručeného provozu služby od přijetí požadavku.</li><li>• Vyhodnocování zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy formou Znalostní báze a FAQ.</li><li>• Vyhodnocování nejčastějších dotazů s návrhem na úpravu Systému.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                 |                        |                       |
| Předpokládaný rozsah služby | <p>„<b>standardní</b>“ - kvalifikovaně odpovědět v rozsahu do 50 dotazů/den. Poskytovatel bude kvalifikovaně odpovídat i na dotazy překračující sjednaný limit 50 dotazů bez nároku na navýšení ceny, nicméně ve dnech, kdy bude tento denní limit překročen nebude garantována Maximální doba odpovědi.</p> <p>„<b>rozšířená</b>“ – v rozsahu dvojnásobného výkonu oproti „standardnímu“ režimu – po dobu 2 měsíců od zavedení zásadní změny v Systému do produkčního prostředí způsobující zvýšené nároky na tuto službu, přičemž, že se jedná o zásadní změnu, bude definováno v rámci formuláře změnového požadavku a objednávky.</p> <p>Objednatel připouští automatickou odpověď v krizových zátěžích Call centra nebo v případě výpadku Systému či informačních systémů, se kterými Systém komunikuje. Automatickou odpověď a její použití schvaluje Objednatel. Po dobu aktivace tohoto stavu budou SLA parametry zneplatněny. Dotazy vyřízené automatickou odpovědí se nezapočítávají do sjednaného měsíčního limitu dotazů.</p> |               |                    |                 |                        |                       |
| Postup při zavedení služby  | Služby budou poskytovány ve stanoveném „standardním“ rozsahu pravidelně, v „rozšířené“ variantě po dobu 2 měsíců od zavedení zásadní změny v Systému do produkčního prostředí. Na době a rozsahu „rozšířené“ varianty se Objednatel a Poskytovatel dohodnou v rámci objednávky dle katalogového listu č. 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                    |                 |                        |                       |
| Akceptace služby            | <p>Plnění služby bude akceptováno na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace.</p> <p>Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                    |                 |                        |                       |
| SLA parametry               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                    |                 |                        |                       |
| Název parametru             | Parametr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hodnota a SLA | Mírné porušení SLA | Středně závažné | Podstatné porušení SLA | Frekvence vyhodnocení |

|                                    |                               |          |        |                 |        |         |
|------------------------------------|-------------------------------|----------|--------|-----------------|--------|---------|
|                                    |                               |          |        | porušení<br>SLA |        |         |
| Zajištění<br>služeb call<br>centra | Dostupnos<br>t                | ≥ 98,5 % | ≥ 98 % | ≥ 97 %          | < 97 % | měsíčně |
|                                    | Maximální<br>doba<br>odpovědi | ≤ 20 s   | ≤ 40 s | ≤ 60 s          | > 60 s |         |

**Dostupnost** se myslí Dostupnost služeb call centra v režimu 7 dní v týdnu v čase od 6:00 do 22:00 hod – mimo tuto dobu nebude možné telefonické hlášení incidentů a řešení incidentů nahlášených mimo tuto dobu prostřednictvím e-mailu bude zahájeno až opět v 6:00.

Pro hlášení Incidentů od vybraných uživatelů (odborných uživatelů z řad Objednatele, případně provozovatelů integrovaných informačních systémů) bude k dispozici e-mailová adresa a telefonní číslo s dostupností 24/7.

**Maximální dobou odpovědi** se rozumí reakční čas call centra, v rámci kterého je volající obsloužen operátorem call centra nebo automatizovanými technickými prostředky určenými pro příjem telefonního hovoru. Maximální dobou odpovědi se pro účely vyhodnocení smluvní pokuty posuzuje z průměrné hodnoty dosažených dob Maximálních dob odpovědi za Den.

#### Vymezující podmínky

| Počet uživatelů<br>Systému | Skupina uživatelů         |
|----------------------------|---------------------------|
| 5 000 000                  | Aktivní uživatelé Systému |

#### Měření dostupnosti

Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, stupně, termíny a řešení Incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné) a délek jejich příjmu (např. doba čekání na přijetí telefonického hovoru), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

### 5. Katalogový list č. 2 – služby monitoringu, řízení a dokumentace

#### Služby monitoringu, reportingu, řízení a dokumentace

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Popis<br>služby | Cíl Služby: Zajištění monitorování provozu Služeb Poskytovatele, včetně shromažďování a automatického vyhodnocování provozních a bezpečnostních logů (SIEM), reportingu, efektivního řízení a udržování aktuální dokumentace technického řešení infrastruktury a nastavených procesů. Služba se vztahuje na všechny prvky infrastruktury provozované pro Objednatele Poskytovatelem. |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Služba monitoringu

1. Poskytovatel poskytuje Službu monitoringu jednotlivých prvků infrastruktury, za které odpovídá, v režimu 7x24 v následujícím rozsahu:
  - a) Provoz systému pro monitoring (výkonnostní, bezpečnostní a kvalitativní) všech poskytovaných Služeb, tj. zejména monitoring:
    - virtualizační platformy,
    - konektivity,
    - provozovaného SW,
    - stavu datové základny,
    - systému Service Desku.
  - b) Poskytovatel poskytuje prostředí pro logování událostí infrastruktury s možností jejich zpětné analýzy.

#### Služba reportingu

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat a předávat Objednateli pravidelný reporting o využívání služeb poskytovaných prostřednictvím Systému včetně zajištění případných potřebných licencí.

#### Služba Řízení

1. Nebude-li předem dohodnuto jinak, realizace změn bude řízena projektově v souladu s pravidly Change managementu, který je součástí provozní dokumentace.
2. Poskytovatel zajistí:
  - a) Účast svých zástupců na pravidelných setkáních koordinujících chod Systému, v rozsahu až 2 schůzek týdně, každé z nich v délce až 1 hodin.
  - b) Na vyžádání účast expertů (tj. problematiky detailně znalých pracovníků Poskytovatele) na pracovních skupinách, pracovních týmech výkonných či řídicích výborech.
  - c) Posuzování návrhů a požadavků Objednatele na změny a předkládání nabídek řešení podle požadavků Objednatele.
3. Vysazování nových verzí aplikace do produkčního prostředí
4. Poskytovatel průběžně udržuje komunikační matici v aktuálním stavu a poskytuje ji oprávněným osobám.
5. Poskytovatel poskytuje též součinnost třetím stranám podle požadavků Objednatele.
6. Poskytovatel je povinen popsat proces řízení změn přinejmenším v tomto rozsahu:

- požadavek na změnu,
- kategorizace změny (běžná změna, schvalovaná změna, mimořádná změna),
- návrh řešení,
- schválení k realizaci,
- realizace,
- uvedení do provozu.

7. Poskytovatel je povinen popsat v rámci řízení změn způsob řízení kvality, rizik a zdrojů.

#### Služba dokumentace

##### 1. Obsah dokumentace

- a) administrátorská dokumentace
- b) Komunikační matice
- c) Dokumentace skutečného provedení odpovídající aktuálnímu stavu:
  - Dokumentace bude zpracována podle požadavků Architektonických principů MD, platných ke dni podpisu Smlouvy a v případě Změnového požadavku ke dni podpisu Formuláře změnového požadavku.
  - V dokumentaci bude kladen důraz zejména na zdokumentování těchto oblastí:
    - popis realizace použitých komponent služby MS Azure, na kterých jsou Služby provozovány
    - popis technologií pro provoz aplikací včetně hodnot parametrů jejich aktuálního nastavení,
    - popis nastavené komunikace aplikací, využití jednotlivých prvků jednotlivými aplikacemi a vazby mezi nimi,
    - komplexní popis všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů,
    - seznam konfiguračních souborů a jejich obsah (musí být ke každému prvku, tj. např. ke každému operačnímu systému, databázi, atp.),
    - popis vstupů a výstupů u každého popisovaného prvku a jeho kvantitativní a kvalitativní parametry (např. port s výkonem až 1Gbps, protokoly do úrovně protokolů TCP/IP).
  - Poskytovatel udržuje dokumentaci průběžně v aktuálním stavu.
  - Konfigurační soubory platformy MS Azure budou zpřístupňovány Objednateli v elektronické podobě.



## Měření dostupnosti

Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, stupně, termíny a řešení Incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

## 6. Katalogový list č. 3 – služby aplikačního provozu a podpory

### Služby aplikačního provozu a podpory

#### Popis služby

**Cíl služby: Zajištění aplikačního provozu a podpory, včetně reportingu a dodržování nastavených procesů.**

Služba aplikačního provozu a podpory

1. Správa v souladu s:
  - a) Zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
  - b) zákonem č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů,
  - c) zákonem č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, ve znění pozdějších předpisů,
  - d) zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
  - e) zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
  - f) zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,
  - g) dokumentací, kterou Poskytovatel převzal nebo vytvořil (provozní dokumentace, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu), včetně průběžného dohledu.
2. Pravidelné profylaktické činnosti v rozsahu dle plánu, schváleného oběma smluvními stranami jako soubor preventivních činností vykonávaných s cílem zajistit bezpečný, stabilní a efektivní provoz systému ve snaze předejít incidentům a minimalizovat riziko výpadků. Zejména pak:
  - a) Kontrola aktuálnosti operačních systémů, agentů a aplikačních komponent,
  - b) ověření funkčnosti monitoringu, alertů a zálohovacích mechanismů,

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <div><div><div><div><div>c) kontrolu dostupnosti a výkonu systémových komponent (CPU, RAM, storage, IOPS),</div><div>d) kontrolu konfigurace bezpečnostních prvků (RBAC, NSG, firewall, Key Vault),</div><div>e) revizi logů, systémových událostí a případných chyb,</div><div>f) test obnovy záloh dle plánu Disaster Recovery,</div><div>g) skeny zranitelností,</div><div>h) revizi nákladů a doporučení optimalizace v rámci Azure prostředí.</div></div></div><div><div>3. Návrh, vytváření a testování nových verzí včetně jejich obsahu.</div><div>4. Spolupráce s bezpečnostními a jinými odbory MD při schvalování, testování, instalaci nových verzí do testovacího a produkčního provozu.</div><div>5. Identifikace a řešení provozních Incidentů.</div><div>6. Řešení Incidentů v souladu s pravidly incident managementu.</div><div>7. Instalace a udržování aplikace ve všech běhových prostředí v souladu s pravidly release managementu.</div></div><div>Zdrojový kód bude zpřístupňován Objednateli vždy po každé úpravě v elektronické podobě nejpozději do 15 pracovních dnů od nasazení provedené úpravy na produkční prostředí. Za tímto účelem Poskytovatel zajistí Objednateli přístup do repositáře GIT a příslušné větve.</div><div>Poskytovatel umožní Objednateli, resp. jeho pověřeným zástupcům (včetně auditorů), přístup do prostředí MS Azure a k dalším technickým prostředkům používaným při poskytování Služeb, včetně přístupu k provozním, systémovým a bezpečnostním logům, a to za účelem kontroly plnění smluvních povinností, provádění auditu, kontroly bezpečnosti a souladu s právními předpisy.</div></div></div> |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| SLA parametry                                                  |                                        |             |                    |                              |                        |                       |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------------------|------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Název parametru                                                | Parametr                               | Hodnota SLA | Mírné porušení SLA | Středně závažné porušení SLA | Podstatné porušení SLA | Frekvence vyhodnocení |
| Naplnění požadavků aplikačního provozu a podpory dle tohoto KL | Počet porušení požadavků dle tohoto KL | 0           | < 5                | ≥ 5                          | N/A                    | měsíčně               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |               |          |        |        |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|----------|--------|--------|--------|---------|
| Řešení Incidentů na prostředí PROD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Priorita 1 | Doba vyřešení | ≤ 8 h    | ≤ 10 h | ≤ 12 h | > 12 h | měsíčně |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 2 |               | ≤ 2 d    | ≤ 3 d  | ≤ 4 d  | > 4 d  |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 3 |               | ≤ 7 d    | ≤ 14 d | ≤ 21 d | > 21 d |         |
| Řešení Incidentů na prostředí STAGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Priorita 1 | Doba vyřešení | ≤ 2 d    | ≤ 4 d  | > 4 d  | N/A    | měsíčně |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 2 |               | ≤ 7 d    | ≤ 14 d | > 14 d | N/A    |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 3 |               | ≤ 14 d   | ≤ 21 d | > 21 d | N/A    |         |
| Řešení Incidentů na prostředí TEST                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Priorita 1 | Doba vyřešení | ≤ 7 d    | > 7 d  | N/A    | N/A    | měsíčně |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 2 |               | ≤ 14 d   | > 14 d | N/A    | N/A    |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Priorita 3 |               | ≤ 30 d   | > 30 d | N/A    | N/A    |         |
| <p><b>Dobou vyřešení</b> se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu do doby jeho odstranění. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele. Do doby vyřešení je započítáván pouze čas v rozmezí garantované dostupnosti na příslušném prostředí.</p> <p>Servisní požadavek, tj. žádost o podání informace, zodpovězení dotazu či podání vysvětlení odpovídá prioritě 3 na prostředí PROD.</p> <p>Incidenty budou odstraněny a připraveny k ověření na testovacím prostředí. Do produkčního prostředí bude opravený Systém nasazen po akceptaci odstraněné Incidenty ze strany Objednatele v termínu určeném Objednatelem. Proces řešení incidentu bude probíhat v souladu s provozní dokumentací (Incident management).</p> |            |               |          |        |        |        |         |
| Systém                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PROD       | Dostupnost    | ≥ 98,5 % | ≥ 98 % | ≥ 97 % | < 97 % |         |

|  |           |  |        |        |        |     |  |
|--|-----------|--|--------|--------|--------|-----|--|
|  | STAG<br>E |  | ≥ 85 % | ≥ 75 % | < 75 % | N/A |  |
|  | TEST      |  | ≥ 70 % | < 70 % | N/A    | N/A |  |
|  | DEV       |  | N/A    | N/A    | N/A    | N/A |  |

**Dostupností** se myslí Dostupnost webového prostředí Systému:

- na prostředí PROD v režimu 24/7, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s Maximální délkou odezvy na vnějším rozhraní jádra systému pět tisíc milisekund (5000 ms), přičemž do této doby se nezapočítává komunikace s informačními systémy třetích stran – např. agendové informační systémy, NIA, ISSS atp.;
- na prostředí STAGE v režimu 10/5, tedy 10 hodin denně (8:00-18:00), 5 dní v týdnu (pondělí–pátek);
- na prostředí TEST v režimu 10/5, tedy 10 hodin denně (8:00-18:00), 5 dní v týdnu (pondělí–pátek);  
na prostředí DEV bez garantované dostupnosti.

Dostupnost Systému znamená, že

- všichni uživatelé Systému ho mohou v plném rozsahu využívat;
- Systém neobsahuje žádný Incident Priority 1, vyjma Incidentů mimo působnost Poskytovatele služby (Incidenty na úrovni informačních systémů třetích stran – např. CMS, ISDS, NIA, ISZR, CRŘ, RSV, IS SPS, MS Azure).

V opačném případě je služba nedostupná (tzn. jde o výpadek). Do nedostupnosti se nezapočítává:

- doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele,
- plánované odstávky v době a za podmínek níže uvedených.

|        |       |                         |       |      |      |     |         |
|--------|-------|-------------------------|-------|------|------|-----|---------|
| Systém | PROD  | Maximální délka výpadku | ≤ 4 h | ≤ 6  | ≤ 8  | > 8 | měsíčně |
|        | STAGE |                         | ≤ 12  | ≤ 24 | > 24 | N/A |         |
|        | TEST  |                         | ≤ 48  | > 48 | N/A  | N/A |         |
|        | DEV   |                         | N/A   | N/A  | N/A  | N/A |         |

**Maximální délkou výpadku** se rozumí délka souvislé doby, kdy je služba nedostupná v souladu s předchozím parametrem SLA.

|        |       |                            |       |      |      |     |         |
|--------|-------|----------------------------|-------|------|------|-----|---------|
| Systém | PROD  | Maximální délka ztráty dat | ≤ 4 h | ≤ 6  | ≤ 8  | > 8 | měsíčně |
|        | STAGE |                            | ≤ 12  | ≤ 24 | > 24 | N/A |         |
|        | TEST  |                            | ≤ 48  | > 48 | N/A  | N/A |         |
|        | DEV   |                            | N/A   | N/A  | N/A  | N/A |         |

**Maximální délkou ztráty dat** se rozumí délka souvislé doby, po kterou došlo ke ztrátě dat (a není možná jejich obnova)

#### Povolené odstávky

- Jeden krát za 14 dní, vždy na první a třetí úterý v měsíci v době mezi 01:00 a 05:00;
- Na základě dohody s Objednatelem v předem stanovených termínech a rozsahu. Předem stanoveným termínem se rozumí termín sjednaný alespoň sedm (7) Dní předem nebo
- ze závažných důvodů mimo předem stanovené termíny, pokud Poskytovatel o svém úmyslu vyrozumí Objednatele včas, tj. nejpozději dvacet čtyři (24) hodin před plánovaným zahájením servisního okna. Objednatel bude s mimořádným termínem souhlasit.

#### Vymezující podmínky

| Počet uživatelů Systému | Skupina uživatelů         |
|-------------------------|---------------------------|
| 5 000 000               | Aktivní uživatelé Systému |

#### Měření dostupnosti

Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, priority, termíny a řešení Incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

## 7. Katalogový list č. 4 – rozvoj Systému

### Služba Rozvoj Systému

#### Popis služby

#### Tato služba bude obsahovat následující činnosti:

- Podpora při definici požadavků na změny nebo rozvoj.
- Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozvoje.
- Realizace úprav na základě písemných objednávek Objednatele na základě projednané písemné nabídky Poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy (maximálně do výše stanovené smlouvou).
- Realizace úprav tak, aby byla zajištěna plná stabilita, spolehlivost a bezpečnost provozu aplikace po celou dobu účinnosti smlouvy při zohlednění ZKB.
- Poskytovatel je povinen dodat nabídku nejpozději do 20 pracovních dnů od předání písemného zadání Objednatelem postupem podle článku. 10 Smlouvy, a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak.

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Poskytovatel je povinen zajistit i paralelně prováděné analýzy nad různými dílčími objednávkami, tento požadavek musí Poskytovatel zohlednit v harmonogramech s tím, že v pozdější nabídce by měly být zohledněny související realizace.</li> <li>Poskytovatel je povinen při předkládání nabídky na rozvoj systému zařadit do této nabídky kapitulu popisující nabízenou změnu ve formátu a rozsahu aktuálních požadavků Odboru hlavního architekta Ministerstva vnitra (zdroj webové stránky Ministerstva vnitra ve verzi platné ke dni podání nabídky).</li> </ul> |
| Akceptace služby                                                      | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kvalitativní ukazatele (SLA)                                          | <p>Realizace dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.</p> <p>Za splnění odsouhlasených termínů celého dodaného díla se považuje dílo Objednatelem úspěšně otestované v testovacím prostředí a připravené k nasazení do produkčního prostředí.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Poskytovatele, či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p>                                                                                                                                           |
| <b>Sledované období</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sledované období: Dle dohody v rámci konkrétního Změnového požadavku. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 8. Katalogový list č. 5 – konzultace k Systému

| <b>Služba školení a konzultace uživatelů Systému</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Popis služby                                         | <p>Služba bude zajišťovat konzultační činnosti k Systému zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Konzultace na vyžádání k funkcionalitě, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového požadavku</li> <li>Konzultace na vyžádání k funkcionalitě aplikací třetích stran. Výsledkem konzultace může být založení změnového požadavku.</li> <li>Poskytovatel je povinen dodat nabídku nejpozději do 20 pracovních dnů od předání zadání Objednatelem postupem podle článku 10 Smlouvy, a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak.</li> <li>Služba bude realizována na základě písemných objednávek Objednatele předaných (zaslaných) Poskytovateli.</li> </ul> |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maximální rozsah poskytování služby je v rozsahu stanoveném smlouvou.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| Akceptace služby                                                            | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou případně dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb či prezenční listiny školení, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu. |
| Kvalitativní ukazatele (SLA)                                                | Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení kvalitativní ukazatele.                                                                                                                                 |
| <b>Sledované období</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sledované období je kalendářní měsíc, nedohodnou-li se smluvní strany jinak |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 9. Katalogový list č. 6 – služby SMS notifikací

| Služby SMS notifikací                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                       |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Popis služby                                      | <p>Cíl Služby: <b>Zajištění hromadného rozesílání SMS</b> (prostřednictvím automatizovaného rozhraní API)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• minimální garantovaná rychlost přenosu 20 SMS za vteřinu</li><li>• zobrazení přezdívky (např. „Portál dopravy“) namísto čísla odesílatele SMS na koncovém zařízení uživatele</li><li>• odesílání SMS delších než 160 znaků (SMS složené z více částí, které se na koncovém zařízení uživatele složí do jedné SMS)</li></ul> <p>Plnění tohoto katalogového listu bude zajištěno subdodavately na základě Rámcové smlouvy o podmínkách poskytování mobilních služeb elektronických komunikací uzavřené mezi SFDI a O2ITS č. j. 11089/SFDI/310157/3640/2025. Při změně této smlouvy je možné iniciovat dodatek ke smlouvě k úpravě podmínek plnění tohoto katalogového listu.</p> |                                                               |                       |
| Akceptace služby                                  | <p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                               |                       |
| SLA parametry                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                       |
| Název parametru                                   | Hodnota SLA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Výše slevy za každých započatých 0,1 % porušení parametru SLA | Frekvence vyhodnocení |
| Zasílání SMS notifikací dle stanovených parametrů | ≥ 99,5 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1000 Kč                                                       | měsíčně               |

**Zasílání SMS notifikací dle stanovených parametrů** se rozumí naplnění garantované rychlosti přesunu, zobrazení přezdívky a dělení zpráv delších než 160 znaků.

### **Měření dostupnosti**

Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, stupně, termíny a řešení Incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

## **PŘÍLOHA Č. 2**

### **SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“**

### **CENOVÉ PODMÍNKY**

## 1. CENOVÉ PODMÍNKY

1.1. V souvislosti s určením způsobu stanovení ceny dle článku 7 a 8 Smlouvy na základě pracovních hodin či jednotkové ceny je výše odměny specifikována v odstavci 1.4 této přílohy.

1.2. Jednotková cena, ve které jsou uvedeny cenové podmínky, je definována taktéž jako 1 pracovní hodina, což je časové vyjádření pro objem práce jednoho zaměstnance (člověka) vykonávajícího konkrétní pracovní činnost po dobu jedné hodiny práce, přičemž se Smluvní strany dohodly, že Poskytovatelem bude vykazována a následně fakturována každá započatá půl hodina vykonávané práce.

1.3. Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

1.4. Pro zamezení všech pochybností se cena jednoho Člověkodne pro příslušnou pozici určí jako sazba příslušné pozice v Kč / hod vynásobené hodnotou osm (8).

| Název pozice                                                | Maximální sazba v Kč bez DPH/hod |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| IT expert (např. solution architekt, DevOps inženýr, UX/UI) | 2200                             |
| Projektový manažer                                          | 1870                             |
| Produktový manažer                                          | 1850                             |
| Programový manažer                                          | 1850                             |
| Procesní (business) analytik                                | 1850                             |
| Datový analytik / expert                                    | 1850                             |
| Technický vedoucí projektu                                  | 1850                             |
| Technický expert / řešitel projektu                         | 1850                             |
| IT / Enterprise Architekt                                   | 1870                             |
| Bezpečnostní manažer                                        | 1850                             |
| Bezpečnostní architekt                                      | 1870                             |
| Odborný vedoucí projektu / řešitel projektu                 | 1850                             |
| Odborný poradce Senior                                      | 1800                             |
| Programátor senior                                          | 1800                             |
| Programátor                                                 | 1600                             |
| Tester senior                                               | 1650                             |
| Tester                                                      | 1400                             |
| Manažer Service Desku                                       | 1350                             |
| Školitel                                                    | 1700                             |
| Právní služby                                               | 1600                             |
| Bezpečnostní analytik senior                                | 1600                             |
| Odborný analytik                                            | 1600                             |
| Systémový administrátor                                     | 1400                             |
| Administrátor projektu                                      | 1205                             |
| Metodik                                                     | 1205                             |
| Pracovník operativní podpory                                | 1080                             |
| Pracovník technické podpory                                 | 600                              |
| Pracovník administrativní podpory                           | 430                              |

## **PŘÍLOHA Č. 3**

### **SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“**

### **VZOR AKCEPTAČNÍHO PROTOKOLU**

## AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

Objednatel:

**Česká republika – Ministerstvo dopravy**

Sídlo: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 00 Praha 1

IČO: 66003008

DIČ: CZ66003008

a

Poskytovatel:

**CENDIS, s. p.**

Sídlo: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 00 Praha 1

IČO: 00311391

DIČ: CZ00311391

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl ALX vložka 706

Zúčtovací data:

\_\_\_\_\_

Datum vystavení:

\_\_\_\_\_

Celkový počet stran:

\_\_\_\_\_

Protokol je vyhotoven ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každé vyhotovení má platnost originálu. Objednatel obdrží jedno (1) vyhotovení a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení tohoto Protokolu.

Výsledek:

☐

**akceptováno**

☐

**akceptováno s výhradou\***

*\* popis výhrad a dohodnutý další postup jsou uvedeny v tabulce s výhradami*

Akceptaci provedli:

| Příjmení, jméno, titul | Funkce | Datum a Podpis |
|------------------------|--------|----------------|
|                        |        |                |
|                        |        |                |
|                        |        |                |
|                        |        |                |
|                        |        |                |

Tabulka s výhradami:

| ID výhrady | Text výhrady | Termín vyřešení |
|------------|--------------|-----------------|
|            |              |                 |
|            |              |                 |
|            |              |                 |
|            |              |                 |
|            |              |                 |
|            |              |                 |
|            |              |                 |

Přílohy:

## **PŘÍLOHA Č. 4**

### **SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“**

### **FORMULÁŘ ZMĚNOVÉHO POŽADAVKU**

|                                                                                   |                              |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Projekt: „IS PORTMD“         |  Ministerstvo dopravy |
|                                                                                   | Formulář změnových požadavků |                                                                                                          |

#### Informace o dokumentu

|                        |                                                                     |                               |            |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| <b>Název projektu:</b> | Projekt informačního systému Portál dopravy Ministerstva dopravy ČR |                               |            |
| <b>Připravil:</b>      | (doplnit)                                                           | <b>Verze dokumentu:</b>       | XX         |
| <b>Pozice:</b>         | (doplnit)                                                           | <b>Datum verze dokumentu:</b> | dd.mm.rrrr |
| <b>Revidoval:</b>      | (doplnit)                                                           | <b>Datum revize:</b>          | dd.mm.rrrr |

#### Distribuční list

| Od        | Datum      | Telefon/Email |
|-----------|------------|---------------|
| (doplnit) | dd.mm.rrrr | (doplnit)     |
|           |            |               |

| Komu      | Akce*     | Termín     | Telefon/Email |
|-----------|-----------|------------|---------------|
| (doplnit) | (doplnit) | dd.mm.rrrr | (doplnit)     |
|           |           |            |               |
|           |           |            |               |
|           |           |            |               |

\* Akce: Schválit, Revidovat, Pro informaci, Uložit

## 1. Zadání změnového požadavku

|                          |           |                                    |              |
|--------------------------|-----------|------------------------------------|--------------|
| <b>Číslo ZP:</b>         | (doplnit) | <b>Datum vzniku:</b>               | dd.mm.rrrr   |
| <b>Priorita:</b>         | (doplnit) |                                    |              |
| <b>Jméno iniciátora:</b> | (doplnit) | <b>Požadované datum realizace:</b> | dd.mm.rrrr   |
| <b>Pozice:</b>           | (doplnit) | <b>Organizace:</b>                 | CENDIS, s.p. |

**Předpoklady:** (doplnit)

**1.1.1 Popis změny:** (doplnit)

**1.1.2 Důvod změny:** (doplnit)

## 2. Analýza dopadů ZP

|                            |           |                         |            |
|----------------------------|-----------|-------------------------|------------|
| <b>Jméno posuzovatele:</b> | (doplnit) | <b>Datum posouzení:</b> | dd.mm.rrrr |
| <b>Pozice:</b>             | (doplnit) | <b>Organizace:</b>      | (doplnit)  |

**1.1.3 Návrh řešení** (doplnit)

**1.1.4 Dopad na rozsah projektu** (doplnit)

**1.1.5 Dopad na požadavky** (doplnit)

**1.1.6 Dopad na harmonogram** (doplnit)

**1.1.7 Dopad na cenu včetně dopadů na cenu Rutinního provozu** (doplnit)

**1.1.8 Dopad na zdroje** (doplnit)

**1.1.9 Dopad na rizika** (doplnit)

**1.1.10 Termín realizace** (doplnit)

**1.1.11 Návrh dalšího postupu / doporučení** (doplnit)

## 3. Stanovisko k realizaci ZP

#### 1.1.12 Návrh dalšího postupu / doporučení

|                        |           |                         |            |
|------------------------|-----------|-------------------------|------------|
| <b>Jméno zástupce:</b> | (doplnit) | <b>Datum posouzení:</b> | dd.mm.rrrr |
| <b>Pozice:</b>         | (doplnit) |                         |            |

#### 1.1.13 Návrh dalšího postupu / doporučení

|                        |           |                         |            |
|------------------------|-----------|-------------------------|------------|
| <b>Jméno zástupce:</b> | (doplnit) | <b>Datum posouzení:</b> | dd.mm.rrrr |
| <b>Pozice:</b>         | (doplnit) |                         |            |

#### 1.1.14 Návrh dalšího postupu / doporučení

(doplnit)

## 4. Schválení realizace

Realizace změnového požadavku je:

**Schválena**

**Neschválena**

**Jméno:**

**Pozice:**

**Datum:**

**Podpis:**

\_\_\_\_\_

**Jméno:**

**Pozice:**

**Datum:**

**Podpis:**

\_\_\_\_\_

|                                                                                   |                              |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Projekt: „IS PORTMD“         |  Ministerstvo dopravy |
|                                                                                   | Formulář změnových požadavků |                                                                                                          |

**Číslo objednávky:**

**1**

---

## 5. Dopady

### Kontrolní seznam možných dopadů

| Možné ovlivněné oblasti projektu                                                                   | X/- |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Navýšení podpory                                                                                   |     |
| Technické prostředky (diskový prostor, CPU, RAM, atd.)                                             |     |
| Call centrum a úroveň podpory (rozšířená podpora) <sup>1</sup>                                     |     |
| Změna SLA (service level agreements)                                                               |     |
| Změna softwarové konfigurace jako zdrojové kódy, databázové schéma, GUI (připravit detailní popis) |     |
| Konfigurační management                                                                            |     |
| Vedlejší Náklady/Dopady na business                                                                |     |
| HR Objednatele                                                                                     |     |
| Oprava dat                                                                                         |     |
| Úprava databáze                                                                                    |     |
| Náklady na pronájem                                                                                |     |
| Hardware a software licence                                                                        |     |
| Dopad na jiné projekty                                                                             |     |
| Dopad na tranzici                                                                                  |     |
| Dopady na harmonogram                                                                              |     |
| Dopad na platební kalendář                                                                         |     |
| Cena přípravy tohoto ZP                                                                            |     |
| Požadavky centrálního nákupu                                                                       |     |
| Projektová rizika                                                                                  |     |

<sup>1</sup> V případě identifikace dopadu na úroveň podpory budou související náklady součástí kalkulace změnového požadavku

|                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Dopad na záruku/úroveň záruky                                                                       |  |
| Tým a projektový management                                                                         |  |
| Testování (včetně funkční, integrační, systémové, akceptační)                                       |  |
| Školení                                                                                             |  |
| Cestovní náklady                                                                                    |  |
| Úprava předané dokumentace (připravit podrobnější seznam) <sup>2</sup>                              |  |
| Úprava interní dokumentace, např. plány funkčních testů (připravit podrobnější seznam) <sup>3</sup> |  |
| Schvalování, revize                                                                                 |  |
| Významná změna dle Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti <sup>4</sup>                                 |  |
| Významná změna architektury dle Usnesení vlády č. 86/2020 <sup>5</sup>                              |  |

---

<sup>2</sup> V případě identifikace dopadu na předanou dokumentaci bude součástí plnění i kalkulace aktualizace komplexní dokumentace

<sup>3</sup> V případě identifikace dopadu na interní dokumentaci bude součástí plnění i kalkulace aktualizace komplexní dokumentace

<sup>4</sup> V případě identifikace významné změny dle Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti bude součástí plnění i kalkulace bezpečnostní testování v rozsahu skenu vulnerabilit

<sup>5</sup> V případě identifikace významné změny architektury bude součástí plnění i kalkulace zpracování a projednání žádosti s Odborem hlavního architekta Ministerstva vnitra ČR

## **PŘÍLOHA Č. 5**

### **SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Zajištění provozu a rozvoje informačního systému Portál dopravy“**

### **VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK**

## 1. VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

1.1. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, mají níže uvedené pojmy označené velkým písmenem význam uvedený v tomto článku této přílohy:

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Akceptační dokumentace</b>    | je tvořena zejména Akceptačním protokolem a přílohami dle předmětu plnění: <ul style="list-style-type: none"><li>• ve vztahu k akceptaci Rutinního provozu se přílohou rozumí Měsíční zpráva</li><li>• ve vztahu k akceptaci Konzultačních a Poradenských služeb se přílohou rozumí přehled skutečně poskytnutého rozsahu služeb, uvedených v přehledu zpracovaným Poskytovatelem</li></ul> |
| <b>AIS</b>                       | agendový informační systém                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Akceptační protokol</b>       | písemný protokol, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 Smlouvy, a kterým bude za podmínek stanovených Smlouvou potvrzovat dokončení plnění dle Smlouvy                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Akceptované funkční celky</b> | soudržné části informačního systému, které jsou realizovány v rámci Rozvoje Systému, přičemž tyto celky jsou identifikovány a popsány ve formuláři změnového požadavku, který tvoří přílohu č. 4 Smlouvy                                                                                                                                                                                    |
| <b>AKS</b>                       | Azure Kubernetes Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Autorský zákon</b>            | zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Bezpečnostní požadavky</b>    | požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti, které vyplývají z Bezpečnostní politiky informací MD, platné legislativy a komplexní dokumentace Systému                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>BPI MD</b>                    | Bezpečnostní politika informací Ministerstva dopravy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cloudová infrastruktura</b>   | infrastruktura hostována ve veřejném cloudu, poskytující virtualizované výpočetní zdroje přes internet                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>CMS</b>                       | Centrální místo služeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>CPU</b>                       | Central Processing Unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>CRŘ</b>                       | Centrální registr řidičů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Člověkodén</b>                         | osm pracovních hodin odborné osoby na straně Poskytovatele při poskytování plnění podle Smlouvy                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Den</b>                                | běžný kalendářní den(použito pouze na lhůty k plnění, které smlouva stanoví)                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>DEV prostředí</b>                      | vývojové prostředí bez garantované dostupnosti                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Dostupnost Systému</b>                 | úroveň, do které je Systém nebo jeho součást funkční a k dispozici v případě, že je vyžádáno jeho použití, a to v souladu s Přílohou č. 1                                                                                                                                                                    |
| <b>DPH</b>                                | peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, nebo jakéhokoli zákona, který jej může v budoucnu nahradit                                                                                     |
| <b>Neveřejné informace</b>                | veškeré informace, které se Smluvní strany dozvěděly v rámci uzavírání a plnění Smlouvy a při vývoji a implementaci Systému a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, a to bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat |
| <b>GB</b>                                 | Giga Byte                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>IAAS</b>                               | Infrastructure as a Service                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Incident</b>                           | přerušení či omezení funkcionality softwaru mimo působnost Poskytovatele služby (Incidenty na úrovni informačních systémů třetích stran – např. CMS, ISDS, NIA, ISZR, CRŘ, RSV, IS SPS, MS Azure).                                                                                                           |
| <b>ISDS</b>                               | Informační systém datových schránek                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ISSS</b>                               | Informační systém sdílené služby                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ISZR</b>                               | Informační systém základních registrů                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Konzultační a Poradenské služby</b>    | konzultace k funkcionalitě, úpravám a rozvoji Portálu Dopravy blíže specifikované v katalogovém listu č. 5 (umístěném v příloze č. 1)                                                                                                                                                                        |
| <b>Kybernetický bezpečnostní incident</b> | narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události v souladu se ZKB                                                                                         |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximální délka odezvy</b> | doba, za kterou Systém zvládne zpracovat požadavek, do této doby se nezapočítává komunikace s informačními systémy třetích stran – např. agendové informační systémy, NIA, ISSS atp.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Měsíční zpráva</b>         | kalendářní měsíční přehled zahrnující zejména přehled hodnot plnění podmínek Rutinního provozu Systému (zejm. údaje o dosažené Dostupnosti Systému, je-li sjednána jako součást SLA, či jiném sjednaném parametru takové služby). Tato měsíční zpráva musí obsahovat také evidenci všech ohlášených vad a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých vad včetně všech údajů potřebných pro vyhodnocení plnění podmínek plnění předmětu Smlouvy, a to vše zejména v rozsahu nezbytném pro výpočet souvisejících smluvních pokut |
| <b>MS</b>                     | Microsoft                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>NÚKIB</b>                  | Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Pracovní den</b>           | jákýkoli den, mimo soboty, neděle a státem uznaných svátků v rámci ČR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PROD prostředí</b>         | produkční prostředí s garantovanou dostupností 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PVS</b>                    | Portál veřejné správy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>RAM</b>                    | Random Access Memory                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RDP</b>                    | Remote Desktop Protocol                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Rozvoj Systému</b>         | softwarové úpravy nebo technické zásahy do Systému (např. přidání nebo výměna hardwarových prvků) za účelem získání nové funkcionality Systému v porovnání s funkcionalitou Systému před provedením Rozvoje; Rozvojem Systému se pro účely Smlouvy rozumí i jakákoliv změna předmětu plnění, technického řešení, technických podmínek plnění včetně záměny položek apod.                                                                                                                                                                                      |
| <b>RSV</b>                    | Registr silničních vozidel (informační systém)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Rutinní provoz</b>         | každodenní (běžný) provoz Systému dle podmínek uvedených v Příloze č. 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SIEM</b>                   | Security Information and Event Management                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>SLA</b>                    | Service level agreement, úroveň plnění sjednaná mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to na úrovni Dostupnosti Systému, vyjádřená v procentech (např. 99,5 reprezentuje smluvní úroveň na úrovni dostupnosti 99,5 % Dostupnosti Systému dané služby)                                                                                 |
| <b>SPS</b>                    | Státní plavební správa                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>STAGE prostředí</b>        | před-produkční prostředí s garantovanou dostupností 10 hodin denně (v čase 8:00–18:00 hod), 5 dní v týdnu (pondělí–pátek)                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Systém</b>                 | komplexní informační systém, jehož vývoj a implementaci provedl Poskytovatel pro Objednatele na základě rámcové smlouvy č. S-288-330/2019 o poskytování odborných poradenských a dalších služeb v resortu Ministerstva dopravy ze dne 23. 12. 2019 a objednávky č. MD2200706 ze dne 18. 8. 2022 č. MD2200706, nazvaný Portál dopravy |
| <b>TB</b>                     | Tera Byte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>TEST prostředí</b>         | testovací prostředí s garantovanou dostupností 10 hodin denně (v čase 8:00–18:00 hod), 5 dní v týdnu (pondělí–pátek)                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Vada</b>                   | chyba, která má původ ve zdrojovém kódu softwaru, za kterou nese odpovědnost Poskytovatel a která má za následek neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služby Systému                                                                                                                                                    |
| <b>VPN</b>                    | Virtual Private Network                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>VPN Vada</b>               | Virtual Private Network chyba, která má původ ve zdrojovém kódu softwaru, za kterou nese odpovědnost Poskytovatel a která má za následek neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služby Systému,                                                                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ZKB</b>                    | zákon č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Zákon o registru smluv</b> | zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů                                                                                                                                                        |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Záruční doba</b> | záruka poskytnutá Poskytovatelem Objednateli na software třetích stran a software vytvořený Poskytovatelem v rozsahu dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne protokolárního převzetí Objednatelem dle Smlouvy. Toto platí i pro každou nově dodanou část software třetích stran a novou část software vytvořenou Poskytovatelem v rámci změnového řízení.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ZBZ</b>          | zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Zdrojový kód</b> | zápis kódu počítačového programu (softwaru) v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jeho jednotlivé části alespoň ve standardu obvyklém pro open source projekty a procesy, ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu jazyku a produkčnímu prostředí, včetně ověřeného a podrobného postupu nezbytného pro sestavení plně funkčního spustitelného kódu, a v podobě, aby jej bylo možné zkompileovat do strojového kódu bez nutnosti provedení jiných úprav než kompilace v souladu s postupem k sestavení |
| <b>ZZOÚ</b>         | zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |