

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

uzavřená na základě § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen  
**„Občanský zákoník“**)

mezi **smluvními stranami:**

**CENDIS s.p.**

se sídlem                      nábřeží L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1  
IČO:                             00311391  
DIČ:                             CZ00311391  
bankovní spojení:         [REDAKCE]  
zastoupená:                 Ing. Janem Chovancem, Ph.D., ředitelem

(dále jen **„Objednatel“**)

a

**UNIPROG SOLUTIONS,a.s.**

sídlo:                            Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4, Česká republika  
zastoupená:                 Ing. Marošem Jančovičem, členem představenstva  
kontaktní osoba:            Ing. Maroš Jančovič  
IČO:                             25094670  
DIČ:                             CZ25094670]  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, B 22191  
bankovní spojení:         [REDAKCE]  
číslo účtu:                    [REDAKCE]

(dále jen **„Dodavatel“**)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování služeb „Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“

evidovanou u Objednatele pod č.014/2018/UNI\_CEN\_SLU

evidovanou u Dodavatele pod č. [20180106-MD]

(dále jen **„Smlouva“**)

**1. Účel Smlouvy**

1. Aplikace eTesty je aplikací sloužící k podpoře evidence výuky a výcviku a vedení záznamů o průběhu zkoušky žadatelů o řidičská oprávnění. Koncovými uživateli jsou žadatelé o řidičské oprávnění, žadatelé o odbornou způsobilost k provozování silniční dopravy pro cizí potřeby velkými vozidly, pracovníci autoškol a zkušební komisaři (viz

## **Smlouva o poskytování služeb**

### **„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

Příloha č. 1 Smlouvy). K aplikaci má též přístup široká veřejnost prostřednictvím webu určeného pro veřejnost.

2. Účelem Smlouvy je vytvoření právního rámce pro zajištění řádné a bezproblémové funkcionality aplikace eTesty (dále jen „**Aplikace**“), a to formou ve Smlouvě specifikovaných služeb dodaných ze strany Dodavatele.
3. Dodavatel se podpisem Smlouvy zavazuje ke splnění všech podmínek vyplývajících z této Smlouvy.

## **2. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele řádně a včas poskytnout Objednateli v souladu s touto smlouvou níže definované služby (dále jen „**Služby**“). Služby jsou blíže specifikované v příslušných přílohách této smlouvy formou detailního popisu služby:
  - a. Služby provozu Aplikace, uživatelské a aplikační podpory Aplikace,
  - b. Služby zajištění údržby Aplikace,
  - c. Služby zajištění rozvoje Aplikace
2. Detailní popis služby tvoří závaznou specifikaci Služeb (dále jen „**Specifikace služeb**“).
3. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Dodavatel jakýmkoli způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit aplikaci, Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní časově a územně neomezenou licenci k užití takových výstupů. Dodavatel je zároveň povinen nejpozději do patnácti (15) pracovních dní po předání plnění předmětu této Smlouvy předat Objednateli veškeré zdrojové kódy změn aplikace a její komplexní (upravenou) dokumentaci. Cena za poskytnutí těchto licencí, zdrojových kódů a dokumentace, je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této Smlouvy.
4. Dodavatel tímto prohlašuje, že jeho plnění dle této Smlouvy, tj. především výsledky jeho vlastní činnosti, budou vytvořena jako zaměstnanecké dílo ve smyslu § 58 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), zaměstnanci Dodavatele a osobami, které jsou k Dodavateli v obdobném pracovněprávním poměru, v rámci jejich povinností, vyplývajících z pracovněprávních vztahů k Dodavateli. Dodavatel dále prohlašuje, že byl těmito zaměstnanci oprávněn k postoupení výkonu majetkových práv autorských a poskytnutí ostatních práv duševního vlastnictví k plnění dle této Smlouvy Objednateli, jakož i jím zvoleným třetím osobám. Dodavatel se v tomto smyslu zavazuje poskytnout Objednateli v případě jeho odůvodněné písemné žádosti seznam zaměstnanců Dodavatele anebo jiných fyzických osob, které jsou autory díla, spolu s prohlášením, že tento seznam autorů je úplný a správný, a to do pěti (5) dnů od doručení žádosti Objednatele.
5. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených touto Smlouvou platit Dodavateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu Smlouvy cenu dle Přílohy č. 4. Smlouvy.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

6. Dnem předání jakéhokoliv plnění předmětu této Smlouvy Dodavatelem Objednateli, které naplňuje znaky autorského díla, ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. Občanského zákoníku uděluje Dodavatel Objednateli, jakož i dalším osobám, které mají tohoto plnění pro účely Smlouvy využívat, oprávnění k užití (licenci) takového plnění všemi způsoby nezbytnými pro účely Smlouvy bez množstevního, časového nebo územního omezení. Tato licence je ke každé části plnění předmětu této Smlouvy akceptovaného podle této Smlouvy Objednatelem udělena jednorázově jako licence nevýhradní, neodvolatelná a udělená na celou dobu trvání majetkových práv k dílu. Odměna Dodavatele za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb dle této Smlouvy. Součástí licence je i souhlas Dodavatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací uvedeného plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít toto plnění třetím osobám dle uvážení Objednatele, oprávnění spojit toto plnění s jiným autorským dílem, zařadit do jiného díla, zařadit do souborného díla a takto je užít způsobem dle tohoto odstavce, oprávnění k rozmnožování plnění, oprávnění k užívání zdrojových programových kódů zákaznického řešení aplikace a dokumentace plnění včetně jejich poskytnutí třetím osobám.
7. Je-li výstupem činnosti Dodavatele nebo součástí plnění dle této Smlouvy výtvar, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích této části Smlouvy uvedených předmětů chráněných podle autorského zákona, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení, převádí Dodavatel na Objednatele touto smlouvou od okamžiku převzetí plnění Objednatelem veškerá práva k těmto ostatním předmětům duševního vlastnictví. Objednatel je oprávněn zejména tyto ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Úhrada za převod takových práv je zahrnuta v ceně za provedení předmětného plnění Dodavatele dle této Smlouvy.
8. Dodavatel je povinen poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle této Smlouvy v souladu se všemi příslušnými právními národními předpisy, i předpisy Evropské unie, s odbornou péčí a aplikovat při plnění Smlouvy nejlepší osvědčené postupy, procesy a metody („Best Practices“) v odvětví informačních technologií.
9. Dodavatel je povinen poskytovat Služby v souladu s: (1) touto Smlouvou a (2) Nabídkou Dodavatele. V případě rozporu mezi těmito dokumenty mají přednost jejich ustanovení podle výše uvedeného pořadí.

**3. Poddodavatelé**

1. Dodavatel není oprávněn použít při plnění této Smlouvy poddodavatele.

**4. Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na období od 11.6.2018 do 10.6.2020
2. Místo plnění pro Centrální část aplikace
  - a. NAGANO PARK, 130 00 Praha 3 - Žižkov, U Nákladového nádraží 3147/8

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

3. Místa plnění pro lokální část aplikace
  - a. Praha 3, U nákladového nádraží
  - b. Školící střediska zkušebních komisařů
    - i. Centrum služeb pro silniční dopravu
    - ii. ISŠ automobilní
    - iii. Centrum dopravní výchovy při Vojenské akademii Vyškov
    - iv. a další dle potřeb MD
  - c. Ministerstvo dopravy ČR
  - d. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností (ORP)
  - e. Krajské úřady a Magistrát hlavního města Prahy

**5. Cena a platební podmínky**

1. Jednotlivé dílčí ceny za plnění poskytnutých Služeb bude Objednatel hradit měsíčně, po písemné akceptaci poskytování Služeb v daném kalendářním měsíci.
2. Ceny poskytovaných služeb za celou dobu účinnosti této Smlouvy, které vychází z nabídky Dodavatele, jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.
3. Ceny bez DPH uvedené Příloze č. 4 této Smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými, konečnými a neměnnými po celou dobu trvání Smlouvy a zahrnují veškeré náklady potřebné ke splnění předmětu této Smlouvy, jakož i veškeré náklady související. K těmto cenám bude vždy přiúčtována DPH dle sazby platné ke dni zdanitelného plnění v případě, je-li Dodavatel plátcem DPH.
4. Ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy jsou splatné na základě měsíčních faktur – daňových dokladů (dále jen „faktura“) řádně vystavených Dodavatelem za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle této Smlouvy po písemné akceptaci poskytnutých Služeb Objednatelem podle této Smlouvy. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno v průběhu kalendářního měsíce, bude za daný měsíc uhrazena poměrná část ceny Služeb odpovídající skutečné době poskytovaných Služeb v daném měsíci.
5. Dodavatel není oprávněn vystavit fakturu dříve, než bude podepsán akceptační protokol Objednatelem. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
6. Faktura musí splňovat všechny náležitosti stanovené právními předpisy a musí vždy obsahovat zejména následující údaje: označení smluvních stran (Dodavatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, evidenční č. Smlouvy Objednatele, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu podepsaného Objednatelem.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

7. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy, nebo nebude-li doložena Objednatelem schváleným akceptačním protokolem, je Objednatel oprávněn ji vrátit Dodavateli ve lhůtě splatnosti k opravě či doplnění. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli.

**6. Akceptační procedury**

1. Akceptačnímu protokolu o poskytnutých Službách předkládanému dle čl. 5 odst. 4 musí vždy předcházet Měsíční zpráva předložená Dodavatelem a schválená Objednatelem. Měsíční zpráva musí popisovat veškeré události, které v daném období proběhly, v členění struktury jednotlivých služeb. Součástí Měsíční zprávy musí být informace o plnění Service Level Agreement (dále též „SLA“). Každá odchylka od standardního provozu v daném období musí být zachycena v Měsíční zprávě a současně s ní musí být uveden její konkrétní dopad na plnění SLA. Plnění SLA za jednotlivé služby vycházející z Měsíční zprávy musí být uvedeno v příslušném akceptačním protokolu. Kopii Objednatelem podepsaného akceptačního protokolu je Dodavatel povinen vždy připojit jako přílohu faktury.
2. Objednatel je oprávněn stanovit termíny Kontrolních dnů. V rámci Kontrolního dne bude projednána Měsíční zpráva a další aktuální aspekty provozování systému a poskytování Služeb. V rámci kontrolního dne také Dodavatel předloží požadavky na případnou součinnost Objednatele, která je potřebná v nadcházejícím období.
3. Způsob provádění úprav v Aplikaci je sjednán touto Smlouvou na základě principu Změnového řízení dále popsáno v Příloze č.3 této Smlouvy.
4. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje dodávat v duchu obecných pravidel pro Release management úpravy Aplikace včetně aktualizované dokumentace a zdrojových kódů výhradně na testovací prostředí, o čemž společně s číslem nově nasazované verze Aplikace a se seznamem prováděných změn ve smyslu funkcionality Aplikace neprodleně informuje Odběratele, který provede nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od výše zmíněné notifikace uživatelské testování takto předkládaných úprav (přičemž délka trvání uživatelského testování na straně Objednatele se nezapočítává do doby SLA na opravu chyby) a výstupy z výše uvedeného uživatelského testování obsahující popis a výčet případných chyb zašle do výše uvedené lhůty zpět Dodavateli. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje, že v případě, že jsou na základě uživatelského testování identifikovány chyby, provede jejich odstranění nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů ode dne, kdy se o existenci chyb dozvěděl (přičemž délka trvání odstranění případných chyb v předkládané verzi na straně Dodavatele se započítává do doby SLA na opravu chyby). Pro opakovaný proces akceptace se uplatní pravidla výše popsaná analogicky. Smluvní strany činí nesporným, že akceptační procedura končí tehdy, jakmile na základě uživatelského testování Objednatel neshledá žádné chyby v předkládané upravené Aplikaci a informuje o tom na základě výše popsaných mechanismů Dodavatele – v takovém případě je Dodavatel oprávněn uvolnit aplikaci do produkčního prostředí. Smluvní strany dále činí nesporným, že v kontextu vlivu nasazování Aplikace na SLA se za termín opravy případných chyb považuje takové

## **Smlouva o poskytování služeb**

### **„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

datum, kdy je nová verze Aplikace nasazena dle mechanismů vyplvajících z tohoto odstavce Smlouvy do produkčního prostředí.

#### **7. Service Level Agreements (SLA)**

1. Dodavatel je povinen v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí, pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „SLA služby“), udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.
2. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb způsobem definovaným ve Specifikaci služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli způsobem definovaným ve Specifikaci služeb. V případě poruchy či snížené kvality SLA služeb je Dodavatel povinen zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy.
3. Dodavatel je povinen poskytovat SLA služby minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních poskytovaných SLA služeb.
4. Jednotlivá SLA musí obsahovat měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli.
5. V případě, že Dodavatel nebude poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je Dodavatel povinen:
  - a. poskytnout Objednateli slevu z ceny způsobem uvedeným v této Smlouvě
  - b. zaplatit smluvní pokutu dle této Smlouvy,
  - c. bez zbytečného odkladu zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s SLA,
  - d. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době.
6. Pokud Dodavatel neodstraní závadný stav do pěti (5) pracovních dnů od vzniku závady, jde o porušení smlouvy Dodavatelem
7. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy Incident a Change Managementu upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
8. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA musí odpovídat obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu je rozhodující definice uznaná Objednatelem.
9. Parametry SLA se vztahují pouze na předmět plnění Dodavatele dle této smlouvy. Doba nedodržení povinností Objednatele, především dle čl. 18, a doba nefunkčnosti Technické infrastruktury se do parametru SLA nezapočítává.

#### **8. Odpovědnost za škodu**

1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

2. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání nebo pokyn a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání nebo pokynu zjistit, je oprávněn 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 porušení povinností druhou smluvní stranou nebo v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli podle ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.

**9. Smluvní pokuta, úrok z prodlení, sleva z ceny**

Pro období řádného provozu Služeb jsou stanoveny slevy z ceny:

1. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametr „Dostupnost služby měsíční“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č. 1 a 2 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny. Výše slevy za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,75$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená smlouvou.

PP = Procento, o který byl překročen stanovený limit měsíční dostupnosti služby.

2. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametry „Plnění parametru dle priorit“ nebo „Plnění parametru“ stanovené v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“, „SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č. 1 a 2 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,75$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená smlouvou.

PP = Procento, o který byl překročen stanovený limit plnění parametru.

3. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č. 1 a 2 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

- a. Priorita 1 – 4% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 4 hodiny trvání každého takového porušení Služby.
  - b. Priorita 2 – 2% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
  - c. Priorita 3 – 1% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 3 pracovní dny trvání každého takového porušení Služby.
4. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č. 1 a 2 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:
- a. Priorita 1 – 2% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
  - b. Priorita 2, 3 – o 1% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 5 pracovních dnů trvání každého takového porušení Služby.
5. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá z této Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
6. Smluvní pokuty a úrok z prodlení se řídí podmínkami Rámcové smlouvy

**10. Důvěrnost informací a Ochrana utajovaných informací**

1. Smluvní strana nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zpřístupnit jakékoli třetí straně, ani použít nebo využít k jakémukoli účelu, vyjma za účelem plnění Smlouvy, jakékoli informace, jež získá nebo získal na základě nebo v souvislosti s plněním dle Smlouvy, zejména pak informace týkající se Smluvních stran, jejich činnosti a/nebo jejich zástupců (dále jen „Důvěrné informace“). Pro účely tohoto pododstavce se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace, jež:
  - a. jsou nebo se stanou veřejně dostupnými a známými nebo které měly Smluvní strany oprávněně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - b. poskytne Smluvní straně třetí osoba, jež je oprávněna mít takové informace a je oprávněna takové informace zpřístupňovat nebo používat,
  - c. jsou Smluvní strany povinny poskytovat dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
  - d. jsou důvodně zveřejňovány z důvodu vyžadování jakýmkoliv jiným zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy či obecných soudů.
2. Dodavatel je oprávněn sdělovat Důvěrné informace svým právním zástupcům, účetním a jiným poradcům, zaměstnancům, zástupcům a představitelům 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



**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

Smlouvě, avšak s tím, že odpovídá za to, že tyto osoby, jež budou mít přístup k Důvěrným informacím, nezpřístupní Důvěrné informace třetím osobám. Dodavatel je dále oprávněn sdělovat Důvěrné informace v rozsahu, v jakém je tak povinen učinit ke splnění svých právních povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů nebo závazných rozhodnutí státních orgánů či orgánů EU.

3. Objednatel je oprávněn využívat a zpřístupňovat třetím osobám informace a dokumentaci blíže vytyčenou v čl. 17 této Smlouvy, jež získá nebo získal na základě nebo v souvislosti s plněním dle Smlouvy, je-li to nezbytné pro účely:
  - a. uspořádání zadávacího řízení na veřejnou zakázku, jejímž předmětem bude výběr nového Dodavatele zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje Aplikace,
  - b. plnění povinností Objednatele vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nebo závazných rozhodnutí státních orgánů ČR či orgánů EU.
4. Dodavatel je povinen k účelům uvedeným v odst. 3 tohoto článku Objednateli poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. Dodavatel se zejména zavazuje poskytnout Objednateli bezodkladně veškeré informace, které po něm budou Objednatelem vyžadovány. Dodavatel odpovídá za veškeré škody, které Objednateli způsobí porušením svých povinností dle tohoto pododstavce, včetně následných škod, jež mohou potenciálně Objednateli vzniknout například v důsledku znemožnění, ztížení či zpoždění přechodu na nového Dodavatele ve smyslu uvedeném v odst. 3 tohoto článku.
5. Závazky a oprávnění Smluvních stran obsažené výše v odst. 1 až odst. 4 tohoto článku jsou časově neomezené a přetrvávají v plném rozsahu i po ukončení Smlouvy.
6. 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 (dále též „zákon o ochraně osobních údajů“).
7. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Dodavatel Smlouvu a případné dodatky a objednávky realizované na základě Smlouvy uveřejní v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

### **11. Zpracování osobních údajů**

1. Dodavatel je oprávněn v rámci plnění předmětu Smlouvy zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
2. Dodavatel není oprávněn zpracování osobních údajů v rámci plnění předmětu Smlouvy svěřit, a to ani zčásti, jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

případě svěřením zpracování osobních údajů jiné osobě odpovídá Dodavatel za to, že tato osoba zajistí ochranu osobních údajů ve stejném rozsahu jako je Dodavatel povinen podle Smlouvy.

3. Při ukončení Smlouvy je Dodavatel povinen zlikvidovat veškeré poskytnuté osobní údaje a osobní údaje zpracovávané v rámci plnění předmětu.

**12. Oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním dle Smlouvy.
2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5, která je nedílnou součástí této Smlouvy. Každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své oprávněné osoby, je však povinna takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit 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.

**13. Součinnost a vzájemná komunikace**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci při plnění předmětu této Smlouvy dodržovali příslušné vnitřní předpisy a normy Objednatele. Objednatel seznámí Dodavatele písemně se všemi vnitřními předpisy a normami, k jejichž dodržování je Dodavatel dle tohoto odstavce této Smlouvy zavázán.
2. 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 této Smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a se splatností jednotlivých peněžních závazků.
4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami musí probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena, pokud není výslovně stanoveno jinak.
6. Smluvní strany se zavazují doručovat jakoukoliv písemnost, jejíž povaha to umožňuje, podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, do datové schránky druhé smluvní strany, bude-li pro doručování přístupná.
7. Písemnost, která má být dle Smlouvy doručena druhé smluvní straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího

## **Smlouva o poskytování služeb**

### **„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

převzetí oprávněnou osobou dle této Smlouvy, 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, nebo v případě doručování do datové schránky dnem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.

8. Nepodaří-li se písemnost doručit dle předchozího odstavce, za den doručení se považuje též den, kdy bylo přijetí této písemnosti adresátem odmítnuto, nebo v případě doručování do datové schránky desátý (10.) kalendářní den po dni, kdy byla písemnost dodána do datové schránky adresáta, nepřihlásí-li se do datové schránky osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
9. Účinky doručení mohou nastat též doručením písemnosti faxem nebo elektronickou poštou za podmínky, že taková písemnost bude neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, potvrzena způsobem uvedeným v tomto článku této Smlouvy, ledaže by tato Smlouva výslovně připouštěla v konkrétním případě doručení pouze elektronickou formou.
10. Ukládá-li tato Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, bude doručen v listinné podobě a na elektronickém nosiči dat jako dokument ve formátu .PDF či v otevřených formátech textového editoru resp. tabulkového editoru, na dohodnutém médiu.
11. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla resp. kontaktních osob budou o této změně druhou smluvní stranu písemně informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

#### **14. Změna, doplnění smlouvy**

1. V případě, že Objednatel či Dodavatel požaduje změnu rozsahu poskytovaných Služeb nebo podmínek, za nichž jsou Služby poskytovány, předloží navrhuující smluvní strana návrh této změny druhé smluvní straně písemně. Takováto změna však nesmí představovat podstatnou změnu práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy ve smyslu Zákona o zadávání veřejných zakázek.
2. Změnový požadavek se stane závazným uzavřením písemného dodatku ke Smlouvě.
3. Vznikne-li při poskytování Služeb dle této Smlouvy dokument podléhající akceptaci Objednatele a upřesňující podmínky poskytování Služeb nebo jejich části, stane se takovýto dokument dle úvahy Objednatele závaznou součástí Specifikace plnění, a to okamžikem doručení jednostranného oznámení Objednatele o této skutečnosti Dodavateli.

#### **15. Účinnost Smlouvy a její ukončení**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem **11.6.2018**. Smlouva je uzavřena na dobu určitou do **10.6.2020**.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

2. Účinnost této Smlouvy před uplynutím doby uvedené v předchozím odstavci tohoto článku zaniká:
  - a. písemnou dohodou smluvních stran dle § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami; součástí dohody bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - b. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v § 2002 Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran;
  - c. písemnou výpovědí Objednatele s výpovědní dobou dvou (2) měsíců, která začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Dodavateli.
3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
  - a. prodlení Dodavatele s plněním závazků podle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která mu byla Objednatelem poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů ode dne doručení takovéto výzvy;
  - b. neodstranění závadného stavu Dodavatelem ve lhůtě dle čl. 7.6 této Smlouvy;
4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit i v případě opakovaného neplnění služeb Dodavatelem dle SLA se zásadním dopadem na celkové poskytované plnění. Opakovaným neplněním služeb se rozumí tři (3) a více opakování za šest (6) kalendářních měsíců počínajících od prvního dne kalendářního měsíce, kdy došlo k prvnímu neplnění služby.
5. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Při odstoupení od Smlouvy se poskytnuté plnění nevrací.
6. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením této Smlouvy.

**16. Povinnosti smluvních stran při ukončení Smlouvy**

1. Nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vznikají smluvním stranám následující závazky:

**Dodavatel je povinen zejména:**

- a. předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu touto Smlouvou do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení účinnosti Smlouvy;
- b. neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

- c. k datu ukončení této Smlouvy předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v aplikaci a v jakémkoliv dalším systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě této Smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat;
- d. do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení účinnosti Smlouvy protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavateli zpřístupněny na základě Smlouvy, a to dle pokynů písemně stanovených Objednatelem;
- e. k datu ukončení této Smlouvy předat Objednateli komplexní dokumentaci dle čl. 17 Smlouvy.
- f. k datu ukončení této Smlouvy předat Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb;
- g. k datu ukončení této Smlouvy předat Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz aplikace;
- h. k datu ukončení této Smlouvy předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/ kompetentních osob pro poskytování Služeb);
- i. poskytnout konzultace Objednateli spojené zejména s přípravou nového poskytovatele Služeb, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení písemného požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací;
- j. pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele;
- k. na základě písemného pokynu Objednatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Objednatele při ukončení této Smlouvy a výlučně směřující k předání aplikace s cílem zajistit její řádný provoz.

**Objednatel je na písemnou žádost Dodavatele povinen:**

- l. neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Dodavateli;
  - m. pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Dodavateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.
2. Smluvní strany prohlašují, že v případě, dojde-li k ukončení účinnosti této Smlouvy a nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti této Smlouvy jinak, se pro postupné ukončování Služeb a veškerá plnění Smluvních stran do úplného vypořádání přiměřeně použijí ostatní ustanovení této Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, ceny a platební podmínky, akceptaci výsledků

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring, reporting, smluvní pokuty a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením účinnosti Smlouvy.

3. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že ceny za plnění uvedené v tomto článku jsou zahrnuty v ceně za služby dle Přílohy č. 1 a 2 této Smlouvy.

**17. Dokumentace**

1. Dokumentací se rozumí:
  - a. administrátorská dokumentace (včetně komplexního popisu všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů, provozního deníku aplikace, evidovaného v rámci akceptačních výkazů, logické a fyzické architektury aplikace, včetně propojení na externí systémy),
  - b. uživatelská dokumentace,
  - c. zdrojové kódy aplikace a seznamu, popisu a verzí všech užitých softwarových produktů třetích stran,
  - d. bezpečnostní dokumentace (včetně komplexního popisu přístupových práv),
2. Dokumentace bude zpracována v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a s příslušnými prováděcími předpisy. Povinností Dodavatele je při změnách aplikace anebo její konfigurace dokumentaci aktualizovat.
3. Dodavatel je povinen zpřístupnit Objednateli veškeré podkladové materiály a komplexní dokumentaci ke všem částem aplikace vytvořené nebo užívané Dodavatelem pro poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“), a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dní po vytvoření dokumentace nebo po její aktualizaci.
4. Dnem předání dokumentace poskytuje Dodavatel touto Smlouvou 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, avšak výhradně pro účely činnosti Objednatele.

**18. Činnosti zajišťované za strany Objednatele**

Níže uvedené činnosti nejsou součástí plnění ze strany Dodavatele a je povinností Objednatele níže uvedené činnosti zajistit:

1. Před zahájením poskytování služby předat Dodavateli dokumentaci a programové vybavení Aplikace.
2. Zajištění potřebné technické infrastruktury (dále jen „**TI**“), tj. provozního a testovacího prostředí potřebného pro provoz Aplikace. Součástí TI je technické vybavení (hardware) a základní software. Základní software obsahuje:
  - a. 4 ks Microsoft SQL Std Core 2014
  - b. 4 ks Microsoft SQL Std Core 2016

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

- c. 6 ks Microsoft Server 2012 R2
  - d. 5 ks Microsoft Server 2012 External Connector
3. Zajištění součinnosti vůči provozovateli TI.
- 4. Přístup na TI (HW, síť, základní SW) odpovídající požadavkům z provozní dokumentace a prostupům do veřejných či neveřejných sítí v souladu s provozní dokumentací.
  - 5. Zajištění součinnosti při provedení zátěžových testů a realizace navržených doporučení vyplývajících z těchto test
  - 6. Vymezení vzájemných kompetencí při správě, diagnostice a monitorování TI mezi Dodavatelem a provozovatelem TI.
  - 7. Zajištění proaktivního monitoringu pro TI a součinnost při diagnostice případných závad při provozu aplikace.
  - 8. Poskytování informací o zatížení jednotlivých částí technické infrastruktury.
  - 9. Zajištění účasti technických specialistů při řešení problémů s dostupností či odezvou aplikace.
  - 10. Nastavení zálohování v souladu s provozní dokumentací ze strany správce TI.
  - 11. Zajištění uchování veškerých auditních záznamů (systémových a aplikačních logů) a zajištění přístupu k těmto záznamům.
  - 12. Předání plánu obnovy systému po havárii.
  - 13. Zajištění součinnosti při řešení havarijních situací a stavů.
  - 14. Instalace opravných patchů pro základní software a databáze po vzájemné dohodě.
  - 15. Přístup do TI prostřednictvím VPN připojení.
  - 16. Zpřístupnění prostředků pro hlášení závad na TI.

**19. Závěrečná ustanovení**

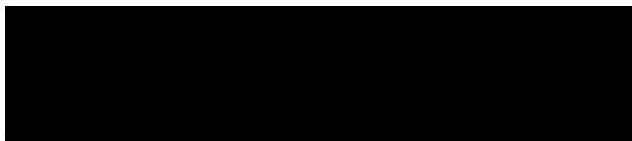
- 1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy, přičemž Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2. Pokud by se kterékoliv ustanovení 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 Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
- 3. Dodavatel uzavřením Smlouvy uděluje souhlas s uveřejněním Smlouvy, a to včetně všech jejích příloh a dodatků, jakož i s uveřejněním skutečně uhrazené ceny, a to způsobem a v rozsahu stanoveném v ustanovení § 219 zákona o veřejných zakázkách a zákonem o registru smluv.

**Smlouva o poskytování služeb  
„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

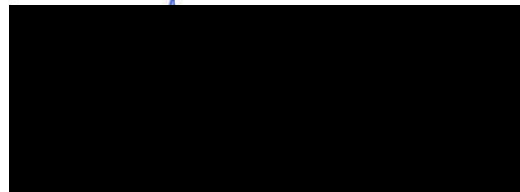
4. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto omezení trvá i po ukončení trvání Smlouvy.
5. Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé na jejím základě se řídí zejména Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.
6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
  - a. Příloha č. 1: Služba provozu Aplikace, uživatelské a aplikační podpory Aplikace
  - b. Příloha č. 2: Služba zajištění údržby Aplikace
  - c. Příloha č. 3: Služba zajištění rozvoje Aplikace
  - d. Příloha č. 4: Specifikace ceny
  - e. Příloha č. 5: Oprávněné osoby
7. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v pěti (5) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) a Dodavatel dvě (2) vyhotovení.

V Praze dne 6.6.2018

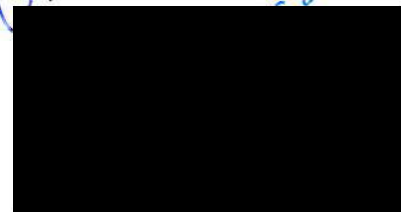
V Praze dne 6.6.2018



Nábřeží Ludvíka Š. 100/10, Praha 1  
iČ: 00311391 DiC CZ01071917  
**CENDIS, s.p.**  
Ing. Jan Chovanec, PhD  
ředitel



**UNIPROG SOLUTIONS, a.s.**  
Ing. Maroš Jančovič  
Člen představenstva





**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

**Příloha 1 – Služba provozu Aplikace, uživatelské a aplikační podpory Aplikace**

Služba	
Služba	Služba provozu Aplikace, uživatelské a aplikační podpory Aplikace
<b>Popis služby</b>	<p>Služba bude zajišťovat činnosti týkající se zajištění bezvadného chodu Aplikace, podpory a běžné údržby aplikačního prostředí Aplikace, a to pro centrální část provozovanou v infrastruktuře Objednatele i pro klientskou část provozovanou na celkem 206 obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (ORP), krajských úřadech a Magistrátu hlavního města Prahy (KÚ+MHMP).</p> <p><b><u>Tato služba obsahuje následující činnosti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zajištění bezvadného chodu všech částí Aplikace,</li><li>• Řešení požadavků uživatelů – služba se realizuje v pracovním kalendáři každý pracovní den v době od 8.00 – 16.00 s přihlédnutím k pracovní době pracovišť obecních úřadů ORP a KÚ+MHMP:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Řešení požadavků uživatelů v helpdesk systému Dodavatele (a související práce s tickety a jejich zpracování), konzultační činnost – L1, L2 support</li><li>○ Využívání zpětné telefonní VoIP linky Objednatele pro kontakt s uživateli</li><li>○ Příprava podkladů pro zprávy o provozní údržbě</li></ul></li><li>• Služby L1 podpory Aplikace:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Přihlášení uživatele k aplikaci</li><li>○ Předání informace o využívání/nefunkčnost podpisových certifikátů v rámci aplikace objednateli</li><li>○ Uživatelské obsluhy aplikace</li><li>○ Nefunkčnosti jednotlivých funkcí v lokální části aplikace</li><li>○ Sběr problémů v datové komunikaci s podstatným vlivem na provozuschopnost aplikace včetně eskalace těchto problémů na objednatele a součinnost při řešení problému.</li><li>○ Komunikace komisařské stanice s žákovskými stanicemi</li><li>○ Komunikace komisařské stanice s externími uživateli aplikace (autoškoly)</li><li>○ Tiskových služeb v rámci aplikace</li><li>○ Podpory uživatelů při změnách, opravách a upgrade klientské části aplikace</li><li>○ Předání incidentů, požadavků na změnu na L2 support ve stanoveném SLA</li></ul></li></ul>

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

- Služby L2 podpory Aplikace:
  - Poskytování podpory provozu, výhradně ve smyslu zabezpečení funkčnosti/dostupnosti Aplikace
  - Specifikace configuration managementu Aplikace (IIS, SQL Server, SIS server)
  - Profylaktické činnosti Aplikace (kontrola aplikačních/systémových/datových logů, kontrola logů auditu systému)
  - Zajištění pomoci při řešení případných technických obtíží spojených s rutinním užíváním provozního a vývojového systému v prostředí operačních systémů a DB společnosti Microsoft, a to:
    - poskytování metodických, aplikačních a technických informací k Aplikaci,
    - poskytování opravných balíčků (Patch management) Aplikace,
    - ladění výkonu systému z pohledu aplikace vůči aplikační infrastruktuře (která je ve správě Objednatele) – databáze, aplikační servery apod.,
    - ve spolupráci s pracovníky Objednatele tvorba a aktualizace „Plánu obnovy systému“ pro řešení kritických situací
  - Plánování a řízení aktualizace Aplikace včetně nasazení nových verzí
  - Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) Aplikace, tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL
  - Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) Aplikace, a to jak na úrovni centrální aplikace, tak i na úrovni lokálních tlustých klientů; tato činnost se řídí principy Problem managementu dle metodiky ITIL
- Služby L2 podpory pro prostředí technické infrastruktury
  - Spolupráce na Patch managementu OS a DB
  - Reakce na hlášení od centrálního dohledu a spolupráce s ním
  - Reinstalace aplikační části Aplikace v případě nutnosti (např. hardwarová závada serveru, apod.)
  - Spolupráce na obnově dat ze záložních médií v případě potřeby

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi Aplikací a databází, údržba a ladění výkonu</li> <li>○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi Aplikací a SMTP serverem k odeslání notifikací prostřednictvím e-mailové komunikace</li> <li>○ Spolupráce na zapojení Aplikace do infrastruktury dohledového systému, a to zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ napojení kanálů pro předávání požadavků na výstupní kanály dohledového systému pro efektivní předávání informací o stavu Aplikace,</li> <li>▪ definování dohledových pravidel platných pro Aplikaci a návazné softwarové platformy,</li> <li>▪ reakce na výstupy a hlášení od kontaktní osoby Objednatele a centrálního dohledového systému</li> </ul> </li> <li>● Součinnost se třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav a aktualizace Aplikace vč. jejích rozhraní a řešení případných problémů</li> <li>● Komunikace s Objednatelem <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Průběžné informování Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků</li> <li>○ Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách Aplikace, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek</li> <li>○ Generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele</li> </ul> </li> </ul>	
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).	
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.	
Sledované období	Kalendářní měsíc	
<b>SLA parametry</b>		
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby
Dostupnost Aplikace v produkčním	96,00	V pracovních dnech po-pá 7:00-18:00

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

prostředí		
Dostupnost podpory	96,00	V pracovních dnech po-pá 7:00-18:00
<p>Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby.</p> <p>Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.</p>		
<b>Plánované odstávky</b>		
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin		
<b>Vymezující podmínky</b>		
Počet uživatelů	Skupina uživatelů	
550	Zkušební komisaři obecních úřadů ORP, uživatelé Aplikace zařazení pod příslušnými krajskými úřady, kteří provádějí zkoušky učitelů autoškol a dopravců, školicí středisko zkušebních komisařů Centra služeb pro silniční dopravu, kde jsou přezkušováni zkušební komisaři a administrátoři Aplikace ze strany Ministerstva dopravy	
1 500	Ostatní uživatelé Aplikace, kteří ji využívají v místech plnění dle těchto Popisů služeb	

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

**Příloha 2 – Služba zajištění údržby Aplikace**

Služba	
Služba	<b>Služba zajištění údržby Aplikace</b>
Popis služby	<p><b><u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Údržba Aplikace v souladu s platnou legislativou ke dni podpisu této smlouvy</li> <li>• Oprava záručních a pozáručních vad <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zajištění záručních oprav od dodavatele aplikace</li> <li>○ Zajištění aktualizace dokumentace po záručních opravách</li> <li>○ Nasazení opravných verzí</li> </ul> <p>Tato činnost se řídí principy vytyčenými v této Smlouvě, ustanovení blíže neurčená se pak řídí principy dle metodiky ITIL</p> </li> <li>• Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administrátorská dokumentace</li> <li>○ Uživatelská dokumentace</li> <li>○ Bezpečnostní dokumentace</li> </ul> <p>Tato činnost se řídí principy vytyčenými v této Smlouvě, ustanovení blíže neurčená se pak řídí principy dle metodiky ITIL</p> </li> </ul>
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech provedených v daném časovém období, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Sledované období	Kalendářní měsíc

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

SLA parametry – Incident management			
Parametr	Popis	Priorita	Doba
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<b>Dobou zahájení</b> práce se sjednává čas, který uplyne od přijetí závady (incidentu) Dodavatelem do doby <b>zahájení prací</b> na odstranění závady.	Priorita 1	do 4 pracovních hodin
	Za <b>čas přijetí incidentu Dodavatelem</b> se považuje čas reálného předání incidentu v ticketovacím systému Objednatele Dodavatel, a to v rozsahu každého pracovního dne v době od <b>8.00 do 16.00</b> . Mimo uvedený časový rámec se sjednává jako čas zahájení nejbližšího pracovního dne.	Priorita 2	do 1 pracovních dnů
	Termíny odstranění následků incidentu se vztahují vždy k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné dny pracovního klidu.	Priorita 3	do 3 pracovních dnů
Doba vyřešení	<b>Dobou vyřešení</b> se sjednává čas, který uplyne od přijetí závady (incidentu) Dodavatelem do doby <b>odstranění závady</b> nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení.	Priorita 1	do 20 hodin
	Dodavatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění incidentu.	Priorita 2	do 2 pracovních dnů
	Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.	Priorita 3	do 12 pracovních dnů
Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.			
SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí			
Parametr	Popis	Priorita	Doba
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<b>Dobou zahájení</b> práce se sjednává čas, který uplyne od přijetí závady (incidentu) Dodavatelem do doby <b>zahájení prací</b> na odstranění závady.  Za <b>čas přijetí incidentu Dodavatelem</b> se považuje čas reálného předání incidentu v ticketovacím systému	Priorita 1	do 1 pracovních dnů

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

	Objednatele Dodavatel, a to v rozsahu každého pracovního dne v době od <b>8.00 do 16.00</b> . Mimo uvedený časový rámec se sjednává jako čas zahájení nejbližšího pracovního dne.  Termíny odstranění následků incidentu se vztahují vždy k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné dny pracovního klidu.	Priorita 2, 3	do 9 pracovních dnů
Doba vyřešení	<b>Dobou vyřešení</b> se sjednává čas, který uplyne od přijetí závady (incidentu) Dodavatelem do doby <b>odstranění závady</b> nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení.	Priorita 1	do 2 pracovních dnů
	Dodavatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění incidentu.  Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.	Priorita 2, 3	do 20 pracovních dnů
Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.			

**Definice priorit incidentů**

Incidentem se rozumí situace, kdy je technologický celek nebo jeho část ze softwarových důvodů:

- zcela nefunkční (priorita 1),
- vykazuje odchylky od parametrů garantovaných Dodavatelem (priorita 2, 3).

Definice priorit incidentů		
	Priorita	Definice
Definice priorit incidentů	Priorita 1	Obecně se jedná o riziko finanční ztráty. Jedná se o dopad do funkčnosti, který znemožňuje korektní využití Aplikace.
	Priorita 2	Jedná se o incidenty i z kategorie A, tedy které lze řešit procesně a existuje u nich náhradní řešení na straně Objednatele nebo ve spolupráci s Dodavatelem. Jedná se například o chybu s nastavením systému nebo chybu přístupu do Aplikace.
	Priorita 3	Ostatní incidenty s minimálním dopadem na funkčnost Aplikace, s podmínkou, že nedošlo k narušení produkce.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

**Příloha č. 3 – Služba zajištění rozvoje Aplikace**

Tato Smlouva sjednává, že Dodavatel je po celou dobu platnosti této Smlouvy povinen poskytovat Objednateli služby rozvoje Aplikace, a to na základě požadavků Objednatele vznesených v souladu s pravidly stanovenými pro „**Změnové řízení**“ definovanými níže v této Příloze. Smluvní strany se dále dohodly, že Změnové řízení související s rozvojem Aplikace je kromě Objednatele oprávněn iniciovat rovněž Dodavatel.

Smluvní strany se dohodly, že požadavky na úpravy funkcionality Aplikace (rozvoj Aplikace) budou nazývat společně Změnovým řízením.

Za účelem prokazatelné evidence a dokumentace Změnového řízení se Smluvní strany dohodly, že Objednatel zřídil Evidenční systém požadavků umožňující dálkový přístup na webové adrese <http://rt.cendis.cz/rt/>, do kterého budou mít zřízený přístup jak zástupci Dodavatele, tak i zástupci Objednatele.

Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna navrhnout úpravy funkcionality Aplikace dle této Smlouvy, a to prostřednictvím rozhraní uvedeného výše, a to do fronty Změnových požadavků s názvem „EESTY-ZMENY“.

Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje provést hodnocení dopadů Dodavatelem či Objednatelem navrhovaných změn, popřípadě vyhodnotit dopad nových funkcí Aplikace na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Dodavatel je povinen toto hodnocení provést jako součást měsíční fixní ceny podpory, údržby a provozu aplikace a bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) pracovních dnů ode dne doručení návrhu Dodavatele či Objednatele, a to ve formě číslované nabídky, která obsahuje výše uvedené údaje včetně uvedení informace o pracnosti. Objednatel není povinen takto navrhovanou Změnu akceptovat.

V případě, že oprávněný zástupce Objednatele navrhovanou Změnu či novou funkcionality Aplikace v evidenčním systému požadavků schválí, považuje se takový požadavek za schválený v Evidenčním systému požadavků a je možné takovýto požadavek na Změnu realizovat ze strany Dodavatele. Dodavatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby Změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.



**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

Tato Smlouva sjednává, že veškerá plnění v souvislosti s poskytováním služeb rozvoje Aplikace budou realizována na základě samostatných měsíčních faktur – daňových dokladů řádně vystavených Dodavatelem za uzavřená plnění poskytnutá v předcházejícím kalendářním měsíci podle této Přílohy této Smlouvy, a to v rozsahu předložených a schválených požadavků Změnového řízení. Specifikace výše odměny Dodavatele za toto plnění musí být vždy obsaženo v každém takovém dílčím požadavku na základě touto Smlouvou sjednané hodinové ceny za poskytování služeb rozvoje Aplikace dle Přílohy č.4 a podléhá schválení ze strany Objednatele dle Změnového řízení této Smlouvy. Pro zamezení všech pochybností se uzavřenými plněními rozumí takové požadavky, které jsou funkčními schválenými celky.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

**Příloha č. 4 – Specifikace ceny**

Ceny za poskytnutí Služeb dle Smlouvy jsou stanoveny následovně:

- Cena podpory, údržby a provozu aplikace (v Kč bez DPH/měsíc) v rozsahu dle Přílohy 1 a Přílohy 2 této Smlouvy je 39 975,00 Kč/měs. (slovy: třicet devět tisíc devět set sedmdesát pět korun českých/měsíc)
- Cena rozvoje aplikace (v Kč bez DPH/hodina) za poskytování služeb dle Přílohy 3 této Smlouvy je 975 Kč/hod. (slovy: devět set sedmdesát pět korun českých/hodinu)

Tyto částky jsou, v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, uvedeny bez DPH.

**Smlouva o poskytování služeb**  
**„Zajištění podpory, údržby, provozu a rozvoje aplikace eTesty“**

**Příloha č. 5 – Oprávněné osoby**

**1. Oprávněné osoby Objednatele:**

1.1 Ve věcech smluvních:

- Jméno: Ing. Jan Chovanec, Ph.D., ředitel CENDIS, s.p.
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.2 Ve věcech obchodních a věcných:

- Jméno: Jan Paroubek
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.3 Ve věcech technických:

- Jméno: Václav Henzl
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

Pokud je kterákoli osoba z výše uvedených odvolána z výkonu své funkce, končí příslušným dnem odvolání její oprávněnost vůči této Smlouvě a oprávněnou osobou se stává osoba pověřená řízením projektu nebo nově jmenovaná do příslušné funkce.

**Oprávněné osoby Dodavatele:**

1.4 Ve věcech smluvních:

- Jméno: Ing. Maroš Jančovič
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.5 Ve věcech obchodních a věcných:

- Jméno: Ing. Maroš Jančovič
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.6 Ve věcech technických:

- Jméno: Jan Zikmund
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]