

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### „Zajištění podpory, údržby a rozvoje systému pro pořízení a zpracování digitálních fotografií řidičů a podpisů“

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění  
(dále jen „Občanský zákoník“)

#### Smluvní strany

##### 1. CENDIS, s.p.

sídlo: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 00 Praha 1  
zastoupená: Ing. Janem Chovancem, PhD., ředitelem státního podniku  
kontaktní osoba: [REDAKCE]  
IČO: 00311391  
DIČ: CZ00311391  
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl  
ALX, vložka č. 706  
bankovní spojení: Fio banka a.s.  
číslo účtu: 2000503192/2010  
(dále jen „Objednatel“)

a

##### 2. ELSO PHILIPS SERVICE spol. s r.o.

sídlo: Kladenská 1879/3, 160 00 Praha 6  
zastoupená: Ing. Otakarem Chasákem, jednatelem  
kontaktní osoba: [REDAKCE]  
IČO: 48113336  
DIČ: CZ48113336  
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl  
C, vložka 16471  
bankovní spojení: ČSOB a.s.  
číslo účtu: 800240993/0300  
(dále jen „Dodavatel“)

## 1 PREAMBULE

- 1.1 Objednatel je provozovatelem systému pro pořízení a zpracování digitálních fotografií řidičů a podpisů, (dále jen "Systému"), skládajícího se z:

- 1.1.1 specializovaného, pro tyto účely vyvinutého software pro pořízení digitalizované fotografie a podpisu (souhrnně dále jen "**Aplikace Foto**")
  - 1.1.2 licenčně využívaného software třetích stran, systému dynamických knihoven pro rozpoznávání obličejů (dále jen "**SDK**") a
  - 1.1.3 webkamer a podpisových tabletů (dále jen "**Technická zařízení**").
  - 1.1.4 Poskytovatelem licence SDK je společnost Eyedea Recognition s.r.o., Pod Hybšmankou 2848/7, Praha 5, IČ: 27581349 (dále jen "**Poskytovatel licence SDK**")
  - 1.1.5 Objednatel je držitelem licencí SDK a má souhlas poskytovatele licence SDK k jejímu poskytnutí Poskytovateli pro účely plnění této smlouvy.
- 1.2 Vlastníkem Aplikace Foto a osobou, na níž byla se souhlasem Poskytovatele licence převedeno právo užívání SDK je Česká republika - Ministerstvo dopravy.
  - 1.3 Aplikace Foto byla protokolárně převzata 1.8.2018 a od tohoto data běží záruční lhůta 1 rok, tj. do 1.8.2019.
  - 1.4 Vlastníkem Technického zařízení je Objednatel.
  - 1.5 Uživatelem Systému jsou pracovníci agend řidičů v obcích s rozšířenou působností (dále jen "**ORP**"), zaměstnanci odboru agend řidičů Ministerstva dopravy a zaměstnanci vybraných třetích stran.
  - 1.6 Systém je instalován na PC uživatelů, přičemž připojení resp. instalaci provádějí buď uživatelé sami, nebo příslušní pracovníci IT podpory.
  - 1.7 Objednatel poskytuje uživatelskou podporu první úrovně (L1) prostřednictvím telefonického kontaktního místa a elektronického systému, ve kterém pořizuje, eviduje, přiřazuje, kontroluje, řídí a uzavírá všechny podněty uživatelů Systému (dále jen "**Helpdesk Objednatele**").

## 2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této smlouvy je poskytování služby servisní podpory Systému tzv. druhé úrovně (L2); přičemž detailní specifikace služby vč. předávacích míst je v Příloze č. 1.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je také poskytování služby realizace změnových požadavků dle zadání Objednatele do výše max. 400 člověkohodin po dobu trvání smlouvy.
- 2.3 Podpora SDK není součástí předmětu plnění a bude zajištěna Objednatelem v rámci součinnosti.
- 2.4 Pro řízení podnětů a monitoring reakčních dob je určující stav evidovaný v Helpdesku Objednatele, založený na open sourcovém řešení Best Practical™ Request Tracker, umožňující také e-mailovou komunikaci a zasílání hlasových záznamů z ústředny Objednatele.
- 2.5 Pracovníkům Dodavatele bude zřízen přístup do Helpdesku Objednatele a budou jim přidělena odpovídající uživatelská práva. Seznam pracovníků včetně uživatelských práv a kontaktů je uveden v Příloze č. 3.

- 2.6 Dodavatel může pro poskytování služby používat i vlastní elektronický systém evidence podnětů, musí ale zajistit jeho úplné propojení a obousměrnou kompatibilitu s Helpdeskem Objednatele.
- 2.7 Dodavatel může předmět této smlouvy realizovat buď sám, nebo ve spolupráci se subdodavateli. Záruky a odpovědnost za ně však vůči Objednateli nese Dodavatel.

### **3 CENA A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY**

- 3.1 Maximální a nepřekročitelná cena za služby dle článku 2.1 zahrnuje veškeré náklady Dodavatele činí 32 400,00 Kč bez DPH/měsíc a je po dobu trvání této smlouvy neměnná.
- 3.2 Maximální a nepřekročitelná cena za služby dle článku 2.2 činí 1 250,00 Kč bez DPH/člověkohodinu.
- 3.3 Nedílnou součástí ceny jsou analytické a programátorské práce nezbytné pro odstranění případných chyb v Systému.
- 3.4 Licence SDK v počtu, nezbytném pro poskytování služby podle této smlouvy, jakož i podporu SDK, poskytne v rámci součinnosti Objednatel.
- 3.5 Cena dle článku 3.1. této smlouvy bude hrazena měsíčně na základě faktur – daňových dokladů vystavených Dodavatelem a zaslaných na adresu sídla Objednatele.
- 3.6 Dodavatel fakturuje Objednateli cenu dle článku 3.1 vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce. Jestliže smlouva nebyla účinná v období celého kalendářního měsíce, sníží se úměrně tomu výše fakturované měsíční platby.
- 3.7 Splatnost faktur je 45 dní od doručení faktury Objednateli.
- 3.8 Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Faktura musí kromě povinných náležitostí stanovených platnými právními předpisy vždy obsahovat evidenční číslo veřejné zakázky a důvod účtování s odvoláním na tuto smlouvu (číslo, příp. též datum uzavření smlouvy).
- 3.9 V případě, že faktura Poskytovatele nebude mít náležitosti a přílohy stanovené platnými právními předpisy nebo touto smlouvou, je Objednatel oprávněn fakturu zaslat bezodkladně zpět Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení a lhůta splatnosti se tím přerušuje. Lhůta splatnosti faktury počíná běžet znovu (návazně) ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury Objednateli.

### **4 SMLUVNÍ POKUTY**

- 4.1 Objednatel je po Dodavateli oprávněn požadovat smluvní pokutu za nesplnění řádného poskytování služeb podle této smlouvy spočívající v nedodržení lhůty podpory dle SLA – Příloha č. 1 této smlouvy dle následující tabulky:

Stupeň závažnosti vady	Maximální lhůta pro odstranění vady	Časový interval prodlení	Smluvní pokuta za každý započatý interval prodlení
Stupeň 1 (znemožňující provoz)	Nejpozději do čtyř (4) hodin od přijetí hlášení vady <sup>1</sup>	Hodina	██████████
Stupeň 2 (omezuující provoz)	Nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od přijetí hlášení vady	Pracovní den	██████████
Stupeň 3 (nebránící provozu)	Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od přijetí hlášení vady	Pracovní den	██████████

- 4.2 Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti Dodavatele, na kterou se smluvní pokuta vztahuje, ani na řádné plnění předmětu této smlouvy.
- 4.3 Objednatel se zavazuje před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo náhradu vzniklé škody písemně vyzvat Dodavatele k podání vysvětlení, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se Objednatel prokazatelně dozvěděl o důsledcích porušení povinnosti Dodavatele.
- 4.4 Smluvní pokuta bude hrazena vždy na základě faktury – daňového dokladu, který bude zaslán na adresu Dodavatele a který bude obsahovat uvedení důvodu pro sankci včetně potvrzení o tom, že došlo k písemnému vyzvání k odstranění vady.
- 4.5 Faktura je splatná ve lhůtě 45 dnů od jejího doručení.

## 5 TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou, a to od 1.9.2018 do 30.6.2022.
- 5.2 Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu hrubého porušení Smlouvy ze strany Dodavatele. Za hrubé porušení Smlouvy se považují zejména stavy, pokud:

<sup>1</sup> Přijetí hlášení vady a zahájení běhu reakční doby Dodavatele je definováno v Příloze č. 1, odstavec 6.3 této smlouvy

- 5.2.1 Dodavatel nezjedná nápravu se splněním příslušné smluvní povinnosti, se kterou je v prodlení ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem, a to nesplněním příslušné smluvní povinnosti v další, opakované a Objednatelem stanovené lhůtě, která nesmí být kratší patnácti (15) Dnů.
- 5.2.2 Dodavatel se dopustí alespoň tři (3) krát během uplynulých 6 měsíců trvání Smlouvy podstatného porušení SLA dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
- 5.2.3 Dodavatel dlouhodobě neprovádí nebo dlouhodobě vadně provádí plnění bez zavinění Objednatele, přičemž za dlouhodobé se považuje neprovádění nebo vadné provádění plnění po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů; nebo
- 5.2.4 Dodavatel bezdůvodně přerušil poskytování jakéhokoliv plnění dle smlouvy po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.
- 5.3 Dodavatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty z důvodu hrubého porušení této smlouvy ze strany Objednatele. Za hrubé porušení této smlouvy se považují stavy, pokud je Objednatel v prodlení s platbou ceny dle článku 3.1 této smlouvy po dobu delší než 45 dnů po lhůtě splatnosti.
- 5.4 Výpověď dle ustanovení článku 5.2 a 5.3 této smlouvy lze provést v případě, že selhaly všechny pokusy o zjednání nápravy, a to písemně s uvedením důvodů výpovědi. Výpověď je účinná dnem jejího doručení Dodavateli.
- 5.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět i bez udání důvodů, a to písemnou výpovědí doručenou Dodavateli. Výpovědní lhůta činí v tomto případě šest (6) měsíců, nebo doba zbývající do ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy, je-li kratší než šest (6) měsíců; přičemž výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení Dodavateli.
- 5.6 Ukončením platnosti a účinnosti smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní slevy, pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy a další skutečnosti, u nichž to vyplývá z jejich povahy.

## **6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 6.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli dohodnutou cenu za služby poskytnuté podle článku 3.1 dle této smlouvy.
- 6.2 Objednatel se zavazuje zajistit Dodavateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy, pokud jsou ve vztahu k plnění smlouvy adekvátní a Objednateli dostupné.
- 6.3 Dodavatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy řádně, s maximální péčí a na náležitě odborné úrovni tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu.
- 6.4 Dodavatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a dodání písemných materiálů ve smyslu a dle povahy výše uvedených ustanovení.
- 6.5 Dodavatel neodpovídá za škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů včas ze

strany Objednatele nebo zásahem třetí strany do Systému.

## **7 VYŠŠÍ MOC**

- 7.1 Smluvní strany neodpovídají za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci.
- 7.2 Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění smluvních povinností, pokud nastaly po uzavření smlouvy nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 7.3 Za vyšší moc se v tomto smyslu zejména považují válka, nepřátelské vojenské akce, teroristické útoky, povstání, občanské nepokoje a přírodní katastrofy.
- 7.4 Vyšší mocí nejsou překážky, které nastaly v době, kdy povinná strana již byla v prodlení s plněním svých povinností či překážky vzniklé z hospodářských poměrů dané strany.

## **8 ÚKONY, DORUČOVÁNÍ, POČÍTÁNÍ ČASU**

- 8.1 Úkony mezi smluvními stranami jsou oprávněny činit statutární orgány, případně osoby k těmto úkonům příslušnou smluvní stranou písemně pověřené nebo zmocněné.
- 8.2 Vyžaduje-li Smlouva u některého úkonu smluvní strany písemnou formu, oznámení takového úkonu musí být druhé smluvní straně doručeno poštou, datovou schránkou, doručovací službou nebo osobně proti podpisu.
- 8.3 V případě, že je úkon učiněn elektronickou poštou, považuje se za platný, pokud je nejpozději následující pracovní den potvrzen písemnou formou.

## **9 POSTOUPENÍ PRÁV ZE SMLOUVY**

- 9.1 Dodavatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 9.2 Objednatel je oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám a to i bez předchozího souhlasu Dodavatele.

## **10 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

- 10.1 Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel Smlouvu včetně všech jejích příloh a případných dodatků uveřejní v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv.
- 10.2 Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o podmínkách této smlouvy, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace, osobní a citlivé údaje, informace týkající se obchodního tajemství,

technologie nebo know-how, s výjimkou povinnosti poskytovat informace podle zvláštních předpisů.

## 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí zejména občanským zákoníkem.
- 11.2 Nestanoví-li tato smlouva jinak, lze ji měnit pouze písemně formou číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují vyjádřit se písemně k návrhu změny smlouvy předloženého druhou stranou, a to nejpozději do patnácti (15) dnů od doručení tohoto návrhu.
- 11.4 Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem a předmětný rozpor by působil neplatnosti smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jako by taková kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení.
- 11.5 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každé vyhotovení má platnost originálu. Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Dodavatel dvě (2) vyhotovení smlouvy.
- 11.6 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její následující přílohy:
- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Příloha č. 1: | Specifikace služeb       |
| Příloha č. 2: | Popis funkčnosti Systému |
| Příloha č. 3: | Komunikační matice       |

V Praze dne 23-08-2018

V Praze dne 23.8.2018

Ing. Jan Chovanec, ředitel

Ing. Otakar Chasák, jednatel

## PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

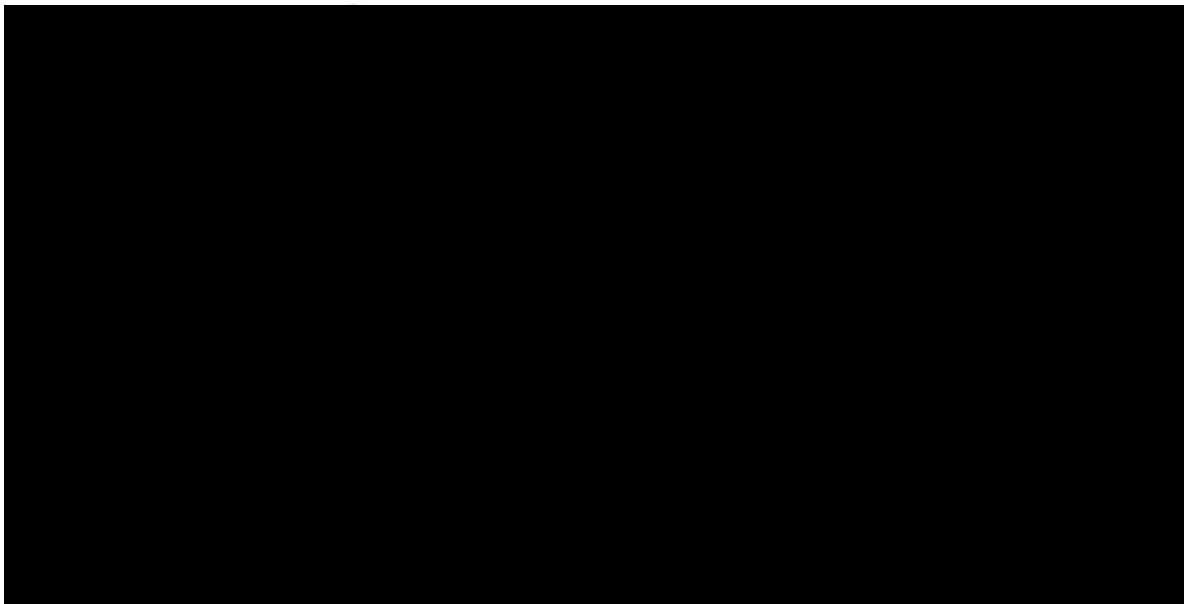
1. Pracovní doba provozu, údržby a podpory Aplikace Foto je v pracovní dny od [REDACTED] do [REDACTED]
2. Na pracovní dobu není brán ohled při odstraňování **kritické chyby** Aplikace Foto (strukturování chyb a reakční doby jsou uvedeny v bodě 7 níže).
3. Sběr a registrace požadavků, podnětů a hlášení uživatelů je prováděn prostřednictvím Helpdesku Objednatele, sestávajícího z:
  - 3.1. webové aplikace Best Practical™ Request Tracker na adrese <https://rt.cendis.cz/rt/>; složka (dále jen "fronta") DIGI-PODPORA
  - 3.2. dedikované e-mailové adresy [REDACTED]
  - 3.3. telefonického kontaktního centra na tel. č. [REDACTED]
4. Z podnětu uživatele, sděleného některým z výše jmenovaných komunikačních kanálů je Helpdeskem Objednatele vygenerován záznam o incidentu (dále jen "lístek").
5. Výchozí, předem nastavené hodnoty lístku při jeho vzniku jsou
  - 5.1. Stav: "nový"
  - 5.2. Priorita: 2 (DIGI SEV2) - bližší vysvětlení strukturování lístků a požadované smluvní reakční doby - viz bod 7 níže).
6. Objednatel v rámci své činnosti poskytování podpory (úroveň L1) zajišťuje (v pracovní době):
  - 6.1. **registraci**, třídění lístků a ověřování závažnosti hlášených chyb
  - 6.2. je-li to nutné a odůvodněné - **pozdržení** (změna stavu na "odložený") nebo **odmítnutí** (změna stavu lístku na "odmítnutý")
  - 6.3. **přijetí** - otevření lístku (změna stavu na "otevřený"); přijetím začíná běžet reakční doba Objednatele vůči vlastníkovvi a koncovým uživatelům
  - 6.4. **přidělení** lístku odpovědné osobě Dodavatele k vyřešení (přesun odpovědnosti z úrovně L1 do úrovně L2); **tímto přidělením začíná běžet reakční doba Dodavatele**; o přidělení je příslušná osoba Dodavatele uvedená v Příloze č. 3 notifikována e-mailovou zprávou z Helpdesku Objednatele; v případě kritické chyby je příslušná osoba informována i telefonicky odpovědnou osobou Objednatele, uvedené v Příloze č. 3.
7. Dodavatel následně v rámci poskytované služby (podpory úrovně L2) zajistí odstranění/vyřešení nahlášených (a Objednatelem jemu přidělených) chyb Aplikace Foto v následujících lhůtách:
  - 7.1. **kritická chyba** (aplikaci není možné využívat) - vyřešení do 4 hodin bez ohledu na pracovní dobu, tj. odstranění chyby nebo odůvodněnou změnou na kategorii „vážná chyba“ a její vyřešení v době pro řešení „vážné chyby“), v systému Helpdesk je lístek evidující kritickou chybu veden s SLA parametrem DIGI SEV1



- 7.2. **vážná chyba** (aplikaci je možné využívat náhradním způsobem) - vyřešení do 5 pracovních dnů, v systému Helpdesk Objednatele je lístek evidující vážnou chybu veden s SLA parametrem DIGI SEV2
- 7.3. **ostatní** – vyřešení do 10 pracovních dnů, lístek je veden s SLA parametrem DIGI SEV3.
8. Objednatel zřídí, v rámci součinnosti bude provozovat a Dodavateli umožní přístup do referenčního prostředí s přístupem do testovací verze Registru řidičů (dále jen "IS CRŘ") a testovací verze Digitálního tachografu (dále jen "IS DT"), ev. dalších systémů třetích stran, bude-li to technicky možné.
9. Integrované prostředí bude umožňovat běh Systému na operačních systémech Windows 7 a Windows 10.
10. Objednatel poskytne Dodavateli kompletní funkční specifikaci, realizační projekt a zdrojový kód Aplikace Foto, jakož i specifikaci funkčnosti SDK.
11. Dodavatel je zodpovědný za bezproblémovou instalaci (podle článku 1.6) této smlouvy) a běh Aplikace Foto na PC s operačním systémem Windows 7 (po dobu podpory OS ze strany Microsoft) a Windows 10.
12. Dodavatel zajistí zkušební provoz Aplikace Foto na OS Windows 10 v programu Windows Insider, Release Preview Ring, tak aby byl schopen reagovat na případné problémy při aktualizaci Windows 10 před jejich distribucí běžným uživatelům.
13. Dodavatel poskytne Objednateli v rámci služby součinnosti s výběrem nového Technického zařízení včetně analýzy dopadu na aplikaci.
14. Dodavatel poskytne Objednateli v rámci služby přechod na nový typ Technických zařízení (webových kamer kompatibilních s Windows Media Foundation a signpadů a API od firmy Wacom), a to max. 1x ročně.
15. Dodavatel poskytne upgrade aplikace v závislosti na aktuálních verzích operačního systému a provozního prostředí IS CRŘ a IS DT.

## PŘÍLOHA Č. 2: POPIS FUNKČNOSTI SYSTÉMU

### 1. Základní aplikační schema Systému:



Vysvětlivky:



Představuje standardní ovladače a komunikační prostředí MS Windows



Představuje standardizované a dokumentované rozhraní pro využití připravených „základních“ funkcí. Knihoven s takovouto funkcionalitou je na trhu více.



Aplikace (SW) vytvořená na základě specifických požadavků a potřeb MD ČR



Standardní komerční programové vybavení („balíkový software“)

### 2. Aplikace Foto<sup>2</sup> disponuje funkcionalitou:

- 2.1. Spouštění přímo z prostředí IS CRŘ nebo IS DT
- 2.2. Aktivace technických zařízení (webkamery a podpisového tabletu)
- 2.3. Pořízení snímku žadatele pomocí webkamery
- 2.4. Rozpoznání kontury obličeje na snímku
- 2.5. Detekce chyb snímku
- 2.6. Ořez snímku
- 2.7. Vyrovnání histogramu
- 2.8. Převod na škálu šedi
- 2.9. Potvrzení a odeslání fotografie do úložiště IS CRŘ / IS DT (prostřednictvím vystavené WS).
- 2.10. Zaznamenání podpisu na podpisovém tabletu
- 2.11. Potvrzení podpisu
- 2.12. Odeslání pořízených dat (fotografie a podpisu) do IS CRŘ nebo IS DT

<sup>2</sup> Aplikace pro zpracování a výběr Fotografie a Podpisu = Aplikace Foto

### 3. Základní integrační schéma Systému:

