




SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY

Číslo 2025/119 NAKIT

uzavřená

podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále též „**Občanský zákoník**“)
(dále též „**Smlouva**“)

Článek I.**Smluvní strany****Česká republika – Ministerstvo vnitra**




Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Kontaktní adresa: Náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 3605881/0710
Zastoupeno: Mgr. Terezou Špačkovou, pověřena řízením odboru koordinace IKT
a kybernetické bezpečnosti
Kontaktní osoba: 
Email: 
Telefon: 

(dále též „**Objednatel**“)

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 77322

Sídlo: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČ: 04767543
DIČ: CZ04767543
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: č.ú.: 117404973/0300
Zastoupený: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem
Kontaktní osoba: 
Email: 
Telefon: 

(dále též „**Poskytovatel**“)(společně též jako „**smluvní strany**“)

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje k řádnému a včasnému poskytování Služeb, které jsou blíže specifikovány v odst. 3. tohoto článku Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutých Služeb a zaplacení sjednané ceny za jejich poskytnutí podle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
3. Poskytovatel bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli řádně, včas a ve sjednané kvalitě a rozsahu služby týkající se informačního systému Portálové a formulářové řešení (dále jen „**IS ePortal MV**“) a spočívající v:
 - a) Aktualizace a optimalizace nastavení provozních a procesních postupů, konfigurace nástrojů pro poskytování služeb, a to prostřednictvím poskytnutí služeb odborných rolí, jejichž specifikace je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Služby optimalizace nastavení**“).
 - b) Zajištění Pravidelné údržby IS ePortal MV (ISePMV01) - a to prostřednictvím definovaných, měřitelných služeb, jejichž detailní popis a rozsah je uveden v katalogových listech v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby podpory I**“).
 - c) Zajištění Dohledového centra pro IS ePortal MV (ISePMV02), přičemž detailní popis a rozsah je uveden v katalogových listech v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby podpory II**“).
 - d) Zajištění Aplikační podpory pro IS ePortal MV – řešení incidentů (ISePMV03), přičemž detailní popis a rozsah je uveden v katalogových listech v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby podpory III**“).

(Služby nastavení a implementace, Služby podpory I, Služby podpory II, Služby a podpory III dále společně též jako „**Služby**“).

Článek III. Způsob, termín a místo poskytování Služeb

1. Poskytovatel je při poskytování Služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
2. Služby podpory I, Služby podpory II a Služby podpory III budou Poskytovatelem poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy bez nutnosti jejich objednávání.

3. Akceptace Služby optimalizace nastavení bude probíhat po jejich poskytnutí dle akceptační procedury uvedené v Článku IX. Smlouvy, a to na základě akceptačního protokolu podepsaného zástupci obou Smluvních stran.
4. O poskytnutí Služeb podpory I, Služeb podpory II Služeb podpory III vypracuje Poskytovatel vždy za každý kalendářní měsíc měsíční report plnění SLA dle vzoru uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Měsíční report plnění SLA**“) do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. V případě, že Služby podpory I nebo Služby podpory II nebo Služby podpory III nebyly poskytovány v souladu s jejich popisem obsaženým v Příloze č. 1 Smlouvy, Objednatel písemně sdělí Poskytovateli své výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení příslušného Měsíčního reportu plnění SLA Poskytovatelem.
5. Místem plnění je Česká republika.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Celková předpokládaná cena za služby uvedené v Článku II. odst. 3. písm. a) a ž d) této Smlouvy činí částku **10 803 236 Kč** (slovy: deset milionů osm set tři tisíc dva stě třicet šest korun českých) **bez DPH**, tj. **13 071 915,56 Kč** (slovy: třináct milionů sedmdesát jedna tisíc devět set patnáct korun českých a padesát šest haléřů) **s DPH** při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Celková předpokládaná cena za Služby se skládá z:
 - a) Ceny Služby optimalizace nastavení dle Článku II. odst. 3. písm. a) ve výši **904 760 Kč** (slovy: devět set čtyři tisíc sedm set šedesát korun českých) **bez DPH**, tj. **1 094 759,60 Kč** (slovy: jeden milion devadesát čtyři tisíc sedm set padesát devět korun českých a šedesát haléřů) **včetně DPH**. Ceny Služby optimalizace nastavení budou vyúčtovány po jejich poskytnutí na základě akceptačního protokolu těchto služeb podepsaného zástupci obou smluvních stran.
 - b) Ceny za poskytování Služeb podpory I – tj. za pravidelnou údržbu systému (ISePMV01) uvedenou v Článku II. odst. 3. písm. b) a v Příloze č.1 Smlouvy budou účtovány po jejich poskytnutí na základě Měsíčního reportu plnění potvrzeného zástupci obou smluvních stran. Cena za uvedené služby je paušální a činí **624 837 Kč** (slovy: šest set dvacet čtyři tisíc osm set třicet sedm korun českých) **bez DPH**, tj. **756 052,77 Kč** (slovy: sedm set padesát šest tisíc padesát dva korun českých a sedmdesát sedm haléřů) **včetně DPH** za každý kalendářní měsíc.
 - c) Ceny za poskytování Služeb podpory II – tj. Zajištění Dohledového centra pro IS ePortal MV (ISePMV02) v Článku II. odst. 3. písm. c) a v Příloze č.1 Smlouvy budou účtovány po jejich poskytnutí na základě Měsíčního reportu plnění potvrzeného

zástupci obou smluvních stran. Cena za uvedené služby je paušální a činí **44 814 Kč** (slovy: čtyřicet čtyři tisíc osm set čtrnáct korun českých) **bez DPH**, tj. **54 224,94 Kč** (slovy: padesát čtyři tisíc dvě stě dvacet čtyři korun českých a devadesát čtyři haléře) **včetně DPH** za každý kalendářní měsíc.

- d) Ceny za poskytování Služeb podpory III – Aplikační podpory pro IS ePortal MV – řešení incidentů (ISePMV03) uvedených v Článku II. odst. 3. písm. d) a v Příloze č.1 Smlouvy, budou účtovány po jejich poskytnutí na základě Měsíčního reportu plnění potvrzeného zástupci obou smluvních stran. Cena za uvedené služby je paušální a činí **155 222 Kč** (slovy: jedno sto padesát pět tisíc dvě stě dvacet dva korun českých) **bez DPH**, tj. **187 818,62 Kč** (slovy: jedno sto osmdesát sedm tisíc osm set osmnáct korun českých a šedesát dva haléřů) **včetně DPH** za každý kalendářní měsíc.
3. Ceny Služeb dle odst. 2. písm. b), c) a d) tohoto článku Smlouvy jsou stanoveny jako ceny paušální a nejvýše přípustné a nepřekročitelné, a zahrnují zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním uvedených služeb dle této Smlouvy.
4. Ceny uvedené v odst. 2. tohoto článku Smlouvy odpovídají úrovni cenové hladiny v České republice ke dni uzavření Smlouvy a rozsahu Služeb předpokládanému ke dni uzavření Smlouvy. Smluvní strany sjednávají, že ceny uvedené v odst. 2. tohoto článku Smlouvy budou počínaje rokem 2026 každoročně upravovány na základě písemného návrhu Poskytovatele. Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel provede vyhodnocení rozsahu Služeb po 6 -ti měsících trvání účinnosti Smlouvy a že je oprávněn navrhnout Objednateli změnu rozsahu Služeb a s tím souvisejících změn cen, pokud doloží Objednateli důvody pro takové změny. Za účelem úpravy rozsahu Služeb a/nebo cen dle tohoto odstavce Smlouvy bude mezi Smluvními stranami vždy uzavřen dodatek Smlouvy, přičemž rozsah Služeb a/nebo ceny ve výši dle provedené úpravy budou Poskytovatelem Objednateli poskytovány a/nebo účtovány vždy s účinností ode dne nabytí účinnosti příslušného dodatku, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
5. Cena poskytnutých Služeb podpory bude hrazena měsíčně vždy na základě faktury (daňového dokladu) za poskytnuté Služby podpory I, Služby podpory II a Služby podpory III za příslušný kalendářní měsíc. Faktura (daňový doklad) bude vystavena po akceptování Měsíčního reportu plnění SLA Objednatelem, nebo nejdříve den následující po uplynutí lhůty uvedené v Článku III. odst. 5. Smlouvy, bude-li se v souladu s Článkem IX. odst. 4. Smlouvy Měsíční report plnění SLA považovat za akceptovaný. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Měsíčního reportu plnění SLA Objednatelem nebo den následující po uplynutí lhůty uvedené v Článku III., odst. 4. Smlouvy.

6. Cena poskytnutých Služeb optimalizace nastavení bude uhrazena po poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury (daňového dokladu) za poskytnuté služby. Faktura (daňový doklad) bude vystavena po podpisu akceptačního protokolu těchto služeb oběma smluvními stranami. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu Objednatelům nebo den, kdy se bude akceptační protokol považovat za akceptovaný podle Článku IX. odst. 4. Smlouvy.
7. Povinnou přílohou každé faktury (daňového dokladu) Poskytovatele týkající se Služeb podpory I, Služeb podpory II a Služeb podpory III bude Objednatelům akceptovaný Měsíční report plnění SLA (viz Příloha č. 3 Smlouvy). Výjimku tvoří případy, kdy se příslušné služby budou považovat za akceptované v souladu s Článkem IX. odst. 4. Smlouvy.
8. Povinnou přílohou faktury (daňového dokladu) týkající se Služby optimalizace nastavení bude oběma smluvními stranami podepsaný akceptační protokol služeb. Výjimku tvoří případy, kdy se příslušné služby budou považovat za akceptované v souladu s Článkem IX. odst. 4. Smlouvy.
9. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo Smlouvy a evidenční číslo objednávky, a dále vyčíslení ceny příslušných služeb bez DPH, DPH a cenu příslušných služeb včetně DPH.
10. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury (daňového dokladu) vždy v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury (daňového dokladu) Objednatelům na kontaktní adresu Objednatelům. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury (daňového dokladu). Cena za poskytnuté Služby se považuje za uhrazenou okamžikem připsání fakturované ceny za poskytnuté služby na bankovní účet Poskytovatele.
11. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury (daňového dokladu) vrátit bez zaplacení fakturu (daňový doklad), která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou, nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, či fakturu (daňový doklad), ke které nebude přiložen Měsíční report plnění SLA nebo akceptační protokol Služby optimalizace nastavení (dle relevance), s výjimkou případu, kdy se v souladu s Článkem IX. odst. 4. Smlouvy Měsíční report plnění SLA nebo akceptační protokol Služby optimalizace nastavení bude považovat za akceptovaný (s výhradou nebo bez výhrad). Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu (daňový doklad) opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením faktury (daňového dokladu). Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury (daňového dokladu) Objednatelům začne běžet nová lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) v délce třiceti (30) kalendářních dnů.

12. Smluvní strany se dohodly, že bude-li jakákoliv faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy doručena Objednateli v období mezi 10. prosincem kalendářního roku a 28. únorem následujícího kalendářního roku, činí splatnost ceny předmětu plnění šedesát (60) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli.
13. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytovaných Služeb nebo jejich části.

Článek V.

Práva duševního vlastnictví

1. Objednatel uděluje Poskytovateli bezúplatné oprávnění k výkonu práva užít IS ePortal MV v rozsahu odpovídajícím účelu Smlouvy, tj. potřebném pro to, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby v souladu s touto Smlouvou.
2. Bude-li výsledkem poskytování Služeb plnění, které bude naplňovat znaky autorského díla či jej bude možné považovat za autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je k tomuto autorskému dílu poskytována / postupována licence za podmínek sjednaných dále v tomto odst. 3. tohoto článku Smlouvy (s výjimkou uvedenou v odst. 4. tohoto článku Smlouvy):
 - 2.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí / postoupení Licence k autorskému dílu užívat toto dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu.
 - 2.2 Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele a bez dalších nákladů, které by musel Objednatel nebo třetí strany vynaložit nad rámec ceny uvedené v této Smlouvě oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit.
 - 2.3 Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla, a to včetně práva Objednatele dle jeho uvážení do autorského díla zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných apod., a to i prostřednictvím třetích osob.
 - 2.4 Licence k autorskému dílu je poskytována jako výhradní.
 - 2.5 Licence se uděluje vždy okamžikem akceptace plnění, jehož je autorské dílo součástí, v souladu se Smlouvou.

3. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že se z rozsahu licence dle odst. 2. tohoto článku Smlouvy vzhledem k užití tzv. Proprietárního (standardní, krabicový komerční) software sjednává následující výjimka. K tomuto Proprietárnímu software, který není vyvíjen na míru a je běžně distribuován na trhu mnoha distributory, přičemž vzhledem k masovému užívání tohoto Proprietárního software nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat, aby ovlivnil způsob sjednání licenčních podmínek požadovaných výrobcem Proprietárního software a u něhož tedy Poskyvatel nemůže udělit Objednateli licenci v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku Smlouvy, a k němuž je Poskyvatel povinen zajistit splnění všech povinností souvisejících s jeho užitím, se Poskyvatel zavazuje k zajištění minimálně následujícího rozsahu licence:
 - 3.1 aby udělená licence k takovému Proprietárnímu software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli známým způsobem,
 - 3.2 na celou dobu trvání majetkových autorských práv k takovému Proprietárnímu software (je-li takovýto časový rozsah licence v případě konkrétního Proprietárního software možný),
 - 3.3 k užití na území České republiky,
 - 3.4 k užití v množstevním rozsahu odpovídajícím alespoň množstevnímu rozsahu licence, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele v rozsahu a za podmínek, které byly definovány pro Dílo Přílohou č. 1 Smlouvy o dílo č. NAKIT- 2018-1/OOZŘ-2024, uzavřené mezi Smluvními stranami dne 30. 8. 2024.
4. Poskyvatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskyvatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti porušením povinnosti Poskyvatele dle předchozí věty.
5. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za poskytnutí / postoupení licencí Poskyvatelem Objednateli jsou zahrnuta v ceně dle Článku IV. této Smlouvy.

Článek VI.

Povinnost mlčenlivosti a ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této Smlouvy získají od druhé smluvní strany nebo o ní či jejich zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného

souhlasu druhé smluvní strany žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této Smlouvy, ledaže se jedná:

- a. o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b. o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zavázat povinností mlčenlivosti dle Článku VI. odst. 1. Smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy.
 3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, odpovídá příslušná smluvní strana, jako by povinnost porušila sama.
 4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
 5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.
 6. Pokud Plnění dle této Smlouvy vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele, jako kontaktních osob, budou tyto osobní údaje zpracovávány v následujícím rozsahu:
 - jméno a příjmení, titul;
 - telefonní číslo;
 - e-mailová adresa.
 7. Vznikne-li v průběhu Smlouvy nutnost zpracování jiných osobních údajů než kontaktních osob a osobních údajů zaměstnanců, zavazují se obě smluvní strany k neprodlenému uzavření Zpracovatelské smlouvy v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), která se stane nedílnou součástí této Smlouvy.
 8. Zpracování osobních údajů je definováno příslušnou právní úpravou, přičemž se jedná zejména o jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Plnění dle této Smlouvy.
 9. Osobní údaje budou zpracovány po dobu trvání této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti smluvních stran týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.

Článek VII.

Smluvní sankce, slevy, odstoupení od Smlouvy a výpověď Smlouvy

Smluvní sankce a slevy

1. V případě nedodržení lhůt odstranění incidentu ve lhůtách uvedených v tabulce Klasifikace priorit tiketů v CA SD a plnění parametrů SLA, která je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
 - a) 0,3 % z ceny dle Článku IV. odst. 2. písm. b) Smlouvy za kalendářní měsíc v případě incidentu kritické priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.
 - b) 0,2 % z ceny dle Článku IV. odst. 2. písm. b) Smlouvy za kalendářní měsíc v případě incidentu vysoké priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.
 - c) 0,1 % z ceny dle Článku IV. odst. 2. písm. b) Smlouvy za kalendářní měsíc v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu prodlení až do doby obnovení provozu.

Maximální výše slevy je limitována výší ceny Služby podpory I dle Článku IV. odst. 2. písm. b) Smlouvy za kalendářní měsíc.

2. V případě neplnění parametru SLA Dostupnost definovaného v Příloze č. 1 Smlouvy za kalendářní rok je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
 - a) 3 % z ceny Služby podpory II dle Článku IV. odst. 2. písm. c) Smlouvy za jeden kalendářní měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o více než 3%,
 - b) 2 % z ceny Služby podpory II dle Článku IV. odst. 2. písm. c) Smlouvy za jeden kalendářní měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o 2–2,9%,
 - c) 1 % z ceny Služby podpory II dle Článku IV. odst. 2. písm. c) Smlouvy za jeden kalendářní měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o 0,1–1,9%.

Maximální výše slevy je limitována výší ceny Služby podpory II dle Článku IV. odst. 2. písm. c) Smlouvy za kalendářní měsíc.

3. Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší jakoukoli povinnost dle Článku VI. Smlouvy, zavazuje se uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti. Nároky oprávněné smluvní strany na náhradu škody vzniklé oprávněné smluvní straně v důsledku porušení povinnosti dle Článku VI. Smlouvy ze strany povinné smluvní strany nejsou zaplacením smluvní pokuty dotčeny.
4. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti zákonný úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby

jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.

5. Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být zasláno datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování povinné smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany.
6. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat Služby ve sjednané kvalitě.
7. Úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout jako možný následek jednoho či více porušení smluvních povinností, může činit maximálně částku odpovídající celkové předpokládané ceně Služeb dle Článku IV. odst. 1. Smlouvy.

Odstoupení od Smlouvy a výpověď Smlouvy

8. Tato Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena též:
 - a) písemnou dohodou Smluvních stran,
 - b) písemnou výpovědí dle odst. 12. tohoto článku Smlouvy,
 - c) odstoupením některé ze Smluvních stran v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy nebo odstoupením z důvodů uvedených ve Smlouvě.
9. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od této Smlouvy, se považuje zejména:
 - a) porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele podle Článku V. nebo Článku VI. Smlouvy;
 - b) postup Poskytovatele při poskytování Služeb v rozporu s pokyny Objednatele nebo v rozporu s jeho oprávněnými zájmy.
10. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že:
 - a) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.

11. Za podstatné porušení této Smlouvy Objednatelem, které zakládá právo Poskytovatele na odstoupení od této Smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení Objednatele s úhradou peněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní, nebo
 - b) Objednatel poruší některou z povinností podle Článku VI. této Smlouvy.
12. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna kdykoliv vypovědět tuto Smlouvu z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě výpovědi Smlouvy ze strany Objednatele je Poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy Objednatele vážně ohroženy. Výpověď Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
13. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek VIII.

Obsah spolupráce smluvních stran

1. Poskytovatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:
 - a) Řešit tikety ve lhůtách a v rozsahu daných v Příloze č. 1 Smlouvy. Objednatel poruchy/tikety zadává formou CA SD Objednatele na adrese eportal@nakit.cz popřípadě telefonicky na číslo +420 974 801 300.
 - b) Informovat kontaktní osobu Objednatele elektronicky o plánovaných odstávkách i dalších okolnostech, které by mohly narušit poskytování Služeb.
 - c) Poskytovat veškerou součinnost nezbytnou k plnění povinností vyplývajících z relevantních právních předpisů, zejména zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění.
 - d) Poskytovat na vyžádání konzultace k zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, v platném znění, resp. k zákonu č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a dalších navazujících právních předpisů. Konzultace nejsou součástí Služeb podpory I nebo Služeb podpory II nebo Služeb podpory III a jejich poskytování je možno v rámci objednávek mimo rámec této Smlouvy.

2. Objednatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:
 - a) Poskytovat Poskytovateli řádně a včas nezbytnou součinnost nutnou pro řádný výkon jeho povinností dle této Smlouvy (např. spojenou s provozem infrastruktury nebo spolupráci s věcnými garanty Objednatele).
 - b) Na požádání Poskytovatele písemně (CA SD, e-mail, SMS) potvrdit nutnost odstranění poruchy pověřenou osobou Objednatele.
 - c) Poskytovateli poskytovat na vyžádání veškeré informace nezbytné pro výkon jeho povinností dle této Smlouvy.

Článek IX.

Schvalování Měsíčního reportu plnění SLA, Akceptační procedura Služeb optimalizace nastavení

1. Poskytovatel předloží Objednateli ke schválení vyplněný Měsíční report plnění SLA na Služby podpory I, Služby podpory II a Služby podpory III vždy do 10. dne následujícího kalendářního měsíce / návrh akceptačního protokolu na Služby optimalizace nastavení bude Objednateli Poskytovatelem předložen po jejich poskytnutí. Vzor Měsíčního reportu plnění SLA tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
2. Objednatel rozhodne o výsledku schválení Měsíčního reportu plnění SLA / akceptace Služby optimalizace nastavení. V případě schválení Měsíčního reportu plnění SLA / akceptace bez výhrad Služby optimalizace nastavení schvalovací/akceptační procedura končí. Při schválení Měsíčního reportu plnění SLA / akceptaci Služby optimalizace nastavení (dle relevance) zástupce Objednatele písemně sdělí Poskytovateli výhrady. Termín odstranění výhrad v případě akceptace Služeb optimalizace nastavení s výhradou bude stanoven vždy na základě dohody zástupce Objednatele a Poskytovatele nebo nejdéle do 45 pracovních dnů, nedojde-li k jiné dohodě Smluvních stran. Následně bude provedeno schválení Měsíčního reportu plnění pro SLA; v případě Služeb podpory může být uplatněna sleva z ceny těchto služeb ve výši dle Článku VII. odst. 2. této Smlouvy.
3. V případě, že Služby podpory I nebo Služby podpory II nebo Služby podpory III /plnění Služby optimalizace nastavení nebude schváleno (dle relevance), bude mezi zástupci Objednatele a Poskytovatele dohodnut náhradní termín schválení. Postup schválení se řídí ustanoveními tohoto článku Smlouvy.
4. Pokud Objednatel neposkytne Poskytovateli dohodnutou součinnost nebo nepodepíše příslušný Měsíční report plnění SLA / akceptační protokol Služeb nastavení optimalizace, ačkoliv byly splněny podmínky týkající se schválení Měsíčního reportu plnění SLA u Služeb podpory I nebo Služeb podpory II nebo Služeb podpory III nebo

akceptace Služeb optimalizace nastavení bez výhrad nebo s výhradou (dle relevance) nebo jejich podpis ve lhůtě 5 pracovních dnů, má se za to, že Služby podpory I nebo Služby podpory II nebo Služby podpory III/ Služby optimalizace nastavení byly řádně předány bez výhrad.

Článek X. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu.
2. Poskytovatel smí využít k plnění Služeb dle této Smlouvy třetí osobu/osoby realizující poddodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou („Poddodavatelé“).
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit změnu údajů v záhlaví Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním Služeb dle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých Služeb, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
5. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy ze strany Objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva financí ČR, orgány finanční správy, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
6. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
7. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této Smlouvy.
8. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této Smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v Článku I. Smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této Smlouvy. Dále jsou stanoveny kontaktní osoby smluvních stran v následujících oblastech.

Kontaktní osoba Objednatele ve věcech technických:



Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech technických:



Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech reportingu a akceptace Služeb optimalizace:



a



- V případě, že dojde ke změně kontaktních osob smluvní strany, je tato smluvní strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu o této změně bez nutnosti uzavírat dodatek této Smlouvy.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění dle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v registru smluv. Zveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
 3. Smluvní strany se dohodly, že plnění poskytnuté před nabytím účinnosti této Smlouvy je plněním poskytnutým v souladu s požadavky a podmínkami stanovenými touto Smlouvou a bude tak na něj nahlíženo.

4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2026. Účinnost Smlouvy může být prodloužena dohodou smluvních stran formou písemného dodatku k této Smlouvě. Předmětem dodatku o prodloužení bude též úprava cen Služeb uvedených v Článku IV. této Smlouvy podle ceníku Poskytovatele platného na příslušné období prodloužené účinnosti Smlouvy.
5. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací Smlouvy budou řešeny smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.
7. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této Smlouvě irelevantní, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
8. Tato Smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.
9. Smlouva bude podepsána elektronicky zaručeným podpisem, kdy každá ze Smluvních stran obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
10. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této Smlouvě své podpisy.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Katalog Služeb

Příloha č. 2 – Ceník odborných rolí (pro Služby optimalizace nastavení – v člověkohodinách + počet člověkohodin)

Příloha č. 3 - Měsíční report plnění SLA

Za Objednatele:

Mgr. Tereza Špačková
Digitálně podepsal
Mgr. Tereza Špačková
Datum: 2026.03.31
15:23:39 +02'00'

.....
Mgr. Tereza Špačková,
pověřena řízením odboru koordinace
IKT a kybernetické bezpečnosti
Česka republika – Ministerstvo vnitra

Za Poskytovatele:

Jan Ďoubal
Digitálně podepsal Jan Ďoubal
Datum: 2026.02.23 16:27:34
+01'00'

.....
Mgr. Jan Ďoubal,
ředitel
**Národní agentura pro komunikační
a informační technologie, s. p.**

Příloha č. 1- Katalog Služeb

Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje pro Objednatele poskytnout Služby podpory IS ePortalu MV po dobu účinnosti této Smlouvy, jak je definováno v čl. II odst. 3 Smlouvy. K datu účinnosti Smlouvy zajistí Poskytovatel poskytování služeb v následujícím rozsahu:

ID Služby	Název Služby	Typ platby
	Služby optimalizace nastavení	Jednorázová platba
ISePMV 01	ePortal MV – Pravidelná údržba systému	Paušální platba
ISePMV 02	Dohledové centrum pro IS ePortal MV	Paušální platba
ISePMV 03	Aplikační podpora pro IS ePortal MV – SLA řešení incidentů	Paušální platba

1. Definice pojmů

- **IS ePortal MV, Systém – Informační systém ePortal Ministerstva vnitra:** **informační** systém upravený Národní agenturou pro komunikační a informační technologie, s. p., pro Českou republiku – Ministerstvo vnitra (MV) sekce informačních a komunikačních technologií.

Systém se skládá z níže uvedených modulů a infrastrukturních částí:

- Provozované moduly Poskytovatelem
 - Aplikační modul – IS ePortal MV s aplikační integrací
 - Aplikační modul – Formulářový server
 - Modul – Formuláře
- Provozovaná infrastrukturní část Objednatelem:
 - Technické rozhraní – propoj na CMS z prostředí UPAAS
 - Technologický NOD – UPAAS infrastruktura

Bezpečnost není součástí předmětu plnění Smlouvy.

Tyto komponenty jsou udržovány ve dvou podporovaných prostředích – produkční a testovací, na kterém se provádí standardní, resp. testovací provoz.

- **ID Služby** – Identifikátor služby, např. ISePMV 03.
- **Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na tiket předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím tiketu.
- **Maximální doba pro obnovu Služby (fix time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout

nižší priority tiketu s tím, že doba obnovení parametrů služby je počítána od vzniku tiketu bez ohledu na změnu kvalifikace priority tiketu.

- **Standardní prostředí** – Poskytovatel zajišťuje podporu provozu Systému v následujících prostředích:
 - o produkční prostředí – pro ověřovací a následně standardní provoz Systému,
 - o testovací prostředí – pro potřeby testování vývojářů aplikací přistupujících k Systému.
- **Provozní režim** – Pojem Provozní režim je možné rozdělit do následujících položek
 - o Standardní – režim pro běžně provozovaný IS podle stanovených pravidel
 - o Ověřovací – režim, který dočasně slouží k ověření funkčnosti IS – má upravená pravidla pro provoz
 - o Testovací – režim, slouží pro nastavení provozních a servisních procesů – má upravená pravidla pro provoz
 - o Krizový – režim, který je nasazen v případě vyhlášení krize
- **Rozsah (režim) poskytování služby** – sjednaná doba (od – do), kdy je poskytována služba:
 - o 8x5 – v pracovní dny 8 hodin denně v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin
 - o 10x5 – v pracovní dny 10 hodin denně v pracovní době od 8:00 do 18:00 hodin
 - o 24x7 – 24 hodin denně nepřetržitě, každý kalendářní den v týdnu
- **CA SD (Service Desk)** – SW produkt Objednatele pro evidenci a řešení incidentů/požadavků využívaný a provozovaný Objednatelem. V CA SD se evidují a řídí jednotlivé druhy tiketů. V CA SD se u tiketů evidují časová razítka všech aktivit a statusy řešení tiketu, pomocí nichž se vyhodnocuje úroveň poskytování servisu Poskytovatelem.
- **Služba IS ePortal MV** – Služba umožňující prostřednictvím jejího volání ověřit dostupnost klíčových komponent Systému.
- **Tiket** – záznam v CA SD Objednatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho zadavateli.
- **Incident** – Typ tiketu, kdy žadatel požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho určitá část není plně funkční či nefunguje podle stanovených parametrů a SLA.
- **Požadavek** – Typ tiketu na Poskytovatele v CA SD Objednatele, který není řešen incidentem.

2. Specifikace poskytovaných Služeb

Poskytovanými službami se rozumí následující typy Služeb:

Služby podpory garantující funkčnost a specifikující SLA pro dostupnost a výkonnost Systému a procesy jejich monitoringu a vyhodnocování včetně podpůrných služeb, jako např. služby proaktivní údržby, zálohování nebo provozního monitoringu, zajišťujících předpoklady pro správné poskytování služeb podpory. Poskytovatel zajišťuje potřebnou úroveň řešení CA SD tiketů v závislosti na jejich prioritě.

Konzultační služby zajišťující kapacitu odborné role Designer.

3. Katalogové listy služeb

3.1. ePortal MV – Pravidelná údržba systému

ID Služby	ISePMV01 –
Název služby	Pravidelná údržba systému
Verze	0.1
Stav	V přípravě
Datum spuštění	1.1.2026
Datum ukončení	31. 12. 2026 (s možností prolongace)
Uživatelé	Ministerstvo vnitra

Popis služby

Jedná se o službu pravidelné aplikační údržby (profylaxe).

Součástí služby je také kontrola aplikačního „zdraví“ – tj. např. kontrola aplikačních logů na nestandardní chování systému, prodloužené odezvy atp.

Výstupem je protokol o provedených úkonech (zahrnutých ve službě) a návrh opatření (jako RFC) k zajištění stability systému na další období do 5 pracovních dní.

Provozní doba

8x5 v pracovní dny 8:00 – 16:00

Metriky a SLA

Pravidelná údržba aplikace je prováděna dle dlouhodobého a odsouhlaseného plánu údržby – 1x za měsíc, nebo na vyžádání s předstihem – sdělení termínu poskytnutí služby do 3 pracovních dní.

Výstupem je protokol o provedených úkonech (zahrnutých ve službě) a návrh opatření (jako RFC) k zajištění stability systému na další období do 5 pracovních dní.

Rozsah správy

Provedení pravidelné údržby aplikace, tedy zejména průběžné provozní a bezpečnostní aktualizace. Případně jiné drobné instalace.

- Kontrola sledování stavu klíčových komponent aplikace – kontrola aplikačních logů na nestandardní chování systému, prodloužené odezvy atp.

Spolupráce a eskalace

- Realizace zejména se subdodavatelem (L3/L4), za případné účasti našich L2 v následujícím rozsahu:
 - o Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory ISePMV 02 – L1 a ISePMV 03 – L2.
 - o Provádění prací spojených s udržováním aplikační vrstvy Systému a jejích komponent ve stavu doporučovaném a podporovaném jejich výrobcí a aktualizacemi podle instrukcí, které vydávají (20 komponent x 2 prostředí).
 - o Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních událostí/incidentů, aktualizace provozně-bezpečnostní dokumentace Systému.
 - o Poskytování technické podpory aplikační vrstvy Systému.
 - o Poskytování technické podpory interaktivních formulářů (do 160 formulářů).
 - o Poskytování služeb HelpDesku (L3).
 - o Zajištění podpory na licence za období 1. 1. 2026 - 31. 12. 2026

Závěr a dokumentace

- Výstupem je protokol o provedených úkonech (zahrnutých ve službě) a návrh opatření (jako RFC) k zajištění stability aplikace na další období.

Job description

- N/A – bude upřesněno na základě technických možností v prostředí MV

Vazby a závislosti

- L1 Dohledové centrum
- Znalostní báze (Knowledge Base)
- SLA dokumentace
- Eskalační schémata a kontakty
- Monitorovací a diagnostické nástroje

3.2. Dohledové centrum pro IS ePortal MV

ID Služby	ISePMV02
Název služby:	Dohledové centrum pro IS ePortal MV
Verze	0.1
Stav	V přípravě
Datum spuštění	1. 1. 2026
Datum ukončení	31. 12. 2026 (s možností prolongace)
Uživatelé	Ministerstvo vnitra

Popis služby

Dohledové centrum L1 (First Line Support) představuje centrální kontaktní místo pro příjem, registraci a základní zpracování incidentů, požadavků a hlášení z různých komunikačních kanálů. Cílem služby je zajistit technickou podporu koncového uživatele (občan) - rychlou reakci, základní analýzu a případné předání tiketů k dalšímu zpracování (L2/L3), včetně vybraných činností prvotního řešení.

Provozní doba

8x5 v pracovní dny 8:00 – 16:00

Metriky a SLA

Doba reakce na incident/Odezva (response time): 60 minut

Doba na vyřešení incidentu (odeslání odpovědi uživateli): následující pracovní den

Dostupnost služby: 99 % v Provozní době Služby

Rozsah správy

Příjem hlášení a tiketů

- E-mailová schránka (dočasně)
- Webový formulář uživatelského portálu
- Automatizovaný monitoring systémů

Evidence a klasifikace

- Založení a zaevidování tiketu
- Kategorizace, prioritizace dle SLA
- Ověření úplnosti a validace vstupních údajů

Řešení a eskalace

- Vyřešení základních problémů dle znalostní báze
- Eskalace tiketu na L2/L3
- Předání incidentů do krizového režimu

Postoupení tiketu (nezapočítává se do SLA)

- V případě, že se tiket (dotaz) týká věcného obsahu formuláře
- V případě, že se tiket týká kybernetické bezpečnosti

Komunikace a informování

- Informování uživatele o stavu tiketu
- Informace o známých problémech
- Komunikace s L2/L3 týmy

Monitoring a sledování

- Dohled nad systémy pomocí nástrojů
- Reakce na alerty

Ukončení tiketu a dokumentace

- Kontrola vyřešení
- Uzavření tiketu
- Dokumentace opakujících se incidentů

Job description

Podpora uživatelů portálových aplikací a formulářových prostředí:

- Přijetí a evidence hlášení o nefunkčních formulářích, chybách při odesílání nebo přihlášení.
- Řešení problémů s vykreslením formuláře, neuloženými údaji a přístupem do aplikace.
- Základní ověření funkčnosti (reprodukce chyby, kontrola systémového stavu).
- Eskalace na L2 nebo vývojáře v případě složitějších chyb.
- Komunikace s uživateli ohledně výpadků a plánované údržby.
- Zápis incidentů a řešení do znalostní báze.

Vazby a závislosti

- Znalostní báze (Knowledge Base)
- Eskalační matice
- Monitorovací nástroje

- Komunikační infrastruktura

3.3. Aplikační podpora pro IS ePortal MV – SLA řešení incidentů

ID Služby	ISePMV03
Název služby	Aplikační podpora pro IS ePortal MV – SLA řešení incidentů
Verze	0.1
Stav	V přípravě
Datum spuštění	1. 1. 2026
Datum ukončení	31. 12. 2026 (s možností prolongace)
Uživatelé	Ministerstvo vnitra

Popis služby

L2 Aplikační podpora (Second Line Support) zajišťuje podrobnou technickou analýzu, hlubší diagnostiku a řešení incidentů, které nelze vyřešit na L1 úrovni. Tým L2 se skládá ze specialistů s odbornou znalostí Systému a použitých SW a HW technologií. V rámci služby dochází i ke spolupráci s L3 týmy nebo externími dodavateli (L4), pokud je to nutné.

Provozní doba

8x5 v pracovní dny 8:00 – 16:00

Metriky a SLA

Doba reakce na incident/Odezva (response time): 60 minut

Maximální doba pro obnovu Služby (fix time): dle klasifikace priorit tiketů – viz tabulka Klasifikace priorit tiketů v CA SD a plnění parametrů SLA

Dostupnost služby: 99 % v Provozní době Služby

Rozsah správy

Převzetí a analýza tiketů

- Převzetí tiketů od L1
- Ověření klasifikace a prioritizace dle SLA
- Detailní technická analýza incidentů
- Konzultace znalostní báze a předchozích incidentů

Řešení incidentu/požadavku

- Provádění diagnostiky systémů, služeb, aplikací
- Konfigurace, úpravy nebo restart vybraných komponent
- Řešení problémů vyžadujících zásah do infrastruktury
- V kooperaci s L3 provádění analýz incidentů Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes HelpDesk, návrh a realizace řešení incidentu.
- Nasazení workaround řešení, pokud není trvalé řešení dostupné

Spolupráce a eskalace

- Spolupráce s interními týmy (např. správci systémů, sítě, databází)
- Eskalace incidentu na L3 nebo dodavatele (včetně evidence)
- Participace na krizovém řízení při závažných incidentech

Komunikace a informování

- Průběžné informování L1 a/nebo uživatele o stavu řešení
- Aktualizace tiketu o průběhu a provedených krocích
- Konzultace se SLA manažerem, pokud hrozí překročení časových limitů

Závěr a dokumentace

- Ověření funkčnosti a vyřešení eventů
- Uzavření tiketu s doplněním technických detailů
- Identifikace potřeb pro aktualizaci znalostní báze
- Návrhy na preventivní opatření/nápravná opatření

Job description

Podpora uživatelů portálových aplikací a formulářových prostředí: na úrovni Level 2 (L2) je pokročilejší úroveň podpory než základní L1 helpdesk. L2 řeší složitější problémy, které L1 nemůže vyřešit. Obvykle sem patří:

- Poskytování druhé úrovně technické podpory pro interní i externí uživatele portálových a formulářových systémů
- Analýza složitějších incidentů a požadavků eskalovaných z L1 podpory
- Diagnostika chyb v aplikacích, práce s logy, kontrola konfigurací a systémových závislostí
- Řešení problémů souvisejících s uživatelskými účty, přístupovými právy a integracemi mezi systémy
- Spolupráce s týmy vývoje, infrastruktury a L3 podpory při řešení rozsáhlejších incidentů
- Testování opravných zásahů a komunikace s uživateli ohledně nápravných kroků
- Dokumentace známých problémů, tvorba návodů a aktualizace znalostní báze

- Podíl na zlepšování kvality služeb a uživatelského komfortu

Vazby a závislosti

- L1 Dohledové centrum
- Znalostní báze (Knowledge Base)
- SLA dokumentace
- Eskalační schémata a kontakty
- Monitorovací a diagnostické nástroje

4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb podpory I, Služeb podpory II a Služeb podpory III

4.1. Měření Služeb

Poskytovatel se zavazuje po nasazení Služby podpory I, Služby podpory II a Služeb podpory III zajistit její monitorování z hlediska dostupnosti, výkonnosti a dalších parametrů stanovených v katalogových listech. Řádné schválení Služby podpory I, Služby podpory II a Služeb podpory III ze strany Objednatele nastane až po prokazatelném splnění všech požadavků uvedených ve specifikaci služby a po předání Měsíčního reportu plnění SLA. V případě, že některá z kritérií příslušné služby nebudou splněna, je Objednatel oprávněn schválení Služby podpory I nebo Služby podpory II nebo Služby podpory III odmítnout.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

Standardní provoz

Definice: Provoz na produkčním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

Riziková činnost

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený (na webu a SD Objednatele) časový interval na produkčním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

Odstávka

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na produkčním nebo testovacím prostředí, ve kterém bude Systém nedostupný

nebo může dojít k jeho občasným výpadkům nebo snížení plnění SLA. Po tuto dobu Objednatel není oprávněn uplatit slevy z ceny.

4.3. Doba vzniku tiketu, doba vyřešení tiketu a Maximální doba pro obnovu Služby

Za dobu vzniku tiketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v CA SD Objednatele. V případě, že CA SD Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě.

Za dobu vyřešení tiketu se považuje datum a čas v CA SD Objednatele, kdy byl status tiketu změněn na „vyřešeno“.

V případě požadavku na součinnost Objednatele, smluvních stran Objednatele, dalších stran, které zajišťují provoz komponent systému, které nejsou ve správě Poskytovatele nebo přímo zadavatele tiketu nebude doba od vzniku požadavku na součinnost do doby jejího poskytnutí (doba poskytnutí součinnosti) počítána do doby Maximální doba pro obnovu Služby, pokud tato součinnost souvisí s vyřešením tiketu.

Za dobu Maximální doby pro obnovu Služby se považuje doba od vzniku tiketu do doby jeho vyřešení s odečtením doby poskytnutí součinnosti. Do doby řešení se nezapočítává čas pozastavení tiketu dle předchozího odstavce. V případě reklamace vyřešení tiketu se do doby trvání tiketu připočítává i doba od vrácení tiketu do statusu „v řešení“ do doby Maximální doba pro obnovu Služby.

4.4. Klasifikace priorit tiketů v CA SD a plnění parametrů SLA

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita A Kritická	Incident: Definované části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva na tiket v CA SD: 60 minut Maximální doba pro obnovu služby: do 24 hodin v Provozní době Služby
Priorita B Střední	Incident: Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je	Odezva na tiket v CA SD: 60 minut

	zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Maximální doba pro obnovu služby: do 48 hodin v Provozní době služby
Priorita C Nízká	<p>Incident:</p> <p>Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.</p>	<p>Odezva na tiket v CA SD: 60 minut</p> <p>Maximální doba pro obnovu služby: Best effort</p>
Priorita C Požadavek	<p>Požadavek:</p> <p>Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení, požadavek na aplikační změnu, nebo změnu formuláře apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v CA SD Objednatele.</p>	<p>Odezva na tiket v CA SD: 60 minut</p> <p>Poskytnutí služby: 5 pracovních dní</p>

Výše uvedené priority a příslušná SLA se týkají produkčního prostředí, v testovacím prostředí jsou SLA na odezvu na tiket v CA SD Best Effort a Maximální doba pro obnovu služby Best Effort.

Příloha č. 2 – Služby optimalizace nastavení

Jedná se o prvotní nastavení provozních systémů, implementačních prací na procesech a přípravných prací na postupech a uvedení monitoringu IS ePortal MV do provozu, a to prostřednictvím poskytnutí služeb odborných rolí, jejichž přehled, včetně cen (bez DPH a s DPH) a počtu ČH je uveden v následující tabulce:

Odborná role	ČH sazba v Kč bez DPH	počet ČH	cena celkem bez DPH	cena celkem s DPH
Specialista provozu senior	1 421 Kč	280	397 880,00 Kč	481 434,80 Kč
Vývojář senior	1 576 Kč	180	283 680,00 Kč	343 252,80 Kč
Tester senior	1 395 Kč	160	223 200,00 Kč	270 072,00 Kč
Celkem			904 760,00 Kč	1 094 759,60 Kč

