

SMLOUVA O OBNOVĚ A ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU ICT INFRASTRUKTURY CZVV

uzavřena mezi smluvními stranami:

Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání, státní příspěvková organizace

se sídlem: Jankovcova 933/63, 170 00 Praha 7 - Holešovice

IČO: 720 29 455, DIČ: CZ72029455

bank. spojení: Česká národní banka, č. účtu: 1235071/0710

zastoupena: Ing. Jiřím Zíkou, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy: C/282/B/2017/Ř

a

PragoData a.s.

se sídlem: Opletalova 1418/23, 110 00 Praha 1

IČO: 05433622, DIČ: CZ 05433622

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka B 21892

bank. spojení: Komerční banka, a.s. č. účtu: 115-3342060277/0100

jejímž jménem jedná: Ing. Břetislav Moc, statutární ředitel

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy:

(dále jen „**Smlouva**“)

kterou smluvní strany dnešního dne uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že

- 1.1.1 je příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky na základě § 169a zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**školský zákon**“),
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - 1.1.3 zajistí spolupráci dalších osob, jejichž účast při užívání plnění poskytovaného Poskytovatelem pro účely Smlouvy předvídá školský zákon, a které jsou blíže specifikovány v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy, přičemž jednání těchto osob vůči Poskytovateli při plnění této Smlouvy je jednáním Objednatele vůči Poskytovateli, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že
- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - 1.2.3 bude spolupracovat s osobami uvedenými v odst. 1.1.3 a umožní jim užít výsledky plnění poskytnutého dle této Smlouvy, přičemž jednání Poskytovatele vůči těmto osobám při plnění této Smlouvy je jednáním Poskytovatele vůči Objednateli, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 1.3 Objednatel oznámil dne 08.11.2017 oznámením užího řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Obnova a zajištění provozu ICT infrastruktury CZVV“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Objednatel má, jakožto subjekt dle školského zákona odpovědný za řádnou přípravu a provedení maturitní zkoušky (dále také jen „**MZ**“), jednotné přijímací zkoušky (dále také jen „**JPZ**“), jednotlivé zkoušky postavené na roveň maturitní zkoušky (dále jen „**JZ**“), výběrové zkoušky MATEMATIKA+ (dále také jen „**MA+**“) (dále všechny zkoušky také dohromady jako evaluační projekty, „**EPP**“) zájem na zajištění kompletního servisního zajištění HW komponent IT technické infrastruktury pro centrální systémy a komponenty informačního systému EPP včetně výměny vadných dílů či celých komponent, kterými Objednatel disponuje (dále také jen „**IT TI ISMZ**“). Bližší specifikace IT TI ISMZ, který se sestává z jednotlivých integrovaných specializovaných komponent, a který je Objednatel připraven dát Poskytovateli k dispozici za účelem poskytnutí plnění dle této Smlouvy, je uveden v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy a dále také v [Příloze č. 9](#) Smlouvy, která obsahuje zadávací dokumentaci Veřejné zakázky (dále také jen „**Zadávací dokumentace**“). V [Příloze č. 1](#) je také obsažen seznam licencí k software, které Objednatel vlastní, a které je Objednatel připraven dát Poskytovateli k dispozici za účelem poskytnutí plnění dle této Smlouvy (dále také jen „**Stávající software**“). Účelem této Smlouvy je i zajištění dalších dodávek a služeb, jak jsou uvedeny v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je tudíž realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace a stanovení způsobu a podmínek dodání HW infrastruktury a poskytování služeb ICT podpory EPP nezbytných pro úspěšnou přípravu a realizaci MZ pro Objednatele.

- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
 - 2.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb provozu IT TI ISMZ. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat Objednateli následující služby:
- 3.1.1 služba zajištění provozuschopnosti HW (dále jen „HWI“);
 - 3.1.2 provoz Autorizačního systému (dále jen „AS“);
 - 3.1.3 služba zajištění provozuschopnosti Datových Digitalizačních Terminálů (dále jen „DDT“);
 - 3.1.4 služba zajištění provozu Datové vytěžovací Farmy (dále jen „DVF“);
 - 3.1.5 služba zajištění provozu Centrálního dokumentového úložiště (dále jen „CDÚ“);
 - 3.1.6 služba zajištění provozu Centrálního dlouhodobého dokumentového úložiště (dále jen „CDDÚ“);
 - 3.1.7 služba zajištění provozu Řídícího a Operačního Centra (dále jen „ROC“);
 - 3.1.8 služba zajištění provozu Analytického a reportovacího modulu (dále jen „ARM“); a
 - 3.1.9 služba zajištění provozu Mobilní aplikace pro žáky (dále jen „MAZ“).
- to vše za současného zajištění provozuschopnosti hardwarové infrastruktury IT TI ISMZ, s jejímž využitím je příslušná komponenta dle odst. 3.1.1 až 3.1.9 provozována, přičemž tyto služby dle odst. 3.1.1 až 3.1.9 jsou dále označovány jako „Provozní služby“.
- 3.2 Součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy je také poskytování ad-hoc služeb, jejichž okruh je rámcově specifikován v [Příloze č. 1](#) Smlouvy (dále jen „Ad-hoc služby“).
- 3.3 Součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy je také poskytování jednorázových dodávek HWI a příslušných jednorázových služeb, jejichž okruh je specifikován v [Příloze č. 1](#) Smlouvy (dále jen „Jednorázové HWI služby“).
- 3.4 Součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy je také poskytování jednorázových dodávek SW a aplikačních komponent, jejichž okruh je specifikován v [Příloze č. 1](#) Smlouvy (dále jen „Jednorázové SW služby“).
- 3.5 Provozní služby a Ad-hoc služby jsou dále označovány také společně jen jako „Služby“. Konkrétní požadavky na poskytování Služeb jsou obsaženy v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy.

- 3.6 Služby, Jednorázové SW služby a Jednorázové HWI služby jsou dále označovány také společně jen jako „**Plnění**“.
- 3.7 Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Plnění dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
- 3.8 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy v rozsahu, který je stanoven v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy a který bude specifikován v Prováděcím projektu.
- 3.9 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Plnění cenu dle čl. 5 této Smlouvy.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schváleno Objednatelem. Při poskytování části Plnění poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Plnění poskytoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje Poskytovat Plnění v souladu s harmonogramem plnění, který je nedílnou součástí Smlouvy jako její [Příloha č. 2](#) (dále jen „**Rámcový harmonogram plnění**“), přičemž Rámcový harmonogram bude stranami upřesněn v prováděcím projektu, který Poskytovatel vyhotoví pro účely poskytnutí Plnění dle této Smlouvy (dále také jen „**Prováděcí projekt**“).
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Provozních služeb v souladu s Rámcovým harmonogramem plnění a poskytovat je následně v plném rozsahu po zbývající dobu účinnosti Smlouvy.
- 4.3 Ad-hoc služby a Jednorázové SW služby a Jednorázové HWI služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat po celou dobu účinnosti Smlouvy na vyžádání Objednatele postupem dle čl. 8 Smlouvy.
- 4.4 Místem plnění Smlouvy je celé území České republiky, sídlo Objednatele a další místa, zejména dle plnění jednotlivých EPP.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena za Plnění poskytnuté dle Smlouvy je specifikována v Příloze č. 1 a [Příloze č. 3](#) Smlouvy a bude zaplacená v souladu s následujícími platebními podmínkami, nestanoví-li Příloha č. 1 a [Příloha č. 3](#) výslovně jinak.
- 5.2 Cena za poskytování pravidelných či opakovaných služeb (především „**Provozní služby**“) je vždy splatná na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“) vystaveného vždy měsíčně Poskytovatelem za služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy.
- 5.3 Cena za poskytování Ad-hoc služeb je tvořena jako součin jednotkové ceny v [Příloze č. 3](#) a příslušného počtu jednotek poskytnutých Poskytovatelem za příslušný kalendářní

- měsíc či kalendářní měsíce. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cenu za Ad-hoc služby je Poskytovatel oprávněn fakturovat pouze v rozsahu schváleném Objednatel na základě podepsaného akceptačního protokolu a/nebo výkazu prací dle odst. 6.6.1 Smlouvy osvědčujícího akceptaci Služeb nebo jiné části Plnění na základě Objednávky ve smyslu odst. 8.1 této Smlouvy za příslušný kalendářní měsíc či kalendářní měsíce.
- 5.4 Cena za poskytování Jednorázových SW služeb a Jednorázových HWI služeb je tvořena jednotkovými cenami v [Příloze č. 1](#) a příslušného počtu jednotek poskytnutých Poskytovatelem za příslušný kalendářní měsíc či kalendářní měsíce. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cenu za Jednorázových SW služeb a Jednorázových HWI služeb je Poskytovatel oprávněn fakturovat pouze v rozsahu schváleném Objednatel na základě podepsaného akceptačního protokolu dle odst. 6.5 Smlouvy osvědčujícího akceptaci části Plnění na základě Objednávky ve smyslu odst. 8.1 této Smlouvy za příslušný kalendářní měsíc či kalendářní měsíce.
- 5.5 V případě, že byly dané Služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc poskytování dané Služby.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu za Plnění do patnáctého (15.) pracovního dne měsíce následujícího po skončení příslušného měsíce, ke kterému se daná platba vztahuje (v případě služeb dle odst. 5.3 a 5.4 této Smlouvy po skončení příslušných měsíců, k nimž se platba vztahuje), přičemž splatnost jednotlivých plateb je stanovena na třicet (30) kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení daňového dokladu. Přílohou faktury za poskytnutí služeb dle odst. 5.3 a 5.4 této Smlouvy v příslušném měsíci musí vždy být Objednatel podepsaný výkaz prací nebo akceptační protokol dle odst. 6.6.1 této Smlouvy. Přílohou faktury za Provozní služby v příslušném měsíci musí vždy být Objednatel schválený Report dle odst. 6.3 této Smlouvy.
- 5.7 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů účinných v době fakturace, avšak výslovně musí vždy obsahovat následující údaje: označení smluvních stran (Poskytovatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení Smlouvy, označení poskytnutého plnění s rozdělením na druhy Služeb dle této Smlouvy či identifikaci jiné části Plnění, rozdělení poskytnutého plnění na investiční a neinvestiční náklady včetně úplného rozpisu položek a jejich jednotkových cen, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, popř. jednotkové ceny, razítko a podpis oprávněné osoby. V jedné faktuře nesmí být fakturovány současně práce a činnosti hrazené z investičních či neinvestičních prostředků Objednatele. Poskytovatel je tedy povinen vystavit vždy samostatnou fakturu na investiční majetek (INV), samostatnou fakturu na neinvestiční (drobný hmotný dlouhodobý) majetek (NINV) a samostatnou fakturu na služby včetně maintenance (SLU).
- 5.8 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy či k ní nebudou přiloženy přílohy vyžadované touto Smlouvou, zejména příslušné akceptační protokoly, výkaz prací dle odst. 6.6.1 Smlouvy nebo Report dle odst. 6.3 Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

- 5.9 Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 5.10 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 5.11 Smluvní strany se dohodly, že celková cena za Plnění poskytnuté dle Smlouvy nepřesáhne za dobu její účinnosti částku 204.551.960,- Kč bez DPH.
- 5.12 Smluvní strany se dále dohodly, že cena části Plnění naplňující definici investičního majetku ve smyslu Zadávací dokumentace v součtu s cenou části Plnění naplňující definici neinvestičního (drobného hmotného dlouhodobého) majetku ve smyslu Zadávací dokumentace nesmí překročit částku 78.675.000,- Kč bez DPH.
- 5.13 V případě jednorázových dodávek HWI dle odst. 3.3 Smlouvy a jednorázových dodávek SW dle čl. 3.4 Smlouvy zcela poskytnutých dle Rámcového harmonogramu plnění do 15. 12. 2018 platí, že faktura musí být Zhotovitelem vystavena a doručena Objednateli nejpozději ke dni 18. 12. 2018.
- 5.14 Objednatel nebude poskytovat žádné finanční zálohy na Plnění.

6. ZPŮSOB POSKYTNUTÍ SLUŽEB A AKCEPTACE DODÁVKY HWI A DODÁVKY SW, REPORTY PROVOZNÍCH SLUŽEB

- 6.1 Výsledky Poskytovatelem poskytnutého jakéhokoliv Plnění včetně výsledků Ad-hoc služeb budou akceptovány Objednatel na základě příslušné akceptační procedury. Akceptační procedura se použije jak pro řádnou funkční akceptaci v testovacím prostředí, tak pro řádnou uživatelskou akceptaci v produkčním prostředí. Bude-li plnění Poskytovatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě (zejména Prováděcí projekt, analýzy, technické specifikace či dokumentace technické infrastruktury a/nebo aplikačního vybavení, apod.), bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 6.4 této Smlouvy. Bude-li plnění Poskytovatele spočívat v dodávce nebo zajištění provozu hardware (technické infrastruktury) nebo software (aplikačního vybavení), bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 6.5 této Smlouvy.
- 6.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem provedené plnění vedlo k výsledku, který je nezbytný pro poskytování Provozních služeb, tedy zda odpovídá specifikaci, která je na základě Smlouvy závaznou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých částí takového plnění s jejich specifikací obsaženou v [Příloze č. 1](#) nebo Prováděcím projektu.
- 6.3 Za účelem vykazování kvality poskytování Provozních služeb se Poskytovatel zavazuje vypracovávat přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění úrovní poskytovaných služeb dle dohody o úrovni poskytovaných služeb v [Příloze č. 6](#) této Smlouvy (Service Level Agreement, dále jen „SLA“) (dále jen „Reporty“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Provozní služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle [Přílohy č. 6](#) této Smlouvy. Reporty budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručeny do deseti (10) dnů ode dne skončení vyhodnocovacího období. Vyhodnocovacím obdobím se rozumí kalendářní měsíc, v němž byly Provozní služby poskytovány. Objednatel je oprávněn uplatnit připomínky k doručenému Reportu do deseti (10) dnů ode dne jeho doručení Objednateli. V případě uplatnění připomínek k Reportu se Poskytovatel zavazuje tyto připomínky zohlednit nebo jejich nezohlednění řádně vysvětlit a zaslat Objednateli

opravený Report do pěti (5) dnů ode dne doručení připomínek k Reportu. Postup akceptace Reportu se na akceptaci opraveného Reportu použije obdobně.

6.4 Akceptace dokumentů

- 6.4.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Poskytovateli poskytovat veškerou potřebnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Poskytovatele.
- 6.4.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě stanovené v Rámcovém harmonogramu plnění, nebo jiném harmonogramu, který je závazný ve smyslu Smlouvy.
- 6.4.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 6.4.2 do patnácti (15) dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho první verze za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.
- 6.4.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 6.4.3, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle opodstatněných výhrad a relevantních připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 6.4.5 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 6.4.4 do patnácti (15) dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho druhé verze za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný. K výhradám nebo připomínkám, které Objednatel mohl a měl vznést již k první verzi dokumentu, ale neučinil tak, se pro účely akceptace nebude přihlížet, Poskytovatel však bude povinen je vypořádat do patnácti (15) dnů od akceptace dokumentu.
- 6.4.6 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 6.4.5, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv smluvní strany. Smluvní strany se zavazují nepřerušit zahájené jednání za účelem odstranění vzájemných rozporů a akceptace dokumentu až do úspěšné akceptace dokumentu.
- 6.4.7 Smluvní strany se zavazují po akceptaci dokumentu dle odst. 6.4.3, odst. 6.4.5 nebo odst. 6.4.6 potvrdit akceptaci sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 6.5.7.
- 6.4.8 Prováděcí projekt je za Objednatele oprávněn akceptovat pouze statutární orgán Objednatele nebo jím výslovně písemně zmocněná osoba.

6.5 Akceptace hardware a software

- 6.5.1 Akceptační procedura Jednorázové HWI služby nebo Jednorázové SW služby nebo jejich částí bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů vytvořené Poskytovatelem v rámci Prováděcího projektu. Specifikace akceptačních testů jakožto součást Prováděcího projektu podléhá schválení (akceptaci) Objednatelem. Specifikace jednotlivých akceptačních testů bude pro jednotlivá plnění podléhající akceptaci dle tohoto odst. 6.5 obsahovat specifikaci konkrétních testovacích scénářů, akceptačních kritérií, příkladů a dat na akceptační test.
- 6.5.2 Poskytovatel vyzve Objednatele písemně k účasti na akceptační proceduře nejméně deset (10) dní před jejím zahájením. Objednatel je oprávněn se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně a včas vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů, jinak akceptační testy nebyly provedeny řádně.
- 6.5.3 Jestliže jednotlivý předmět akceptačních testů splní akceptační kritéria, považuje se smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů. Smluvní strany akceptaci potvrdí sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od akceptace příslušného Plnění. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 6.5.7 této Smlouvy.
- 6.5.4 Pokud kterýkoliv předmět akceptačních testů nesplňuje stanovená akceptační kritéria příslušného akceptačního testu, sdělí Objednatel své výhrady písemně Poskytovateli formou strukturovaného rozdílového protokolu, a to nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne ukončení příslušného akceptačního testu, nebo ode dne, kdy mu Poskytovatel poskytl veškerou dokumentaci daného akceptačního testu, podle toho, co nastane později. Nevznese-li Objednatel své výhrady ve stanovené lhůtě, považuje se daný předmět akceptačních testů uplynutím této lhůty za akceptovaný.
- 6.5.5 Rozdílový protokol je dokument obsahující výhrady Objednatele k předmětu akceptačních testů, který nesplnil akceptační kritéria příslušného akceptačního testu. Výhrady musí být Objednatelem specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace výhrad provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti: (i) název výstupu, k němuž se výhrada vztahuje; (ii) obsah výhrady formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem výhrada spočívá a aby bylo možné výhradu zrealizovat; a (iii) pokyny upřesňující postup realizace výhrady nebo charakteristiku cíle, cílového stavu po zapracování výhrady.
- 6.5.6 Vznese-li Poskytovatel výhrady nebo jiné připomínky k řádně a včas dodanému rozdílovému protokolu, zavazují se smluvní strany k bezodkladnému započetí vzájemných jednání o způsobu a termínu jejich odstranění. Nevznese-li Poskytovatel k řádně a včas dodanému rozdílovému protokolu výhrady nebo jiné připomínky ve lhůtě tří (3) dnů od jeho doručení, považuje se rozdílový protokol za schválený dnem uplynutí této lhůty.
- 6.5.7 Poskytovatel je povinen na základě schváleného rozdílového protokolu výhrady Objednatele zapracovat a bez zbytečného prodlení předložit příslušný

předmět akceptačních testů k opakované akceptaci, která se přiměřeně řídí ustanoveními odst. 6.5.1 a následujícími ustanoveními tohoto odst. 6.5. Proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud daný předmět akceptačních testů nesplní veškerá akceptační kritéria příslušného akceptačního testu. Uvedené nevylučuje, aby Objednatel dle svého uvážení akceptoval plnění nebo jeho samostatnou část s výhradou i přes nesplnění veškerých akceptačních kritérií příslušného akceptačního testu, pokud existence takových vad nebrání v řádném použití plnění nebo jeho příslušné části pro účely této Smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit zbývající vady ve lhůtě určené v akceptačním protokolu s ohledem na povahu konkrétních vad.

6.5.8 K podpisu akceptačního protokolu je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.

6.5.9 Bude-li dodán jakýkoliv hardware či software v rámci poskytování Provozních služeb, bude tento akceptován na základě Reportu příslušné Provozní služby postupem dle odst. 6.3 této Smlouvy, pokud Objednatel nestanoví jinak.

6.6 Akceptace Ad-hoc služeb

6.6.1 K akceptaci poskytování Ad-hoc služeb bude v případě, že jejich výsledkem nebude takové plnění, které je možné akceptovat postupem dle odst. 6.4 či 6.5 výše, docházet na základě schválení výkazu prací vykonaných Poskytovatelem na základě Objednávky. Toto schválení potvrdí Objednatel podpisem výkazu prací předloženého Poskytovatelem do deseti (10) pracovních dnů ode dne jeho předložení. V případě, že bude mít Objednatel k vystavenému výkazu prací výhrady, je oprávněn jej do pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho předložení vrátit Poskytovateli s připomínkami, které je Poskytovatel povinen zohlednit. Po zapracování připomínek dle předchozí věty běží lhůta pro potvrzení výkazů prací Objednatelem dle tohoto odstavce Smlouvy opětovně.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍCH SLUŽEB

7.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Provozních služeb postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování Provozních služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb.

7.2 Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytování Provozních služeb dle Smlouvy a v případě poruchy či snížené kvality Služeb zahájit bez prodlení práci pro dosažení nápravy.

7.3 Poskytovatel se zavazuje, že Provozní služby budou poskytovány v kvalitě a rozsahu specifikovaném v této Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje proaktivně sledovat stav a podmínky poskytovaných Služeb a zavazuje se upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání Provozních služeb Objednatelem.

7.4 Poskytovatel se zavazuje, že Provozní služby budou poskytovány minimálně v kvalitě a úrovních definovaných v SLA dle [Přílohy č. 6](#).

- 7.5 Poskytovatel je povinen monitorovat poskytování Provozních služeb způsobem definovaným v [Příloze č. 6](#) Smlouvy.
- 7.6 Jednotlivá SLA obsahují měřené parametry pro jednotlivé Služby poskytované Objednateli a výši slevy z ceny (kredity) za neposkytnutí Služby v dohodnuté kvalitě.
- 7.7 V případě, že Poskytovatel neposkytuje Objednateli Provozní služby v souladu s příslušným SLA, zavazuje se Poskytovatel:
 - 7.7.1 kreditovat (udělit slevu z ceny) Objednatele způsobem definovaným a dle sazeb uvedených v [Příloze č. 6](#) této Smlouvy,
 - 7.7.2 bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat služby v souladu se SLA,
 - 7.7.3 odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době v souladu se SLA.

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ AD-HOC SLUŽEB A JEDNORÁZOVÝCH HWI A SW SLUŽEB

- 8.1 Poskytovatel bude Ad-hoc služby, Jednorázové HWI služby a Jednorázové SW služby poskytovat dle potřeb Objednatele na základě uzavřené objednávky dle tohoto čl. 8 Smlouvy (dále jen „**Objednávka**“).
- 8.2 Poskytovatel v reakci na doručenou Objednávku do dvou (2) pracovních dnů zašle Objednateli kvalifikovaný odhad rozsahu pracnosti (s rozpadem na jednotlivé předpokládané úkony a jejich trvání v člověkodnech (MD), kde to je účelné) a potvrdí požadovaný termín poskytnutí objednávaných služeb, nebo navrhne termín pozdější, který je s ohledem na náročnost zadání nejbližší termínu požadovanému Objednatelem. Objednávka se stává závaznou, potvrdí-li Objednatel Poskytovatelem sdělený odhad rozsahu pracnosti a případně též Poskytovatelem navržený termín dodání objednávaných služeb, nepotvrdil-li Poskytovatel termín požadovaný Objednatelem.
- 8.3 Akceptace výstupů služeb poskytnutých dle tohoto článku se přiměřeně řídí ustanoveními článku 6 Smlouvy.

9. DALŠÍ POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 9.1 Poskytovatel je při poskytování Plnění dle této Smlouvy dále zejména povinen:
 - 9.1.1 poskytovat Plnění s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Plnění řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší deseti (10) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 9.1.2 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého Plnění či potenciální výpadky Plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 9.1.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;

- 9.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 9.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 9.1.6 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 9.1.7 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 9.1.8 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 9.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 9.1.10 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 9.1.11 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb nebo Plnění za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 9.1.12 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 9.1.13 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 8](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci.

10. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 10.1 V případě, že součástí Plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, obecně platí, že Objednateli nabývá vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takovéto plnění Objednateli (platí zejména pro hardware v souladu s odst. 6.5.9 Smlouvy).
- 10.2 Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran, není-li záznam o faktickém předání součástí akceptačního protokolu.
- 10.3 Bude-li součástí Plnění (zejména Jednorázové SW služby) nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem

autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání, nejpozději však dnem podpisu akceptačního protokolu dle odst. 6.5.3 Smlouvy, nevýhradní právo užít a dále modifikovat a upravovat takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení množstevního rozsahu, s územním rozsahem pro území České republiky (dále jen „**Licence**“), a to i prostřednictvím třetích osob odlišných od Stran. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové standardní verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem.

- 10.4 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak je Poskytovatel povinen předat Objednateli nejpozději při předání plnění Jednorázové SW služby nebo její části veškerá technická řešení, koncepce, know-how, postupy či metody zpracování dat, analytické nástroje, pracovní dokumentaci, diagramy, schémata a koncepty, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem výlučně pro plnění této Smlouvy, které nemají charakter autorského díla.
- 10.5 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zavazuje se Poskytovatel ke každé uzavřené verzi počítačových programů v případě (na základě) požadavku Objednatele bezplatně dodat zdrojové texty programů (v běžném textovém formátu) včetně komentářů a schéma datového modelu (tabulky, formáty dat, vazby) a to v elektronické a tištěné podobě.
- 10.6 Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele Licenci převést nebo poskytnout podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence v souladu s účelem této Smlouvy pro veškeré uživatele dle určení Objednatele. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem.
- 10.7 V případě, že z důvodu použití produktů třetích stran nebo standardních produktů Poskytovatele není obvyklé a nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat, aby Poskytovatel poskytl k takovýmto autorským dílům Licenci a související oprávnění a další plnění dle odst. 10.1 až 10.6, platí následující ustanovení:
 - 10.7.1 jakýkoliv počítačový program, produkt, modul nebo jiné autorské dílo, ke kterému nelze poskytnout Licenci, musí být výslovně uveden v Prováděcím projektu;
 - 10.7.2 Licence k takovémuto autorskému dílu musí být poskytnuta alespoň v rozsahu umožňujícím řádné užívání komponenty, která je součástí dodávky Jednorázové SW služby, a dalšími osobami oprávněnými na základě Licence, včetně osob, kterým Objednatel udělí podlicenci;
 - 10.7.3 ustanovení odst. 10.4 a 10.5 této Smlouvy se nepoužijí.
- 10.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů.
- 10.9 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

- 10.10 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 10.11 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 10.12 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je plně zahrnuta v ceně za plnění ve smyslu odst. 5.1 a [Přílohy č. 1 a/nebo Příloze č. 3](#) Smlouvy.
- 10.13 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům a že má souhlas autorů k uzavření licenčních ujednání dle této Smlouvy a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

11. NÁHRADA ŠKODY

- 11.1 Každá ze smluvních stran je povinna nahradit druhé straně způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá za plnění Smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele).
- 11.2 Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 11.3 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody.
- 11.4 Žádná ze 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 a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění 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. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých překážek vylučujících povinnost k náhradě škody dle tohoto článku 10 Smlouvy.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě, přičemž limit pojistného plnění nesmí být nižší než 120.000.000,- Kč (sto dvacet milionů korun českých), a na požádání Objednatele neprodleně předložit takovouto pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát Objednateli. Zároveň je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli každé ukončení platnosti pojistné smlouvy, dojde-li k takovéto skutečnosti, a bezodkladně sjednat novou smlouvu odpovídající výše uvedeným podmínkám.
- 11.6 Smluvní strany společně prohlašují, že celková výše škody, kterou je smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jako důsledek porušení jejich povinností při plnění této Smlouvy, nepřesáhne částku ve výši celkové ceny za plnění této Smlouvy za

celou dobu jejího trvání dle odst. 18.1 této Smlouvy, a to bez ohledu na případné předčasné ukončení její účinnosti. Smluvní strany shodně prohlašují, že škoda způsobená jednou smluvní stranou Smlouvy druhé smluvní straně převyšující výši škody definované v předchozí větě se nenahrazuje, nejde-li o škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

- 11.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo jiná sankce, a to v plné výši dle Smlouvy.
- 11.8 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

12. SANKCE

- 12.1 Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy anebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
- 12.2 V případě prodlení Poskytovatele se splněním nejzazšího termínu některého milníku pro poskytnutí plnění uvedeného v Rámcovém harmonogramu plnění a/nebo harmonogramu zpracovaném na základě Rámcového harmonogramu plnění v Prováděcím projektu z důvodů ležících na straně Poskytovatele vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 80.000,- Kč (slovy: osmdesát tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení. Maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých). Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 12.3 V případě prodlení s poskytnutím Provozních služeb se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení. Maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 12.4 V případě prodlení s poskytnutím plnění spočívajícího v dodávce dle Objednávky Jednorázové HWI nebo SW služby nebo některé jejich součásti se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení. Maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 12.5 V případě prodlení s poskytnutím Ad-hoc služeb na základě Objednávky dle odst. 8.1 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení. Maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 12.6 Poruší-li Poskytovatel povinnost dle odst. 11.5 Smlouvy mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro odpovědnost za způsobenou škodu při výkonu své podnikatelské činnosti třetím osobám v požadované výši, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 12.7 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA ani smluvní pokuta dle odst. 12.2 této Smlouvy a které nejsou jen jednorázového charakteru, náleží Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.

- 12.8 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy, na kterou se nevztahuje SLA ani smluvní pokuta dle odst. 12.2 této Smlouvy a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 12.9 Smluvní pokuta je splatná sedmý (7.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou.
- 12.10 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody v plné výši dle Smlouvy.
- 12.11 Maximální souhrnná výše všech smluvních pokut dle této Smlouvy je omezena na částku ve výši celkové ceny za plnění dle Smlouvy za celou dobu jejího trvání dle odst. 18.1 této Smlouvy, a to bez ohledu na případné předčasné ukončení její účinnosti. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:
- 13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, zejména důvěrné informace ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 13.3 Za třetí osoby podle odst. 13.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 13.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení, ve vztahu k Objednateli zejména osoby uvedené v odst. 1.1.3 této Smlouvy,
 - 13.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 13.3.3 ve vztahu k Poskytovateli jeho poddodavatelé,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění 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.
- 13.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy, a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a povinnosti vyplývající z § 80b školského zákona. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se 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.
- 13.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatелеm či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona

- č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Objednatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které zákon č. 101/2000 Sb. vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 13.6 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 straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění Smlouvy.
- 13.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu.
- 13.8 Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech využívaných pro poskytování plnění dle Smlouvy a která budou přímo či nepřímo souviset s prováděním MZ.
- 13.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 13.9.1 se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana,
 - 13.9.2 měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 13.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 13.9.4 po podpisu Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem;
 - 13.9.5 jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 13.10 Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých) za každé porušení takové povinnosti, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy na její uhrazení, přičemž maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 20.000.000,- Kč (slovy:

dvacet milionů korun českých). Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

- 13.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.3.1, odst. 13.3.2 nebo odst. 13.3.3.
- 13.12 Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti Smlouvy i po dobu třech (3) let od ukončení jejich smluvního vztahu.

14. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 14.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním dle Smlouvy.
- 14.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své oprávněné osoby, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit nejpozději do tří (3) pracovních dnů. Účinnost změny oprávněných osob vůči druhé smluvní straně nastává dnem doručení oznámení o této změně. Změna oprávněných osob není považována za změnu Smlouvy ve smyslu ustanovení odstavce 21.1 této Smlouvy.
- 14.3 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl ze závažného důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 15.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 15.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a se splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 15.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 15.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena dle odst. 15.4 této Smlouvy, pokud není výslovně stanoveno jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 15.5 Písemnost, která má být dle Smlouvy doručena druhé smluvní straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí oprávněnou osobou dle této Smlouvy, doručením do datové schránky nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této

smluvní strany a převzata osobou oprávněnou za smluvní stranu jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností.

- 15.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo na elektronickém nosiči dat jako dokument textového editoru MS Word verze 2003 a vyšší, příp. tabulkového kalkulátoru MS Excel verze 2003 a vyšší nebo ve formátu PDF na dohodnutém médiu.
- 15.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
- 15.8 Poskytovatel je povinen spolupůsobit s Objednatelům při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) a § 13 zákona o finanční kontrole, tj. poskytnout kontrolnímu orgánu doklady o dodávkách stavebních prací, zboží a služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory v rozsahu nezbytném pro ověření příslušné operace. Poskytovatel se zavazuje zajistit nezbytnou součinnost i od poddodavatelů, pokud se budou podílet na poskytování plnění dle této Smlouvy.

16. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 16.1 V případě, že Objednatel či Poskytovatel požaduje změnu rozsahu Služeb, Plnění nebo podmínek, za nichž jsou Služby či Plnění dle této Smlouvy poskytovány, předloží smluvní strana navrhuující tuto změnu druhé smluvní straně návrh změny písemně.
- 16.2 Obě smluvní strany se zavazují takový požadavek projednat a v případě zájmu smluvních stran o plnění ve změněném rozsahu nebo za změněných podmínkách, zavazují se smluvní strany realizovat požadavek na změnu či objednávku v souladu se zákonnými normami a uzavřením dodatku k této Smlouvě.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 17.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 17.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k jednání smluvní stranou druhé smluvní straně, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností u příslušného soudu.

18. ÚČINNOST SMLOUVY

- 18.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv. Objednatel zašle tuto Smlouvu k uveřejnění bez zbytečného odkladu od jejího podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději do patnácti (15) dnů od jejího uzavření. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od termínu T dle Rámcového harmonogramu plnění.
- 18.2 Účinnost Smlouvy zaniká výhradně:
 - 18.2.1 uplynutím doby, na kterou byla uzavřena;

- 18.2.2 dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - 18.2.3 výpovědí ze strany Objednatele s výpovědní lhůtou 3 kalendářní měsíce, a to v případě legislativní změny, která bude měnit úkoly či postavení Objednatele ve vztahu k předmětu plnění dle této Smlouvy nebo z důvodu ztráty či omezení schopnosti financovat další činnosti dle této Smlouvy na straně Objednatele. Výpovědní doba započne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi;
 - 18.2.4 písemným odstoupením od Smlouvy v případě porušení smluvní povinnosti dle této Smlouvy jednou ze smluvních stran podstatným způsobem, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 18.3 Porušením smluvní povinnosti dle této Smlouvy podstatným způsobem se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním závazků podle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů, pokud druhá smluvní strana nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která jí byla první smluvní stranou poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 18.4 Za porušení smluvní povinnosti dle této Smlouvy podstatným způsobem ze strany Poskytovatele se považuje též:
- 18.4.1 nedosažení sjednané úrovně u jedné a téže Provozní služby ve dvou (2) po sebe jdoucích měsících;
 - 18.4.2 nedosažení sjednané úrovně u jedné a téže Provozní služby ve více než třech (3) případech za období šesti (6) po sobě jdoucích měsíců;
 - 18.4.3 vznik nároku Objednatele na zaplacení smluvních pokut či kreditací v souhrnné výši 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých);
 - 18.4.4 nedosažení sjednané úrovně u více než poloviny všech plnění Provozních služeb za Sledované období ve smyslu [Přílohy č. 6](#) této Smlouvy;
 - 18.4.5 porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 11.5 této Smlouvy.
- 18.5 Smluvní strany se dohodly, že při odstoupení od Smlouvy je Objednatel ve lhůtě jednoho (1) měsíce oprávněn určit, které poskytnuté plnění (a adekvátní poskytnuté protiplnění) si mají smluvní strany navzájem vrátit z důvodu, že částečné plnění pro něj nemá význam ve smyslu § 2004 občanského zákoníku. Nebude-li v oznámení dle předchozí věty uvedeno výslovně jinak, má se za to, že zánikem účinnosti Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění včetně náhrady přiměřených a prokazatelně odůvodněných nákladů Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že ustanovení předchozí věty se použijí i ve vztahu k licencím uděleným dle odst. 3.7 této Smlouvy.
- 18.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních pokut, ochrany informací, ustanovení odst. 19.1 a 19.2 a řešení sporů.

19. POVINNOSTI SPOJENÉ S UKONČENÍM SMLOUVY

- 19.1 Nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní dohodě o ukončení účinnosti této Smlouvy jinak, prvním dnem měsíce, po kterém má v souladu s odst. 18.1 této Smlouvy

následovat posledních šest (6) měsíců účinnosti této Smlouvy, nebo v okamžiku předčasného skončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu, podle toho, co nastane dříve, vznikají smluvním stranám následující závazky:

19.1.1 Poskytovatel je povinen:

- 19.1.1.1 předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu s touto Smlouvou do okamžiku skončení účinnosti této Smlouvy;
- 19.1.1.2 neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
- 19.1.1.3 předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Poskytovateli dostupná provozní data či uživatelské údaje včetně klíčů a hesel obsažených v systému vytvořeném a provozovaném Poskytovatelem na základě této Smlouvy nebo jeho dílčích sub-systémech tak, aby bylo možné plně poskytovat Provozní služby ke dni ukončení Smlouvy, a to do třiceti (30) dnů ode dne výzvy Objednatele; Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je oprávněn stanovit, jaké údaje a data a v jakých formátech je Poskytovatel povinen předložit;
- 19.1.1.4 v případě, že Poskytovatel obdrží písemný pokyn Objednatele, protokolárně zlikvidovat nebo vymazat veškerá Poskytovateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v systému vytvořeném a provozovaném Poskytovatelem na základě této Smlouvy nebo jeho dílčích sub-systémech, ve lhůtě stanovené Objednatelem, nejdéle však do šedesáti (60) dnů od obdržení pokynu dle tohoto odstavce;
- 19.1.1.5 neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele na své náklady plán ukončení poskytování Služeb (dále jen „**Exit plan**“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení poskytování Služeb, které byly v okamžiku odstoupení od této Smlouvy nebo jiného ukončení její účinnosti poskytovány Objednateli, za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečovanou uvedenými Službami;
- 19.1.1.6 v případě předčasného skončení účinnosti této Smlouvy, pokud v okamžiku skončení účinnosti této Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny, od okamžiku skončení účinnosti této Smlouvy až do akceptace Exit planu způsobem definovaným ve Smlouvě i nadále poskytovat služby v rozsahu, ve kterém byl Poskytovatel dle této Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy;
- 19.1.1.7 v případě předčasného skončení účinnosti této Smlouvy, pokud v okamžiku skončení účinnosti této Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny, dle schváleného Exit planu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované Služby;
- 19.1.1.8 pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Poskyvatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách Objednatele.

19.1.2 Objednatel je povinen:

- 19.1.2.1 neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Poskytovateli;
- 19.1.2.2 poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit planu Poskytovatelem či zajistit k jeho vypracování poskytnutí součinnosti třetích stran;
- 19.1.2.3 pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Poskytovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách Objednatele.

19.2 Smluvní strany prohlašují, že v případě, že nastanou okolnosti uvedené v odst. 19.1 této Smlouvy, se pro závazky tam stanovené přiměřeně použijí ostatní ustanovení této Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, platební podmínky, akceptaci výsledků poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením účinnosti této Smlouvy.

20. ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOKUMENTACE

- 20.1 Objednatel má právo, aby mu byly zpřístupněny všechny kompletní podkladové materiály a dokumentace k informačnímu systému a všem souvisejícím aplikačním částem technické infrastruktury vytvořené nebo užívané Poskytovatelem pro poskytování Služeb či jiného Plnění dle této Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“) a to bez zbytečného odkladu po akceptaci plnění, v jehož rámci byla dokumentace vytvořena.
- 20.2 Dnem poskytnutí dokumentace dle předchozího odstavce se Poskytovatel zavazuje udělit Objednateli též oprávnění k užití dokumentace, a to jako licenci nevýhradní, teritoriálně a časově neomezenou, umožňující všemi známými způsoby užití dokumentaci a jakkoliv ji měnit, a to v obou případech i prostřednictvím třetích stran.

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 21.2 V případě, že jsou v této Smlouvě používají výrazy s velkým písmenem na počátku, mají význam dle definice uvedené v této Smlouvě nebo jejích přílohách.
- 21.3 Pokud by se kterékoli ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky občanského zákoníku nebo právních předpisů, na něž občanský zákoník odkazuje.
- 21.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 21.5 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace plnění
Příloha č. 2	Rámcový harmonogram plnění
Příloha č. 3	Cena
Příloha č. 4	Oprávněné osoby
Příloha č. 5	Seznam poddodavatelů
Příloha č. 6	Service Level Agreement (SLA)
Příloha č. 7	Uživatelé a seznam škol
Příloha č. 8	Realizační tým Poskytovatele
Příloha č. 9	Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

- 21.6 Smlouva byla vyhotovena a účastníky podepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních, každý s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V _Praze_____ dne 14. 5. 2018

V Praze dne 14. 5. 2018

.....
**Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání,
státní příspěvková organizace**

Ing. Jiří Zíka, ředitel

.....
PragoData a.s.
Ing. Břetislav Moc

Příloha č. 1

SPECIFIKACE PLNĚNÍ

(tvoří samostatný dokument v el. podobě)

Příloha č. 2

RÁMCOVÝ HARMONOGRAM PLNĚNÍ

Rámcový harmonogram plnění je zpracován s ohledem na potřebu zajištění řádného průběhu MZ, přičemž zahájení Poskytování plnění je možné ve dvou následujících inicializačních oknech:

1. Inicializační okno 1 (uplatní se pouze v případě, že *dojde k nabytí účinnosti Smlouvy do 31. května 2018* – v opačném případě se uplatní Inicializační okno 2):

Milník:	Nejzazší termín splnění:
Zahájení poskytování služeb dle Smlouvy	T T = 15.6.2018
Převzetí služeb provozu HW infrastruktury centrálních systémů ISMZ	T + 14 dnů
Převzetí služeb provozu SW infrastruktury centrálních systémů ISMZ – převzetí provozu systémů AS, DVF, CDÚ a všech jejich subsystémů	T + 14 dnů
Převzetí služeb provozu DDT	T + 30 dnů
Vytvoření nového Prováděcího projektu – akceptace Objednatelem	T1, přičemž T1 = T + 15 dnů
Dodávka a instalace, konfigurace nově navržených komponent HWI centrálních systémů ISMZ	T1 + 30 dnů
Migrace současných softwarových komponent, aplikací a dat do nového prostředí HWI	T1 + 35 dnů
Dodávky, instalace, konfigurace nově dodaných DDT celků v jednotlivých zkušebních místech a jejich plná integrace do prostředí ISMZ	V období 1.10.2018-15.12.2018
Dodávka a implementace Upgrade Centrálního dokumentového úložiště – část CDÚ – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 40 dnů
Dodávka a implementace Upgrade Centrálního dokumentového úložiště – část CDDÚ – akceptace a plné zprovoznění včetně SDC	T1 + 75 dnů
Dodávka a implementace subsystému Analytický a reportovací modul – ARM – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 167 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Dodávka a implementace subsystému Mobilní aplikace pro žáky – MAZ – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 135 dnů

Dodávka a implementace rozšířeného školícího režimu ŠK-DDT – akceptace a plné zprovoznění SW	do 15.12. 2018
Dodávka a implementace řídicí konzole datové vytěžovací farmy CTRL-DVF – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 167 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Realizace end-to-end testu plné a řádné funkčnosti ISMZ	Nejpozději k 30.3.2019
Zahájení poskytování služby zajištění provozuschopnosti HWI (nad současnou HWI)	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu AS	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu DDT	Od T + 30 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu DVF	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu CDÚ (nad současnou podobou CDÚ)	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu CDDÚ	den následující po akceptaci dodávky CDDÚ
Zahájení poskytování služeb provozu ROC	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu ARM	den následující po akceptaci dodávky ARM
Zahájení poskytování služeb provozu MAZ	den následující po akceptaci dodávky MAZ
Zahájení poskytování Ad-hoc služeb	Od T

Nově požadované SW komponenty „rozšířeného školícího režimu ŠK-DDT“ a „řídicí konzole datové vytěžovací farmy CTRL-DVF“ nemají vlastní služby provozu, budou zahrnuty ve Službě provozu DVF a jejich vlastní provozování bude zahájeno bezprostředně po jejich úspěšné akceptaci Zadavatelem.

2. Inicializační okno 2 (uplatní se v případě, že dojde k **nabytí účinnosti Smlouvy po 31. květnu 2018**)

Milník:	Nejzazší termín splnění:
Zahájení poskytování služeb dle Smlouvy	Den nabytí účinnosti Smlouvy = T T nenastane dříve, než 15.9.2018
Převzetí služeb provozu HW infrastruktury centrálních systémů ISMZ	T + 14 dnů
Převzetí služeb provozu SW infrastruktury centrálních systémů ISMZ – převzetí provozu systémů AS, DVF, CDÚ a všech jejich subsystémů	T + 14 dnů

Převzetí služeb provozu DDT	T + 30 dnů
Vytvoření nového Prováděcího projektu – akceptace Objednatelem	T1, přičemž T1 = T + 15 dnů
Dodávka a instalace, konfigurace nově navržených komponent HWI centrálních systémů ISMZ	T1 + 30 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Migrace současných softwarových komponent, aplikací a dat do nového prostředí HWI	T1 + 35 dnů
Dodávky, instalace, konfigurace nově dodaných DDT celků v jednotlivých zkušebních místech a jejich plná integrace do prostředí ISMZ	V období 1.10.2018-15.12.2018
Dodávka a implementace Upgrade Centrálního dokumentového úložiště – část CDÚ – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 40 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Dodávka a implementace Upgrade Centrálního dokumentového úložiště – část CDDÚ – akceptace a plné zprovoznění včetně SDC	T1 + 75 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Dodávka a implementace subsystému Analytický a reportovací modul – ARM – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 75 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Dodávka a implementace subsystému Mobilní aplikace pro žáky – MAZ – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 75 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Dodávka a implementace rozšířeného školícího režimu ŠK-DDT – akceptace a plné zprovoznění SW	do 15.12. 2018
Dodávka a implementace řídicí konzole datové vytěžovací farmy CTRL-DVF – akceptace a plné zprovoznění SW	T1 + 75 dnů (nejpozději však ke dni 15. 12. 2018)
Realizace end-to-end testu plné a řádné funkčnosti ISMZ	Nejpozději k 30.3.2019
Zahájení poskytování služby zajištění provozuschopnosti HWI (nad současnou HWI)	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu AS	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu DDT	Od T + 30 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu DVF	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu CDÚ (nad současnou podobou CDÚ)	Od T + 15 dnů

Zahájení poskytování služeb provozu CDDÚ	den následující po akceptaci dodávky CDDÚ
Zahájení poskytování služeb provozu ROC	Od T + 15 dnů
Zahájení poskytování služeb provozu ARM	den následující po akceptaci dodávky ARM
Zahájení poskytování služeb provozu MAZ	den následující po akceptaci dodávky MAZ
Zahájení poskytování Ad-hoc služeb	Od T

Nově požadované SW komponenty „rozšířeného školícího režimu ŠK-DDT“ a „řídící konzole datové vytěžovací farmy CTRL-DVF“ nemají vlastní služby provozu, budou zahrnuty ve Službě provozu DVF a jejich vlastní provozování bude zahájeno bezprostředně po jejich úspěšné akceptaci Zadavatelem.

Příloha č. 3

Cena

Č.	Plnění:	Charakter úhrady ceny za plnění:	Cena v Kč bez DPH za jednotku plnění:	Cena v Kč včetně DPH za jednotku plnění:
1.	Vedoucí realizačního týmu	Jeden člověkoden ¹	12.800,-Kč	15.488,-Kč
2.	Hlavní ICT architekt	Jeden člověkoden	12.800,-Kč	15.488,-Kč
3.	Vedoucí provozní a systémové podpory	Jeden člověkoden	9.000,-Kč	10.890,-Kč
4.	Hlavní bezpečnostní architekt a specialista na kybernetickou bezpečnost	Jeden člověkoden	12.800,-Kč	15.488,-Kč
5.	IT specialista	Jeden člověkoden	8.000,-Kč	9.680,-Kč

¹ 1 člověkoden představuje 8 hodin práce jednoho člena týmu.

Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Jiří Zíka, ředitel
Adresa	Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 933/63, PSČ: 170 00
E-mail	██████████
Telefon	██████████

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Tomáš Mertl
Adresa	Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 933/63, PSČ: 170 00
E-mail	██████████
Telefon	██████████

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Břetislav Moc
Adresa	Opletalova 1418/23, 110 00 Praha 1
E-mail	████████████████████
Telefon	██████████

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Břetislav Moc
Adresa	Opletalova 1418/23, 110 00 Praha 1
E-mail	████████████████████
Telefon	██████████

Příloha č. 5

SEZNAM PODDODAVATELŮ

1/

Název: GORDIC spol. s r.o.

Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 479 03 783

Rozsah plnění Smlouvy: **v rozsahu Poddodavatelské smlouvy, zejména společná a nerozdílná odpovědnost za ekonomickou stabilitu realizace předmětu plnění**

2/

Název: GC System a.s.

Sídlo: Špitálka 113/41, Trnitá, 602 00 Brno

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 645 09 826

Rozsah plnění Smlouvy: **v rozsahu Poddodavatelské smlouvy, zejména služby systémové integrace, služby projektového managementu a řízení projektu, služby hlavního architekta ICT, služby návrhu, dodávek a instalace nové technické HW infrastruktury a vybrané SW infrastruktury a související implementační a konfigurační služby, služby údržby a podpory definovaného programového vybavení SMZ v rámci centrálních systémů ISMZ, to minimálně v rozsahu poskytování podpory a údržby SW vybavení/IS, servisních úprav a rozvoje SW vybavení a řízení incidentů a požadavků, zajištění oblasti údržby, správy a servisní podpory HW infrastruktury SMZ dle SLA smlouvy, řízení incidentů, oprava a servis HW komponent, služby související se zajištěním provozu a správou SW infrastruktury centrálních systémů ISMZ, především pak MS SQL databází, prostředí VMware, systém pro zálohování dat IBM Tivoli Storage Manager, prostředí OS Linux a MS Windows a další systémový SW, služby vedoucího provozní a systémové podpory, služby databázového specialisty MS SQL, služby specialisty VMware, služby specialisty na oblast zálohování dat, služby specialisty na hardware, služby specialisty na Linux**

3/

Název: PAMIDO s.r.o.

Sídlo: Jagellonská 2427/19, 130 00 Praha

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 250 83 457

Rozsah plnění Smlouvy: **v rozsahu Poddodavatelské smlouvy, zejména služby zajištění provozuschopnosti Datových Digitalizačních terminálů – DDT včetně systémového SW na všech zkušebních místech po celé ČR, služby specialistů DDT pro zajištění instalace a konfigurace DDT pracovišť na zkušebních lokalitách a zajištění jejich provozní podpory a servisu**

4/

Název: **Společnost pro informační technologie a právo, s.r.o.**

Sídlo: **Úvoz 440/100, Brno – Veverí, 602 00**

Právní forma: **společnost s ručením omezeným**

Identifikační číslo: **277 57 234**

Rozsah plnění Smlouvy: **v rozsahu Poddodavatelské smlouvy, zejména služby digitalizace a služby podpory procesů digitalizace, služby dalšího zpracování digitalizovaných dokumentů, především vytěžení a správa digitalizovaných dokumentů, zajištění podpory provozů aplikační části DVF a DDT, zajištění podpory provozů aplikační části CDÚ a CDDÚ, zajištění podpory provozů aplikační části ARM, MAZ, spolupodílení se na službě převzetí provozu SW infrastruktury centrálních systémů SMZ, spolupodílení se na migraci SW komponent do nového prostředí HWI, spolupodílení se realizace end-to-end testů, služby aplikačního rozvoje a jednorázová dodávka nově požadovaných komponent (ARM, MAZ, CDDÚ,)**

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Vymezení základních pojmů

„**Akceptační prostředí**“ je Prostředí, které je určeno pro ověření funkčnosti nastavení komponent ICT řešení MZ a jejich vzájemné integrace.

„**BC/DR plán**“ (**Business Continuity/Disaster Recovery**) je plán vypracovaný Poskytovatelem a odsouhlasený Objednatelem, jehož cílem je obnova provozu Produkčního prostředí v definovaných lhůtách dle plánu při souběžných A Incidentech více S-služeb způsobených především havárií pro S-Služby kritických ICT prostředků nebo Vyšší mocí.

„**Doba nástupu**“ (T2) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zahájí eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku veden s hodnotou statusu IN PROGRESS, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby nástupu se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba odezvy**“ (T1) je časový limit měřený v Provozních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zahájí přípravné práce vedoucí k řešení Požadavku. V rámci Doby odezvy je prováděna (pře)klasifikace Závažnosti a přiřazení záznamu o Požadavku v Service Deskovém nástroji zodpovědné osobě nebo týmu, který je schopen provést úvodní diagnostiku, tj. stanovení řešitele (ASSIGNEE) či změně statusu příslušného záznamu o Požadavku ze statusu OPEN do statusu ASKED pro doplnění relevantních informací Objednatelem, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Doba obnovy**“ (T6) je časový limit měřený v Pracovních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel plně eliminuje Incident Servisním zásahem včetně obnovy pro funkčnost Služby relevantních dat existujících před Okamžikem nahlášení. Eliminace Incidentu je buď formou trvalého vyřešení, nebo náhradním plnohodnotným způsobem. Obnova Služby je v Service Deskovém nástroji zaevidována převedením statusu příslušného záznamu na hodnotu RESOLVED, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby obnovy se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba opravy**“ (T4) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel provede eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu nahrazením nebo opravou či nastavením ICT prostředku, resp. jeho části. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS nebo je status převeden na hodnotu RESOLVED když je Doba opravy shodná s Dobou obnovy, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby opravy se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu. V Service Deskovém nástroji je u příslušného záznamu o Požadavku před jeho uzavřením (kdy status nabude hodnoty CLOSED) přiložen protokol o Servisním zásahu, pokud bylo provedeno nahrazení nebo oprava v místě Incidentu.

„**Doba potvrzení**“ (T0) je časový limit měřený v Provozních hodinách, jenž vyjadřuje dobu od Okamžiku nahlášení Požadavku primárně přes webové rozhraní Service Deskového nástroje nebo e-mailem či telefonicky do Založení záznamu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku veden s hodnotou statusu OPEN, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Doba průzkumu**“ (T3) je časový limit měřený v Pracovních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, do kdy řešitel (ASSIGNEE) provede úvodní rekognoskaci a diagnostiku a zaznamená pravděpodobnou příčinu Incidentu formou komentáře u příslušného záznamu o

Požadavku nebo navrhne Pověřenému uživateli další postup opět formou komentáře u příslušného záznamu o Požadavku. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS. Pokud Objednatel vyžaduje souhlas Pověřeného uživatele před nahrazením nebo opravou ICT prostředku či jeho nastavení, pak dojde k Přerušení servisního zásahu, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby průzkumu se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba reakce**“ je obecný termín, pod nímž se rozumí jakýkoliv časový limit ve workflow záznamu o Požadavku.

„**Doba zotavení**“ (T5) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zprovozní Životně důležité funkce při eliminaci A-Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu a dojde tak ke snížení Závažnosti Incidentu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS nebo je status převeden na hodnotu RESOLVED když je Doba zotavení je shodná s Dobou obnovy, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby zotavení se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu V Service Deskovém nástroji je u příslušného záznamu o Požadavku před jeho uzavřením (kdy status nabude hodnoty CLOSED) formou komentáře zaznamenány důležité aktivity prováděné v průběhu Servisního zásahu.

„**Dostupnost Služby**“ se vyjadřuje v procentech a je ve Sledovaném období vykázána jako poměr mezi Provozními hodinami sníženými o časový průmět Dob zotavení jednoho či více paralelně eliminovaných A Incidentů na jedné straně a na straně druhé Provozními hodinami, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Incident**“ znamená jakoukoliv neočekávanou situaci při Zpracování dat, která způsobí nebo může způsobit přerušení poskytování Služby nebo snížení kvality a rozsahu poskytování Služby v Provozních hodinách s výjimkou Plánovaných odstávek a doby trvání Vyšší moci. Incident je Service Deskem primárně klasifikován dle závažnosti dopadů na poskytování Služby a sekundárně dle naléhavosti na jeho odstranění.

„**Infrastrukturní a aplikační monitoring**“ je sada nástrojů primárně ve správě Poskytovatele, jejichž primárním účelem je jak průběžné sledování stavu využitých jednotlivých ICT prostředků a jejich zatížení při poskytování Služby nebo jejich podpůrného zajištění (jako je např. zálohování), tak reportování odchylek od předpokládaných hodnot.

„**Interval údržby**“ je periodicky se opakující se časový úsek určený především ke standardní profylaxi, běžné údržbě, rekonfiguraci, upgrade či výměny ICT prostředků využitých při poskytování Služby nebo jejího podpůrného zajištění.

„**Katalogový list Služby**“ je vytvořený zvlášť pro každou jednotlivou Službu v příslušném Prostředí. Je značen Kódem Služby a Názvem Služby. Kromě Stručného popisu Služby deklaruje pro provozně orientované Služby ve strukturované podobě parametry poskytované úrovně Služby, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**KGI (Key Goal Indicator)**“ je ukazatel použitý pro vyhodnocení dosažení byznys (logistických) procesních cílů při využívání Služby (klíčový ukazatel výsledku).

„**Kód Služby**“ je jednoznačné číselně vyjádřené označení služby. Slouží pro odkazování na danou Službu v dokumentaci.

„**Koncový bod**“ znamená místo (fyzické a/nebo IP adresu vč. portu a typu předávacího rozhraní) poskytování Služby.

„**KPI (Key Performance Indicator)**“ je ukazatel pro vyhodnocení kvality nebo rozsahu Služby (klíčový ukazatel provedení).

„**Nedostupnost Služby**“ je komplementární doplněk k Dostupnosti Služby.

„Název Služby“ je jednoznačné pojmenování Služby. Mezi názvem Služby a kódem Služby je vztah 1:1.

„Okamžik nahlášení“ je moment, kdy byl ze strany Objednatele na Service Desk předán Požadavek. V případě zjištění závady poskytovatelem nebo oznámení o případné závadě z infrastrukturního a aplikačního monitoringu je taktéž bezprostředně vznesen Požadavek na Service Desk.

„Plánovaná odstávka“ znamená mezi Objednatelem a poskytovatelem předem dohodnutý časový úsek, ve kterém bude/byla provedena odstávka ICT prostředků využitých při poskytování služeb nebo jejich podpůrného zajištění. Plánovanou odstávkou bude/bylo případně omezeno či přerušeno poskytnutí služeb a toto přerušení nemůže být kvalifikováno jako závada. Plánované odstávky jsou realizovány zejména v intervalech údržby.

„Pověřený uživatel“ je takový uživatel, jenž je pověřen Objednatelem vznášením požadavků na Service Desk.

„Požadavek“ je obecný termín, pod nímž se rozumí žádost pověřeného uživatele vůči Service Desku na šetření závady, na konzultaci, na informaci, na provedení aktivity pro zpřístupnění dílčí funkčnosti služby nebo celé služby uživateli, dále pak žádost o návrh, ocenění, vytvoření a nasazení změny malého či velkého rozsahu v příslušném prostředí. Za požadavek je rovněž považována stížnost či reklamáce pověřeného uživatele. Sdělení ze strany Objednatele nebo třetích stran o plánovaných, zjištěných či provedených aktivitách souvisejících s poskytováním služeb jsou také evidovány Service Deskem jako požadavek. Není-li stanoveno v katalogovém listu služby jinak, pak jsou požadavky v Service Deskovém nástroji vedeny odděleně pro produkční a akceptační prostředí.

„Pracovní den“ je den, který v České republice není dnem pracovního klidu nebo státním svátkem.

„Pracovní hodiny“ je časový úsek z provozních hodin, kdy je prováděna eliminace incidentů servisním zásahem v místě incidentu nebo vzdáleným přístupem.

„Problém“ je neznámá kořenová příčina jednoho nebo více incidentů.

„Produkční prostředí“ je prostředí, které je určeno jako výchozí pro zpracování dat logistických procesů MZ.

„Prostředí“ je obecný termín, pod nímž se rozumí dva a více vzájemně spolupracujících logických celků z jednotlivých ICT prostředků (SW, HW, telekomunikační spojení) využívaných při poskytování služby.

„Provozní hodiny“ je časový úsek, kdy poskytovatel poskytuje konkrétní službu objednateli s výjimkou časových průmětů realizovaných plánovaných odstávek.

„Přerušení servisního zásahu“ jsou časové úseky, kdy je poskytovateli z důvodů na straně Objednatele nebo třetí strany znemožněno nebo značně ztíženo provedení servisního zásahu v místě incidentu nebo pomocí vzdáleného přístupu, např. z důvodu neposkytnutí dostatečné součinnosti jako je odepření přístupu do prostor, kde jsou umístěny ICT prostředky poskytovatele nutné pro poskytování služby, či odepření poskytnutí relevantních informací nebo souhlasu s dalším postupem. Přerušení servisního zásahu počíná běžet od momentu, kdy Service Desk informuje Objednatele o nemožnosti (případně značné obtížnosti) provedení servisního zásahu z důvodů na straně Objednatele, s konkrétním vylíčením rozhodných skutečností, a končí v momentu, kdy objednatel nebo třetí strana odstraní příslušné nedostatky na své straně a řádně o tom informuje poskytovatele prostřednictvím Service Desku. Za přerušení servisního zásahu se rovněž považuje Objednatelem odsouhlaseného zahájení a ukončení aktivit definovaných v BC/DR plánu. Přerušení servisního zásahu je v Service Deskovém nástroji evidováno změnou hodnoty statusu příslušného záznamu o požadavku na ASKED pokud je položena doplňující otázka objednateli, CONFIRM pokud je vyžadován souhlas s navrženým dalším postupem řešení požadavku od pověřeného uživatele nebo POSTPONED pokud dojde k vzájemnému odsouhlasení

odložení průběhu řešení. Opětovné zahájení řešení je evidováno změnou statusu příslušného záznamu o Požadavku na hodnotu IN PROGRESS, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Service Desk**“ znamená pracoviště na straně Poskytovatele, jež v souvislosti s poskytováním Služby bude v Provozních hodinách přijímat Požadavky od Pověřených uživatelů a v Pracovních hodinách koordinovat zajištění podpory a pomoci, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Service Desk je jediným relevantním místem pro příjem a registraci Požadavků, přičemž v Service Deskovém nástroji je záznam o Požadavku zaregistrován podle příslušného typu (např. Incident, Problém, atd.) a v Service Deskovém nástroji je udržována historie modifikací příslušného záznamu o Požadavku v časovém sledu, přičemž ve vlastním záznamu o Požadavku v Service Deskovém nástroji je uváděn aktuální stav Požadavku ve workflow, tzv. status. Status požadavku může nabývat různých hodnot a jejich počet se liší se podle typu Požadavku, ale pro všechny záznamy o Požadavku platí, že musí nabývat alespoň dvou hraničních hodnot: OPEN a CLOSED.

„**Servisní zásah**“ jsou koordinované aktivity Poskytovatele v Pracovních hodinách s cílem co nejrychlejšího znovu obnovení Služby v plném či částečném rozsahu a kvalitě.

„**SLA (Service Level Agreement)**“ je písemnou dohodou o úrovni poskytované Služby, vč. rozsahu Služby a její kvality. Věcné jádro Služby je tvořeno jejím Katalogovým listem, klasifikací Incidentů dle jejich Závažnosti, stanovením eskalačních procedur a v neposlední řadě cenou za Službu vč. výše penále nebo smluvních kreditů.

„**Sledované období**“ je časový úsek, za který jsou vyhodnocovány KPI pro jednotlivé Služby. Rozlišuje se Sledované období I a Sledované období II.

„**Služba**“ je detailně charakterizována ve Smlouvě, zejména Příloze č. 1 a Příloze č. 2 a strukturovaně popsána ve svém Katalogovém listu.

„**Standardní pracovní doba**“ je definována jako časový úsek od 9:00 do 17:00 Pracovního dne.

„**Stručný popis Služby**“ je stručný a výstižný popis Služby využitý v Katalogovém listu Služby.

„**Uživatel**“ je osobou specifikovanou v odst. 1.1.3 Smlouvy.

„**Vyšší moc**“ znamená působení okolnosti nebo překážky vylučující povinnost k náhradě škody vzniklé nezávisle na vůli Objednatel nebo Poskytovatele, které brání Objednateli či Poskytovateli v plnění povinností, resp. poskytování Služeb a nemůže být kvalifikováno jako Závada. Jedná se především o překážky vylučující povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

„**Vzdálený přístup**“ je technika umožňující sestavení trvalé nebo časově omezené telekomunikační relace (spojení) mezi dvěma nebo více stranami přes definované komunikační protokoly a rozhraní.

„**Založení záznamu**“ je moment, kdy Poskytovatel v Service Deskovém nástroji vytvoří záznam o Požadavku a přidělí mu jednoznačný identifikátor.

„**Závada**“ je měřitelný resp. pozorovatelný jeden konkrétní reprodukovatelný projev Incidentu v konkrétním Prostředí, typicky v Produkčním prostředí.

„**Závažnost**“ znamená míra dopadu Požadavku na rozsah nebo kvalitu aktuálního nebo budoucího Zpracování dat, tj. jak Požadavek ovlivňuje v SLA definovanou úroveň Služby. Požadavky jsou klasifikovány jako A - kritický, B – vážný, C – drobný nebo O-ostatní, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Zpracování dat**“ je jakákoliv operace nebo sekvence operací, které jsou prováděny přímo nebo nepřímo prostřednictvím ICT prostředků Služby. Především se jedná o následující elementární operace – vstup/výstup, přenos a vlastní procedurální operace jako je generování, shromažďování,

zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, výměna, řazení, třídění nebo kombinování a v neposlední řadě mazání a likvidace. Zpracováním dat se rozumí i zpracování informací.

„**Životně důležité funkce**“ je výhradně přímo ICT prostředky Služby automatizovaně prováděná ucelená část Zpracování dat, jehož úplné, konzistentní a včasné dokončení rozhodujícím způsobem ovlivňuje dosažení očekávaného výsledku kritického byznys procesu.

Trvání Sledovaného období I a II

Celkové trvání Sledovaného období I nepřesáhne úhrnně 90 kalendářních dní v každém kalendářním roce plnění této veřejné zakázky a může být rozděleno maximálně do dvou časově souvislých částí – realizace jarních MZ a realizace podzimních MZ. Konkrétní termíny připadající na realizaci MZ budou definovány Objednatelem v tříměsíčním předstihu a vycházejí ze školského zákona. Celkové trvání Sledovaného období II je komplementárním doplňkem k Sledovanému období I v daném kalendářním roce. Z toho plyne, že tyto dvě Sledovaná období se nepřekrývají, vzájemně na sebe navazují a i Sledované období II může být rozděleno maximálně do dvou souvislých částí - příprava jarních MZ a příprava podzimních MZ.

Pro případné spory při vyhodnocování plnění Dostupnosti ve Sledovaném období I resp. Sledovaném období II se počet dní kdy je Služba poskytována Poskytovatelem vzhledem k níže definovaným Provozním hodinám administrativně definuje jako 90 dní v módu 24x7 resp. 190 dní v módu 12x5.

Klasifikace Závažnosti Incidentu

Při poskytování Služeb může dojít k Závadám, které jsou hlášeny na Service Desk jako Požadavek na šetření Závady. Service Desk po nahlášení Závady prověří, zda jsou naplněny předpoklady pro vznik nového Incidentu a klasifikuje jej podle jeho závažnosti, tj. dopadu na Životně důležité funkce a/nebo počtu zasažených Uživatelů. V případě, že nebude v konkrétních Katalogových listech Služby definován přesnější popis závažnosti, pak bude uplatněna níže uvedená klasifikace.

Klasifikace Incidentu	Popis závažnosti
A	Životně důležité funkce nelze uskutečnit vůbec nebo Zpracování dat je nedostupné pro více jak 50% Uživatelů Služby a neexistuje pro ně náhradní způsob zajištění procesního zpracování.
B	Jsou významným způsobem degradovány Životně důležité funkce nebo je Zpracování dat pro 10% nebo více Uživatelů Služby degradováno.
C	Je degradováno Zpracování dat méně než 10% Uživatelům případně Zpracování dat jednomu nebo více Uživatelům Služby v konkrétním Koncovém bodě nelze plnohodnotně uskutečnit, nebo podpůrné zajištění Služby je degradováno.

Vyhodnocování úrovně poskytovaných Služeb

Předmět plnění této veřejné zakázky Poskytovatelem je převážně vymezen pomocí jednotlivých SLA pro každou jednotlivou Službu (pokud to její podstata umožňuje). Poskytovatel je povinen KPI

vyhodnocovat měsíčně a na konci Sledovaného období na základě evidovaných Incidentů a za pomoci informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu.

Poskytovatel je povinen provádět měření a monitoringu KPI poskytovaných Služeb, a to pro každou jednotlivou z nich, přičemž platí, že plnění KPI může být Objednatelem kontrolováno kdykoli.

Poskytovatel je povinen vytvořit detailní návrh specifikace měření KPI a způsob jejich vykazování Objednateli před zahájením poskytování Služeb, přičemž tento návrh podléhá schválení Objednatelem.

Pro Sledované období I jsou zároveň definovány 3 KGI parametry, které jsou průřezové přes celé ICT řešení MZ, respektive poskytované Služby, které jsou Poskytovatelem měřeny a monitorovány průběžně a vyhodnocovány na konci každého Sledovaného období I. KGI mohou být Objednatelem kontrolovány kdykoli.

KGI	Limit
Doba na digitalizaci a vytěžení záznamových archů MZ od ukončení dílčí zkoušky v daném zkušebním místě	Max. 24 Provozních hodin
Kvalita vytěžení záznamových archů	100%
Nejvyšší přípustná prodleva při zjišťování informací o průběhu zpracování dat - od zkušebních míst až po vyhodnocení v IS CERTIS.	0,5 Provozní hodiny

Následky neplnění úrovně poskytovaných Služeb

V případě, že Poskytovatel nedosáhne sjednané úrovně Služeb, vzniká Objednateli nárok na smluvní kredity ve výši definované pro každé KPI v každém jednotlivém SLA. Výše smluvního kreditu je závislá na tom, zda jsou Služby poskytovány v časovém období připadající na realizaci maturitních zkoušek (dále jen MZ) – Sledované období I nebo na časové období pro její přípravu – Sledované období II. Výpočet smluvního kreditu za jedno nedodržené KPI vychází ze součinu hodnoty kreditní sazby a násobku koeficientu, tak jak je uvedeno v každém jednotlivém SLA.

Smluvní kredity za nedodržení KGI jsou následující, přičemž je použit obdobný mechanismus jako při výpočtu smluvních kreditů za nedodržení KPI (viz níže):

Smluvní kredity				
	KGI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I
	Doba na digitalizaci a automatizované vytěžení záznamových archů MZ od ukončení dílčí zkoušky v daném zkušebním místě*	za každou dílčí zkoušku na zkušebním místě dokončenou o více jak 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	1 000 000 Kč
	Kvalita vytěžení záznamových archů	za každou chybně vytěženou jednoznačně zaznamenanou odpověď na jednotlivou otázku v záznamovém archu uloženou v CDU	100 000 Kč	5 000 000 Kč
	Nejvyšší přípustná prodleva při zjišťování informací o průběhu zpracování dat - od zkušebních míst až po vyhodnocení v IS CERTIS.	za každé překročení povoleného limitu o 0,5 Pracovní hodiny	2 500 Kč	500 000 Kč

* do limitu se nezapočítá čas přenosu dávky přes veřejné prostředí Internetu

KPI a KGI se vyhodnocují za jedno celé Sledované období.

Výchozí podmínky a požadavky na úrovně hlavních Služeb v produkčním prostředí

Požadavky na provedení každé konkrétní hlavní Služby jsou popsány níže a to včetně KPI. Dále jsou pro každou Službu definovány Smluvní kredity za neplnění požadovaných parametrů Služby. V případě, že dojde k A Incidentu na zřetězených S-Službách, pak Smluvní kredity budou uplatněny jen na S-Službě, kde byla kořenová příčina Incidentu. V případě, že u téhož Incidentu dojde k porušení více Reakčních dob, uplatňuje se jen jedna sankce – ta nejvyšší.

Smluvní Kredity za nedodržení KPI nebo KGI jsou standardně vyjádřeny ve formě slevy z měsíčních fakturací nebo mohou být započteny proti realizaci změnových požadavků, pokud Objednatel takový způsob narovnání bude vyžadovat.

Technologická Služba				
Název Služby	Zajištění provozu hardwarové infrastruktury (HWI) centrálních systémů			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti hardwarové infrastruktury centrálních systémů umístěných v datovém centru (DC)			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná ve 22:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 6:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,6 % pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 4 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		6 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 8 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 20:00 (12x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0% pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 4 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		8 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba obnovy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Technologická Služba					
Název Služby		Zajištění provozu hardwarové infrastruktury (HWI) centrálních systémů			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Lze číst data z databáze Certis z internetu skrz centrální firewally					

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Autorizačního systému (AS)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro autentizaci a autorizaci subjektů využívající ICT řešení MZ			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná ve 22:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 6:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,7 %
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 4 Pracovní hodiny pro 100% Incidentů		8 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 20:00 (12x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 4 Pracovní hodiny pro 100% Incidentů		8 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Autorizačního systému (AS)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	25 000 Kč	250 000 Kč	25 000 Kč	250 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	10 000 Kč	100 000 Kč	10 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Autentizace uživatelů IS CERTIS					

Technologická služba				
Název Služby	Zajištění provozu Datových digitalizačních terminálů (DDT)			
Stručná popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti technické infrastruktury datových a digitalizačních terminálů (DDT) na zkušebních místech			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	Ve Standardní pracovní době**	Dostupnost Služby se nevyhodnocuje
Max. Doba nástupu			Max. Doba obnovy	
4 Pracovní hodiny Vzdáleným přístupem pro 80% Incidentů – viz. *			12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů– viz. *	
4 Pracovních hodin Vzdáleným přístupem pro 100% Incidentů			12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	
8 Pracovních hodin na místě pro 80% Incidentů – viz. *				
12 Pracovních hodin na místě pro 100% Incidentů				
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Ve Standardní pracovní době (8x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	1 Provozní hodina pro 80% Požadavků – viz* 2 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	Shodné s Provozními hodinami**	Dostupnost Služby se nevyhodnocuje
Max. Doba nástupu			Max. Doba obnovy	
Do konce Standardní pracovní doby druhého Pracovního dne** pro 80% Incidentů			Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne*** pro 80% Incidentů	
Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne** pro 100% Incidentů			Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne*** pro 100% Incidentů	

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Technologická služba					
Název Služby		Zajištění provozu Datových digitalizačních terminálů (DDT)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Max. Doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč
Max. Doba nástupu	Za každé překročené 4 Pracovní hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy	Za každých překročených 8 Pracovních hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Nejsou definovány					

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Datové a Vytěžovací Farmy (DVF)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro vytěžování dat (DVF) a klientské vytěžovací aplikace na DDT			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná ve 22:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 6:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,5 % pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 32 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 20:00 (12x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0% pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
Do konce Standardní pracovní doby druhého Pracovního dne***		Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Datové a Vytěžovací Farmy (DVF)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Automatizované vytěžování dávek v DVF a jejich ukládání do CDU					

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Centrálního dokumentového úložiště (CDU)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro správu elektronických dokumentů (CDU)			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná ve 22:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 6:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	99,5 %
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. *	12 Pracovních hodin pro 90% Incidentů – viz. *	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	48 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů			
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 20:00 (12x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
Do konce Standardní pracovní doby druhého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***	

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Centrálního dokumentového úložiště (CDU)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Vyhledání a čtení dokumentů v CDU z IS CERTIS					

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Řídicího a Dohledového Centra (RDC)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro procesní dohled a řízení logistického zpracování (RDC)			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 0:00 – 24:00 (24x7)	Začíná ve 22:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 6:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	99,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. *	12 Pracovních hodin pro 90% Incidentů – viz. *	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	48 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů			
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 20:00 (12x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
Do konce Standardní pracovní doby druhého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***	

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Řídicího a dohledového centra (RDC)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Pravidelná kumulativní aktualizace o průběhu procesního zpracování MZ v grafické podobě					

ZPŮSOB MONITOROVÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel bude provádět monitorování poskytnutých Služeb tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:

- a) poskytování služeb v dohodnuté kvalitě a ceně,
- b) včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň Služeb.

Monitorování Služeb je jednou z klíčových operativních činností řízení služeb a obsahuje následující aktivity:

- Průběžné sledování dostupnosti Služeb
- Průběžné sledování dosahování požadovaných KPI
- Pravidelný reporting Poskytovatele Objednateli formalizovaným a jednoznačným způsobem

Monitoring využívá dat infrastrukturního a aplikačního monitoringu s cílem sledovat funkci jednotlivých komponent, na nichž jsou poskytovány služby závislé.

Druhým zdrojem jsou požadavky přijímané Service Deskem.

Rozsah a hodnoty požadovaných parametrů služeb (KPI) ve Sledovaném období I a II definuje [Příloha č. 6](#) Smlouvy. Reporty poskytovaných služeb budou poskytovány v souladu s odst. 6.3 Smlouvy.

Princip měření plnění SLA parametrů Služeb je jednotný pro provozní Služby a zjednodušený pro Službu zajištění provozu datových a digitalizačních terminálů (DDT).

Příjem požadavků pracovištěm Service Desk a sledování zpracování ticketů

- a) Všechny hlášené Incidenty - Závady budou evidovány v Service Deskovém nástroji. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému automaticky zaznamenán čas jeho založení, tj. Okamžik nahlášení Závady.
- b) Operátor, přijímající Požadavek na šetření Závady, provede počáteční klasifikaci Závady podle definice závažnosti Incidentu v souladu se Smlouvou (A, B, C). Dále pak Požadavek kategorizuje (podle Služby, typu Závady – HW, SW).
- c) Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému automaticky zaznamenán čas jeho uložení a jednoznačná identifikace, např. i pro možnost sledování průběhu eliminace Incidentu. Tyto činnosti musí operátor vykonat ve lhůtě stanovené Dobou odezvy pro Službu. Service Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na daný Incident, který směřuje jak na autora hlášení, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známy). Záznam Incidentu má status **OPEN**.
- d) Výše uvedený status je změněn na **IN PROGRESS** v okamžiku, kdy je prováděn Servisní zásah v místě Incidentu nebo Vzdáleným přístupem s cílem odstranění příčiny Incidentu. Nový status je přidělen operátorem nebo pracovníkem 2. nebo 3. úrovně podpory (L2 nebo L3). První přiřazení tohoto statusu je rozhodné pro výpočet Doby nástupu.
- e) V případě, že je nahlášena Závada vztahující se ke stejnému Incidentu, jsou tyto záznamy propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u tzv. Master Incidentu.
- f) V případě, že se nepodaří zajistit součinnost ze strany Objednatele nebo třetí strany, je tato informace zaznamenána v Service Deskovém nástroji systému společně

s časem pokusu o kontakt (status **ASKED** nebo **3rd PARTY AID**). Obdobně v případě, že uživatel požaduje jinou dobu řešení Incidentu než je mu navržena (například z důvodu nepřítomnosti), je tato skutečnost zaznamenána v systému a řešení se na tuto dobu rovněž přerušuje (status – **POSTPONED**).

- g) Status **RESOLVED** je zpravidla záznamu přidělen ze strany Service Desku v okamžiku, kdy dojde k odstranění projevů Incidentu. Pro výpočet Doby opravy je rozhodující právě okamžik, kdy je tento status přidělen. Tehdy je také zaslán e-mail na autora hlášení o změně statusu, podobně jako v jiných případech, kdy se změnil status záznamu. V případě, že je Incident vyřešen v místě instalace, je rozhodující pro výpočet Doby opravy čas vyřešení, zaznamenaný na servisním protokolu, který je s minimálním nutným zpožděním zaznamenán do záznamu o Incidentu a archivován. Obdobně platí, že čas vyřešení může být aktualizován na základě informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu. Dokud je záznam ve stavu **RESOLVED**, je provedeno finální zkompletování záznamu vyplněním statistických informací pro výkaznictví.
- h) Status **CLOSED** nabývá záznam buď po odsouhlasení ze strany autora hlášení, nebo ze strany Service Desku pokud do tří dnů od uvedení do stavu **RESOLVED** autor hlášení nereaguje.

Předmětem monitorování budou minimálně tyto ukazatele:

- Doba odezvy
- Doba potvrzení
- Doba průzkumu
- Doba nástupu
- Doba opravy
- Doba zotavení
- Doba obnovy

Na základě těchto informací a také podle *Provozních hodin* je pak prováděno průběžné sledování, vykazování a vyhodnocování *Reakčních dob* jednotlivých Incidentů za daný kalendářní měsíc.

Aby byla maximálně zkrácena doba reakce a tím i doba obnovy, provede Poskytovatel integraci Service Deskového nástroje JIRA se systémem technologického dohledu dle popisu, uvedeném v dokumentu „Provozní služby“ v Příloze č. 2 Smlouvy.

Dostupnost

Projekce jednotlivých Incidentů typu A a Provozních hodin na časovou osu umožní výpočet parametru *Dostupnost* pro každou Službu jednotlivě. Dostupnost všech provozních Služeb bude vykazována měsíčně a vyhodnocena po ukončení Sledovaného období.

Objednatel určí osoby, jimž bude umožněn přístup do nástroje Service Desku a přímý dohled nad evidencí jednotlivých Incidentů a stavu jejich řešení. Poskytovatel poskytne Objednateli na vyžádání data z databáze Incidentů pro případ, že si Objednatel bude chtít provést nezávislý výpočet plnění KPI SLA.

Příloha č. 7
UŽIVATELÉ A SEZNAM ŠKOL

A. Uživatelé

Dalšími osobami, jejichž účast při užívání plnění poskytovaného Poskytovatelem pro účely Smlouvy předvídá školský zákon (dle odst. 1.1.3 Smlouvy) se rozumí následující kategorie osob působících ve středních školách uvedených seznamu níže:

- ředitel školy;
- zástupce ředitele školy;
- osoba pověřená školou k přístupu k informačnímu systému podporujícímu MZ.
- LTP – technický pracovník na škole

B. SEZNAM ŠKOL

(tvoří samostatný dokument v elektronické podobě)

Seznam škol odpovídá stavu známému k 30. 9. 2017 a může se průběžně proměňovat v závislosti na existenci oborů vzdělání s maturitní zkouškou.

Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.

REALIZAČNÍ TÝM POSKYTOVATELE

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
Vedoucí realizačního týmu	Jméno a příjmení: Mgr. Jiří Dobrovolný Telefon: + [REDACTED] [REDACTED]
Vedoucí realizačního týmu	Jméno a příjmení: Ing. Jan Reitšpies (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Hlavní ICT architekt	Jméno a příjmení: Ing. Jan Stehlík Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Hlavní ICT architekt	Jméno a příjmení: Ing. Petr Vondráček (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Vedoucí provozní a systémové podpory	Jméno a příjmení: Ing. Jiří Špaček (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Hlavní bezpečnostní architekt a specialista na kybernetickou bezpečnost	Jméno a příjmení: Ing. Jan Štverka Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Specialista GDPR	Jméno a příjmení: Ing. Vladimír Paclík Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Databázový specialista MS SQL	Jméno a příjmení: Jaroslav Bartoněk (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Specialista VMware	Jméno a příjmení: Petr Štěpánek (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Specialista pro oblast zálohování dat	Jméno a příjmení: Martin Čapka (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Specialista hardware	Jméno a příjmení: Jaroslav Švancara (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Specialista Linux	Jméno a příjmení: Oldřich Štefek (GC System a.s.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
IT specialista	Jméno a příjmení: Pavel Vodák (PAMIDO s.r.o.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
IT specialista	Jméno a příjmení: Přemysl Vostárek (PAMIDO s.r.o.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
IT specialista	Jméno a příjmení: František Rychnovský (PAMIDO s.r.o.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
IT specialista	Jméno a příjmení: Tomáš Eger (PAMIDO s.r.o.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
IT specialista	Jméno a příjmení: Marián Závada (PAMIDO s.r.o.) Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Příloha č. 9

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

(tvoří samostatný dokument v el. podobě)