

Číslo smlouvy Objednatele: **SM1800000961**

Číslo smlouvy Poskytovatele: .....*5070006-1*.....

# SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

## Smluvní strany

### Městská část Praha 11

Sídlo: Praha 4, Ocelíkova 672, PSČ 149 41  
Zastoupená: Ing. Petr Jirava, starosta  
IČO: 00231126  
DIČ: CZ00231126  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

### AiP Safe s.r.o.

Sídlo: Beroun 2, Talichova 807, PSČ 266 01  
Jednající: Ing. Jan Mottl  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72599  
IČ: 26128012  
DIČ: CZ26128012  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále označovány společně jako „strany této Smlouvy“ nebo „smluvní strany“)

uzavřely v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).

## 1 Definice

Pro účely této Smlouvy se zavádějí následující termíny, které jsou-li použity v popsáném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem:

„**Aktualizace Software**“ znamená takovou verzi Software, která je distribuována Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné IKABC a technická vylepšení.

„**Běžná pracovní doba**“ znamená standardní pracovní dobu Objednatele podle odstavce 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy.

„**Dispečer TP**“ znamená osobu pověřenou Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory dle smluvních podmínek.

**„Doba nahlášení“** znamená datum a čas, kdy bylo Hlášení přijato na kontaktních adresách technické podpory Poskytovatele.

**„Doba odezvy“** (nebo též „Prvotní reakce“ podle Přílohy č. 1 této Smlouvy) znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Nahlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Nahlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

**„Doba pohotovosti“** znamená pracovní dobu Poskytovatele, během které je pro potřeby Objednatele povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.

**„Dokumentace Software“** znamená dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.

**„Hardware“** znamená technické zařízení potřebné pro provoz Software.

**„Hlášení“** znamená zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro nahlášení IKABC na kontaktní adresy technické podpory Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 zprávu elektronické pošty. Zasláná zpráva elektronické pošty jako náhradní zpráva ISH musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) v hlavičce zprávy:
  - *identifikaci zprávy* (text „Náhradní zpráva ISH“ a pořadové číslo náhradní zprávy ISH v běžném roce);
- b) v těle zprávy
  - *identifikaci Objednatele* - název společnosti a Nahlašovatel;
  - *typ hlášení* – Incident kategorie A, Incident kategorie B, Incident kategorie C, Rozvojová úloha, Změna;
  - *text hlášení* - přesné znění Hlášení;
  - *typ instalace* - k jakému typu instalace Software se Hlášení vztahuje: provozní, testovací;
  - *očekávané datum vyřešení* - Objednatel uvede jím předpokládané datum řešení Hlášení.

**„IKABC“** zkratka souhrnně označující incidenty kategorií A, B a C specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

**„Informační systém hlášení“** (nebo též „helpdesk“ podle Přílohy č. 1 této Smlouvy) (dále jen ISH) je informační systém Poskytovatele určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem Software. ISH je přístupný pro jednoho pracovníka Objednatele na internetové adrese <https://support.aipsafe.cz>, který centrálně pro Objednatele zajišťuje veškerá Hlášení. Jméno, vstupní heslo a příručku pro práci s ISH obdrží Objednatel do 5 pracovních dnů po podpisu této Smlouvy.

**„Nahlašovatel“** znamená osobu pověřenou Objednatelem k nahlašování IKABC a osobu pověřenou k užívání služby Telefonická podpora.

**„Místo plnění“** je sídlo Objednatele a detašovaná pracoviště Objednatele v Praze, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem a provozovna Poskytovatele.

**„Podrobná specifikace poskytovaných služeb“** (dále také jen „PSPS“) znamená Přílohu č. 1 této Smlouvy a Přílohu č. 2 této Smlouvy, a případné pozdější dodatky této Smlouvy, které specifikují, jaký druh služeb technické podpory byl Smluvními stranami kontrahován pro konkrétní časové období.

**„Rozvojová úloha“** znamená požadavek na realizaci koncepčního požadavku Objednatele specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

**„Řešitel“** znamená osobu přidělenou Dispečerem TP k řešení IKABC nebo poskytování konzultací.

„**Software**“ znamená počítačový program (včetně každé jeho části), který je součástí Objednatelem zakoupené konfigurace systému AiP SAFE (viz Příloha č. 5 této smlouvy), jeho dokumentaci a instalační médium.

„**TELP**“ znamená službu Telefonické podpory, kterou poskytuje Poskytovatel Objednateli.

„**Třetí strana**“ znamená subjekt (právníkou nebo fyzickou osobu), která spolupracuje s některou ze Smluvních stran v souvislosti s předmětem této Smlouvy, nebo jejíž zařízení nebo programové vybavení některé ze Smluvních stran využívá.

„**Uživatelská dokumentace**“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software.

„**Změna**“ znamená jakoukoliv úpravu existujících vlastností Software. Existující vlastnosti Software jsou popsány v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.

## 2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele služby technické podpory související se zabezpečením provozu Software u Objednatele, které jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy a v rozsahu dle zadávací dokumentace objednatel k veřejné zakázce „**Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE**“ ze dne 20.08.2018 v příloze č. 7 této smlouvy, a závazek Objednatele za tyto služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 2.2 Poskytované služby se dělí na **Základní služby technické podpory**, které jsou specifikovány v článku 3 této Smlouvy a jsou Poskytovatelem zajišťovány bez ohledu na předplacené pracovní hodiny, které má Objednatel u Poskytovatele k dispozici, a **Rozšiřující služby technické podpory**, které jsou popsány v článku 4 této smlouvy a jsou zajišťovány z předplacených pracovních hodin, které má Objednatel u Poskytovatele k dispozici.
- 2.3 V článku 5 této Smlouvy jsou popsány služby, které může Poskytovatel poskytnout Objednateli nad rámec základních a rozšiřujících služeb technické podpory, a které jsou hrazeny jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 2.4 Rozsah a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.5 Předmětem této Smlouvy nejsou služby spojené se správou nebo údržbou jakéhokoliv Hardware nebo služby spojené se správou nebo údržbou jakéhokoliv dalšího programového vybavení než Software, jako např. operačních systémů, databází, kancelářských balíků, webových prohlížečů, programových ovladačů skenerů, software serverů a klientů elektronické pošty, apod. s výjimkou programového vybavení jmenovitě uvedeného v Příloze č. 6 této Smlouvy.

## 3 Základní služby technické podpory

### 3.1 Základní služby technické podpory podle Přílohy č. 1 této Smlouvy

- 3.1.1 Základními službami technické podpory podle Přílohy č. 1 této Smlouvy jsou:
  - a) Poskytování vývoje
  - b) Poskytování helpdesku

- c) Poskytování upgrade
- d) Poskytování update
- e) Legislativní servis
- f) Řešení incidentů

3.1.2 Podrobná specifikace základních služeb technické podpory včetně jejich SLA parametrů a popisu procesu jejich poskytování je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

### **3.2 Telefonická podpora (dále jen TELP)**

3.2.1 Poskytovatel dále zajistí po Dobu pohotovosti službu TELP, jejíž náplní bude:

- a) zabezpečení konzultací pro nahlašování ZKZ,
- b) zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci.

3.2.2 Na službu TELP je oprávněn obracet se výhradně Nahlašovatel.

## **4 Rozšiřující služby technické podpory**

### **4.1 Rozšiřující služby technické podpory**

4.1.1 Rozšiřujícími službami technické podpory jsou:

- a) Řešení koncepčních požadavků Objednatele
- b) Komplexní dohled na provoz Software
- c) Údržba prostředí pro provoz Software

4.1.2 Podrobná specifikace rozšiřujících služeb technické podpory včetně jejich SLA parametrů a popisu procesu jejich poskytování je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## **5 Služby technické podpory nad rámec celkové ceny poskytovaných služeb dle Smlouvy**

5.1 **Technická podpora**, která není zpoplatněna v rámci celkové ceny poskytovaných služeb dle článku 10 této Smlouvy, ale je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy, zahrnuje služby spojené:

- a) s odstraňováním IKABC, které byly způsobeny nesprávným užíváním Software;
- b) s odstraňováním IKABC, které byly způsobeny realizací neodsouhlasených Změn;
- c) s realizací volitelných služeb technické podpory podle článku 4 Smlouvy, pokud rozsah těchto služeb prokazatelně překročil počet předplacených pracovních hodin, které má Objednatel u Poskytovatele aktuálně k dispozici;
- d) s výkonem součinnosti při odstraňování IKABC produktů třetích stran dle odstavce 6.5 článku 6 Smlouvy.

## **6 Povinnosti a práva Poskytovatele**

6.1 Poskytovatel je po dobu poskytování technické podpory povinen zajistit poskytování služeb podpory v termínech a způsobem podle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 6.2 Poskytovatel neodpovídá za IKABC, které mohou vzniknout neodborným zásahem nebo nedodržáním provozních podmínek Software (uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy, Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software) ze strany Objednatele nebo třetí strany, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel není odpovědný za IKABC Software, pokud je Software používán jinak než v souladu s licenčními právy.
- 6.4 Poskytovatel není odpovědný za IKABC produktů třetích stran, které spolupracují se Software. Výkonem technické podpory je však zavázán k výkonu součinnosti vedoucí k úplnému zprovoznění Software. Práce vykonaná v rámci takovéto podpory je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel není odpovědný za IKABC, jestliže jejich příčina spočívá v provedení Změn Objednatelem nebo třetí stranou, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy, bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li realizace takovéto Změny IKABC, je veškerý potřebný výkon služeb Poskytovatele spojených s odstraněním takových IKABC je hrazen jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel není odpovědný za obsah dat Objednatele včetně dat zálohovaných. Poskytovatel není odpovědný ani za ztrátu nebo poškození těchto dat, pokud ke ztrátě nebo poškození nedojde prokazatelně vinou Poskytovatele.
- 6.7 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a dohodne se s Objednatelem na způsobu a rozsahu zálohy.
- 6.8 Poskytovatel je povinen vést evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládat je na vyžádání Objednateli.
- 6.9 Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb Objednateli, jestliže Objednatel v rozporu s některým ustanovením Smlouvy neplní závazky plynoucí z této Smlouvy déle než 20 dní od písemného upozornění Poskytovatele na takový stav, a to do doby odstranění rozporu nebo splnění požadovaných závazků. Takto vzniklé zdržení se považuje za zdržení vzniklé vinou Objednatele.
- 6.10 Poskytovatel má právo s respektováním nezbytných bezpečnostních opatření Objednatele vyslat svého zástupce na Místo plnění za účelem kontroly plnění provozních podmínek stanovených Dokumentací Software.
- 6.11 Poskytovatel má právo požadovat na Objednateli úhradu veškerých nákladů vzniklých neposkytnutím požadované součinnosti Objednatele (viz odstavec 7.6 článku 7 Smlouvy a článek 8 Smlouvy).
- 6.12 Poskytovatel má právo ukončit technickou podporu spolupráce Software s takovými produkty třetích stran, jejichž vlastní technická podpora byla ukončena.

## **7 Povinnosti a práva Objednatele**

- 7.1 Objednatel zabezpečí pro Software odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Software.
- 7.2 Požadavek Objednatele na jakýkoliv výkon technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení, a to Nahlašovatelem. Jiný pracovník Objednatele není oprávněn užívat jakýchkoliv služeb technické podpory. Pouze v případě výpadku ISH má Nahlašovatel právo zadat požadavek e-mailem na adresu elektronické pošty specifikovanou v Příloze č. 3 této Smlouvy.

- 7.3 Nahlašovatel kontaktuje telefonicky, nebo v případě nedostupnosti formou SMS, Dispečera TP v tom případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na výkon technické podpory, aby tak ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na výkon služby technické podpory. Pokud takovýto výpadek způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, je Poskytovatel v rozsahu doby výpadku zproštěn odpovědnosti za dodržení plnění časových lhůt uvedených v PSPS.
- 7.4 Smluvní strany uvádějí, že pro vyloučení pochybností se v případě, kdy výpadek uvedený v odstavci 7.3 tohoto článku způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, lhůty pro odstraňování IKABC uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy počítají od okamžiku, kdy byl prokazatelně uskutečněn předmětný telefonát s Dispečerem TP, nebo kdy byla prokazatelně Nahlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
- 7.5 V případě, že Objednatel zamýšlí provést jakoukoliv Změnu Software nebo změnu prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 Smlouvy vlastními silami nebo prostřednictvím třetí strany s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy, je povinen k zamýšlené Změně nebo změně prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 této Smlouvy získat souhlas Poskytovatele. Žádost o souhlas Poskytovatele s takovou Změnou nebo změnou prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 této Smlouvy je Nahlašovatel povinen zaznamenat formou Hlášení prostřednictvím ISH.
- 7.6 Za zabezpečení a zálohování svých dat je odpovědný Objednatel.
- 7.7 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost podle článku 8 Smlouvy.
- 7.8 Objednatel se po dobu platnosti Smlouvy zavazuje bez zbytečného prodlení přijmout všechny takové Aktualizace Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat IKABC.

## **8 Požadovaná součinnost Objednatele**

- 8.1 Objednatel zabezpečí zpřístupnění Software tak, aby bylo možné kdykoliv podle potřeby Poskytovatele vykonávat služby technické podpory podle smluvních podmínek. Pokud tato součinnost nebude poskytnuta nebo bude-li poskytnuta s časovou prodlevou, zaniká Poskytovateli povinnost vykonat službu technické podpory dle smluvních podmínek definovaných v PSPS.
- 8.2 Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu služby u Objednatele následující:
- a) stůl a židli pro vykonavatele technické podpory,
  - b) přístup k Hardware a Software,
  - c) přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně,
  - d) přístup k síti Internet protokolem http, https a ftp,
  - e) přístup nebo spojení se správci: počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele,
  - f) možnost předem dohodnuté bezplatné konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá. Nemá-li Objednatel takové specialisty, je povinen bezplatně zajistit Poskytovateli specialisty třetích stran.
- 8.3 Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu k Software z pracoviště Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci Software. Chráněný vzdálený přístup bude Poskytovateli k dispozici kdykoliv v Běžné pracovní době a bude vykazovat po celou dobu využívání Poskytovatelem následující

parametry: minimální šířka pásma bude garantovaných 256kb/s a doba odezvy (tzv. ping) bude menší než 400ms.

- 8.4 Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku<sup>1</sup> Software v Běžné pracovní době tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v Běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci.

## 9 Záruka

- 9.1 Záruční doba na služby vykonané v rámci technické podpory je 6 měsíců.

## 10 Cena a platební podmínky

- 10.1 Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění.
- 10.2 Celková cena za služby technické podpory dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a službu TELP po dobu účinnosti této Smlouvy činí ročně:

<b>Celková cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Celková cena s DPH</b>
1 252 440,00Kč	263 012,40Kč	1 515 452,40Kč

Tuto cenu bude možno v průběhu plnění veřejné zakázky překročit pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši této ceny, a to zejména v případě zvýšení sazby DPH.

- 10.3 DPH se rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.4 Ve výše uvedené celkové ceně za služby technické podpory je obsaženo 20 předplacených člověkohodin/měsíc pro služby specifikované v odstavcích 1. 6, 1. 8 a 1. 9. Přílohy č. 1 této Smlouvy (tj. pro rozšiřující služby technické podpory), které může Objednatel libovolně v průběhu trvání smluvního vztahu čerpat. Evidenci čerpaných předplacených člověkohodin povede Poskytovatel.
- 10.5 Technická podpora podle článku 5 této Smlouvy, která není zpoplatněna v rámci celkové ceny poskytovaných služeb, je hrazena jako vícepráce dle následujících jednotkových cen:

<b>Služba TP</b>	<b>Cena za 1 hodinu bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena za 1 hodinu včetně DPH</b>
Projektový manažer (ve výkazech PM)	2 250,00 Kč	472,50 Kč	2 722,50 Kč
Konzultant analytik (ve výkazech KA)	1 980,00 Kč	415,80 Kč	2 395,80 Kč
Konzultant (ve výkazech K)	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč
Konzultant zákaznické podpory (ve výkazech KZP)	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč
Programátor / Analytik (ve výkazech PRGA)	2 700,00 Kč	567,00 Kč	3 267,00 Kč
Programátor Customizace (ve výkazech CUST)	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč
Dokumentarista (ve výkazech DOC)	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč

1 Odstávkou rozumíme nedostupnost Software pro Objednatele.

<b>Služba TP</b>	<b>Cena za 1 hodinu bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena za 1 hodinu včetně DPH</b>
Školitel (ve výkazech EDU)	2 250,00 Kč	472,50 Kč	2 722,50 Kč
Tester (ve výkazech TES)	1 620,00 Kč	340,20 Kč	1 960,20 Kč
Analytik (ve výkazech ANA)	2 250,00 Kč	472,50 Kč	2 722,50 Kč
Programátor (ve výkazech PRG)	1 890,00 Kč	396,90 Kč	2 286,90 Kč

- 10.6 Veškeré platby za technickou podporu budou hrazeny ze strany Objednatele na základě daňového dokladu (dále též „faktury“) vystaveného Poskytovatelem na částku 313 110,00Kč bez DPH každé 3 kalendářní měsíce, a to vždy na 3 kalendářní měsíce dopředu. První měsíc je pro účely této Smlouvy měsíc, v němž nabyla účinnosti tato Smlouva. Veškeré platby Objednatele dle této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy došlo k odepsání příslušné částky, na kterou byla faktura vystavena, z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 10.7 Splatnost faktury je 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných předpisů České republiky, v případě nesplnění této povinnosti je Objednatel oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit, lhůta splatnosti faktury přestává jejím vrácením běžet. Po doručení nové faktury obsahující všechny náležitosti počne běžet nová lhůta její splatnosti.
- 10.8 V případě, že Objednatel nezaplatí fakturu včas, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.9 V případě prodlení Poskytovatele, z důvodů nespočívajících na straně Objednatele ani ve vyšší moci specifikované v odstavci 10. 10. tohoto článku této Smlouvy, se splněním kteréhokoliv SLA parametru služby dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení. Úhradou smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.
- 10.10 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany (vyšší moc) a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## **11 Odpovědnost smluvních stran za škodu**

- 11.1 Vznikne-li Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele povinnost platit pokuty či se podrobit jiným sankcím, je Poskytovatel povinen uložené pokuty nebo škodu vzniklou v důsledku jiných sankcí uhradit Objednateli maximálně do výše 500 000 Kč.
- 11.2 Bude-li pracovníky Poskytovatele způsobena škoda na majetku či zdraví osob Objednatele nebo třetí strany, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele. Poskytovatel odpovídá za prokázanou škodu maximálně do výše 500 000 Kč.



## 12 Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv a je uzavřena na dobu neurčitou. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
- 12.2 Účinnost této Smlouvy může předčasně skončit:
- dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, a jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
  - odstoupením v těchto případech:
    - odstoupením Objednatele, pokud Poskytovatel neplní opakovaně<sup>2</sup> SLA parametry kterékoliv služby, přestože Objednatel poskytuje požadovanou součinnost dle článku 8 Smlouvy,
    - odstoupením Poskytovatele, pokud Objednatel je v prodlení s placením dle článku 10 Smlouvy déle než 30 dnů.
  - písemnou výpověď bez uvedení důvodů s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
- 12.3 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V tomto případě jsou smluvní strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.

## 13 Řešení sporných otázek

- 13.1 Jestliže bude mít Objednatel jakékoliv výhrady, ať již ve vztahu k poskytovaným službám nebo k pracovníkům Poskytovatele, sdělí je důvěrným způsobem Poskytovateli.
- 13.2 Jestliže spor nebude moci být vyřešen způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím pracovníkovi, kteří budou oprávněni vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Jednání se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran.
- 13.3 Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy. Pozastavení plnění je možné jenom v případě, že Objednatel nedodrží své povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy v takové míře, že Poskytovatel není schopen pokračovat v plnění, přestože o konkrétní potřebě jeho součinnosti Objednatele včas uvědomil.
- 13.4 Nedojde-li k dohodě do 60 dnů od zahájení řešení sporů, může být předmětný spor na návrh kterékoliv smluvní strany dán k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.

## 14 Obecná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může při poskytnutí servisních služeb pověřit provedením díla třetí stranu. Toto pověření musí být předem Poskytovatelem oznámeno a Objednatelem odsouhlaseno.

---

2 Opakovaně znamená pro účely této Smlouvy následující: Poskytovatel překročil sjednané termíny pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň třikrát o více než 30% a Objednatel jej na tuto skutečnost písemně upozornil.

- 14.2 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Poskytovatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Poskytovatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.3 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Objednatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. Závazek mlčenlivosti je Poskytovatel povinen přenést na třetí stranu, kterou pověří provedením díla. Poskytovatel se zavazuje seznámit třetí stranu s podmínkami outsourcingové činnosti pro Objednatele. Poruší-li Poskytovatel nebo třetí strana, kterou pověřil provedením díla, povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Objednatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.4 Závazek mlčenlivosti zaniká pro obě Smluvní strany 3 roky po ukončení účinnosti této Smlouvy s výjimkou osobních údajů, kde je mlčenlivost trvalá.
- 14.5 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
- 14.6 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva bude uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, charakteristiku smlouvy, datum nabytí účinnosti a číselné označení smlouvy. Skutečnosti uvedené v této Smlouvě nebudou smluvními stranami považovány za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Poskytovatel výslovně uděluje souhlas s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.
- 14.7 Doložka dle zákona o hl. m. Praze:  
Podstatné náležitosti této smlouvy byly schváleny usnesením RMČ č. 1048/28/R/2018 ze dne 25.09.2018 a k jejímu podpisu je oprávněn Ing. Petr Jirava, starosta MČ Praha 11, a to na základě usnesení RMČ č. 1048/28/R/2018 ze dne 25.09.2018 a směrnice ÚMČ Praha 11 číslo S 2017/01 – Podpisový řád, v platném a účinném znění.
- 14.8 Smluvní strany se zavazují zajistit splnění povinností plynoucí z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 24. 5. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, které nabylo účinnosti dne 25. 5. 2018. Povinnosti smluvních stran, které jsou vyžadovány platnou a účinnou právní úpravou, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jsou smluvní strany povinny dodržovat již ode dne účinnosti této smlouvy.“
- 14.9 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb
  - Příloha č. 2 - Upřesnění k poskytovaným službám
  - Příloha č. 3 - Kontaktní adresy
  - Příloha č. 4 - Popis instalace produkčního prostředí Software
  - Příloha č. 5 - Podrobná specifikace systému AiP SAFE III

Příloha č. 6 - Přehled platných verzí třetích stran

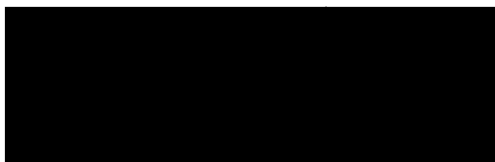
Příloha č. 7 – Zadávací dokumentace objednatele ze dne 20.8.2018.

## 15 Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tato Smlouva je sepsána ve třech stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden výtisk a objednatel dva výtisky.
- 15.2 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.

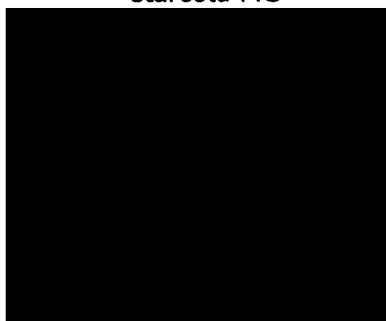
V Praze dne: 12 -11- 2018

V Praze dne: 6. 11. 2018



za Městskou část Praha 11

Ing. Petr Jirava  
starosta MČ



za AiP Safe s.r.o.

Ing. Jan Mottl  
jednatel společnosti

## **Příloha č. 1 ke Smlouvě o technické podpoře**

### **Podrobná specifikace služeb**

## **1 Požadované služby podpory**

Předmětem je požadavek na poskytování podpory (dále též maintenance) informačního systému AIP SAFE Poskytovatelem. Požadavek zahrnuje tyto služby:

### **1.1 Poskytování vývoje**

V rámci poskytování vývoje Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení zahrnující zejména:

1. přirozený vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty Poskytovatele);
2. technologický vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...);
3. vývoj programového vybavení iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty jiných zákazníků Poskytovatele).

Objednatel má nárok na veškeré aktualizace programového vybavení vydané během období poskytování služby. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou, a to vždy nejpozději 30 dní po uvolnění inovované verze k distribuci.

#### **1.1.1 Proces poskytování vývoje programového vybavení**

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.

#### **1.1.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Služba je poskytována řádně, pokud je zabezpečena trvalá kvalita programového vybavení jak v rovině věcného vymezení, tak v rovině technologické a naplňuje materiální znaky ISVS (viz Zákon o ISVS č. 365/2000 Sb.).

#### **1.1.3 Termíny plnění**

Služby Poskytování vývoje budou poskytovány průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

### **1.2 Poskytování helpdesku**

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání požadavků uživatelů Objednatele na dodané agendy, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

V rámci služby poskytování helpdesku je Poskytovatel povinen zajistit zpřístupnění vlastní evidence všech reklamací, incidentů (viz 1.7) a požadavků uživatelů

ll'

Objednatele týkajících se programového vybavení vč. evidence jejich stavu a průběhu jejich řešení ze strany Poskytovatele pomocí on-line prostředí, které je nástrojem Poskytovatele pro shromažďování požadavků od oprávněných uživatelů a bude pro určené oprávněné uživatele Objednatele a Uživatelských subjektů dostupné (mimo odstávky z důvodu údržby) 24 hod. denně.

#### 1.2.1 Proces poskytování helpdesku

Poskytovatel službu zřídí, tak aby odpovídala všem požadavkům této ZD. Službu společně s příručkou pro používání předá Objednateli nejpozději do 1 týdne od podpisu smlouvy.

#### 1.2.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Služba bude odpovídat požadavkům ZD a dostupná v požadovaných termínech po dobu trvání smluvního vztahu.

#### 1.2.3 Termíny plnění

Služba bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků po dobu max. 1 pracovního dne) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt: 8:00 - 16:00 hod; Pá: 8:00 - 15:00 hod. (dále jen pracovní doba reakce).

### 1.3 Poskytování upgrade

Objednatel má nárok na veškeré upgrade programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím upgrade se rozumí předání zásadně inovované verze programového vybavení s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního programového vybavení na vyšší výkonnost (tzv. upgrade). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- (i) nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem programového vybavení, resp. na požadavky jiných zákazníků;
- (ii) nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- (iii) řešení rozvojových požadavků Objednatele na změny funkcionality programového vybavení;
- (iv) řešení rozvojových požadavků Objednatele na doplnění funkcionality programového vybavení.

#### 1.3.1 Proces poskytování upgrade programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění každé inovované verze programového vybavení (upgrade) a důvod, proč k upgrade dochází včetně přílohy kompletního přehledu změn.

- Po rozhodnutí Objednatele o využití upgrade provede Poskytovatel v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků převod programového vybavení.

Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) upgrade na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním upgrade.

- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace upgrade.

- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

### 1.3.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud upgrade obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

### 1.3.3 Termíny plnění

Služba Poskytování upgrade bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

## 1.4 Poskytování update

Objednatel má nárok na veškeré update programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím update se rozumí předání opravného balíčku k aktuální verzi programového vybavení, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze programového vybavení nebyly známé (tzv. update). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění opravného balíčku programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- opravy reklamovaných vad;
- nápravu bezpečnostních hrozeb;
- upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- řešení rozvojových požadavků Objednatele na úpravy funkcionality programového vybavení.

#### 1.4.1 Proces poskytování update programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění opravného balíčku (update) a důvod, proč k update dochází včetně přílohy kompletního přehledu změn.
- Po rozhodnutí Objednatele o využití update provede Poskytovatel v případě potřeby v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků převod programového vybavení.
- Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) update na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním update.
- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace update. Dokumentace bude zahrnovat i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem programového vybavení.
- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

#### 1.4.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud update obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je buď protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

#### 1.4.3 Termíny plnění

Služba Poskytování update bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze programového vybavení).

### 1.5 Legislativní servis

V rámci legislativního servisu Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravené programové vybavení Objednateli, včetně aktuální dokumentace změnové, uživatelské a administrátorské dokumentace k programovému vybavení.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou.

#### 1.5.1 Proces poskytování legislativního servisu programového vybavení

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.

### 1.5.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.

### 1.5.3 Termíny plnění

Služba Legislativní servis bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze programového vybavení) nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti, jsou-li k datu účinnosti této úpravy vydány i všechny nezbytně nutné prováděcí předpisy nové právní úpravy. V opačném případě se termín uvolnění nové verze či opravného balíčku prodlužuje na nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne vydání těchto nezbytně nutných prováděcích předpisů nové právní úpravy.

## 1.6 Řešení koncepčních požadavků Objednatele:

Poskytovatel je povinen dle požadavků Objednatele poskytovat služby spočívající v řešení koncepčních požadavků, a to zejména:

1. spolupráce na koncepci rozvoje informačního systému, autorské konzultace k úpravám a doplnění standardní funkčnosti programového vybavení a jeho vazeb na okolní systémy, autorské konzultace a informační podpora k programovému vybavení a jeho aktualizovaným verzím;
2. implementace nových a opravných verzí programových komponent programového vybavení (zejména upgrade, update) a migrace dat, pokud to vyžadují provedené změny programových komponent a jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
3. návrhy na profylaxi programového vybavení a její realizace, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení tak, aby nedošlo k systémovému selhání programového vybavení;
4. údržba produkčního a testovacího prostředí programového vybavení s ohledem na aktualizace programového vybavení (upgrade a update) včetně vazeb na okolní systémy určené Objednatelem, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
5. součinnost za účelem provedení plnohodnotné migrace dat z programového vybavení do jiného systému či aplikace.

### 1.6.1 Proces poskytování služeb řešení koncepčních požadavků

Požadavek na službu je předán helpdeskem/emailem (v případě výpadku služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele.

V případě požadavku na rozvoj Poskytovatel posoudí, zda požadavek na rozvoj zařadí mezi v budoucnu realizovatelné požadavky a bude je realizovat v rámci upgrade nebo jako zvláštní požadavek Objednatele či jej odmítne jako nerealizovatelný. U požadavků zařazených mezi v budoucnu realizovatelné pak prostřednictvím helpdeskem bude Poskytovatel informovat uživatele, pokud zmíněný požadavek bude zařazen do některé



z konkrétních plánovaných verzí programového vybavení (update, upgrade) či jakým způsobem je možné jej řešit (poskytování rozvoje).

Poskytovatel v případě potřeby převodu programového vybavení a pro zvláštní požadavky Objednatele zpracuje písemnou nabídku na řešení služby, která bude obsahovat mj. kalkulaci nákladů a termín poskytnutí služby. Objednatel se písemně vyjádří, zda nabídku akceptuje. Akceptovaná nabídka je považována za objednávku služeb a Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dnem, kdy mu byla akceptace nabídky doručena. Pokud Objednatel se zaslouanou nabídkou nebude souhlasit, vrátí nabídku s připomínkami Poskytovateli k dopracování.

Po realizaci služby je služba po ověření funkčnosti služby akceptována na základě akceptačního protokolu.

#### 1.6.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reagoval na všechny požadavky.

Objednatelem objednaná nabídnutá služba je poskytována v souladu s požadavky Objednatele a protokolárně předána a akceptována.

#### 1.6.3 Termíny plnění

Termíny plnění jsou sjednávány individuálně pro každý z požadavků Objednatele.

#### 1.6.4 Doplnující informace ke službě

Očekáváme předložení tabulky se zvýhodněnými jednotkovými cenami pro poskytování požadovaných služeb.

### 1.7 Řešení incidentů

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost systému AIP SAFE, kterého se týká incident.

Incident, tj. nezvyklá událost (např. vada) v systému, která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (Smlouvy o dílo a její přílohy), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem
- s platnou místní legislativou Objednatele (vyhlášky, interní normy) k datu hlášení incidentu Objednatelem

Služba bude garantovat řešení Objednatelem klasifikovaných incidentů v dohodnutých termínech.

Kategorie klasifikace incidentů:

- Kategorie A = Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Software v rozporu s platnou legislativou ČR.
- Kategorie B = Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než dvojnásobek (rozumí se dvojnásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. vytvoření Návrhu usnesení), jinak je incident automaticky považován za kategorii A.
- Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému AIP SAFE nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než pětinásobek (rozumí se pětinásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. změna dat ve formuláři), jinak je incident automaticky považován za kategorii B.

#### 1.7.1 Proces poskytování služby řešení incidentů

Požadavek na službu je předán helpdeskem/emilem (v případě nedostupnosti služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele. Incident je Objednatelem oklasifikován podle klasifikace incidentů. Kategorie incidentu je následně potvrzena Poskytovatelem. V případě rozporu v kategorizaci (například pro neznalost alternativního postupu na straně Objednatele) řeší společně zařazení do kategorie odpovědný zástupce Objednatele a Poskytovatele. Společně zaznamenají konsensus do helpdesku. Helpdesk poskytne záznam o změně kategorie a základ, na němž je postavena.

V případě reklamace/incidentu musí být Poskytovateli předány informace formálně a věcně správně, s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace ve vazbě na konkrétní částí dokumentace produktu, ke které je reklamace vztažena.

Poskytovatel reaguje v pracovní době reakce dle klasifikace a přistoupí k řešení incidentu.

V případě reklamace Poskytovatel posoudí v čase prvotní reakce dle čl. 1.7.3 této přílohy, zda se jedná o oprávněnou reklamaci programového vybavení. V takovém případě je povinen tuto reklamaci řešit dle stanovených pravidel. V opačném případě požadavek odmítne a v řešení dále nepokračuje. O řešení oprávněné reklamace bude uživatel informován prostřednictvím helpdesku.

Jakmile Poskytovatel incident vyřeší, poskytne o vyřešení incidentu záznam v helpdesku společně s informací, jak má Objednatel vyřešení incidentu ověřit a vyzve Objednatele k ověření vyřešení incidentu. Doba od výzvy Poskytovatele Objednateli k ověření incidentu do jeho samotného ověření Objednatelem se v případě vyřešeného incidentu nezapočítává do doby úplného odstranění incidentu, jež je závazkem Poskytovatele. V případě, že Objednatel neoklasifikuje incident jako vyřešený, počítá se doba do ověření Objednatelem k době úplného odstranění incidentu, kterou je Poskytovatel smluvně vázán. Pokud Objednatel vyřešení incidentu nepotvrdí v systému

helpdesk do 3 pracovních dní od výzvy Poskytovatele k ověření incidentu, má se za to, že je incident úplně odstraněn.

### 1.7.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Všechny incidenty jsou dodavatelem řešeny v dohodnutých termínech plnění.

### 1.7.3 Termíny plnění

Požadované doby pro službu podle Objednatelem klasifikovaného incidentu v pracovní době reakce:

<b>Garance</b>	<b>Termín</b>	<b>Kategorie A</b> Kritický stav	<b>Kategorie B</b> Méně závažný stav	<b>Kategorie C</b> Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	4h	8h	20h
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	24h	-	-
Úplné odstranění závady	Do <b>X</b> pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.	4d	8d	20d
	Do <b>X</b> pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	10d	20d	30d

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo poskytnutí součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

V případě neodstranění problémového stavu v termínu uvedeném výše je Poskytovatel povinen na odstranění problémového stavu nepřetržitě pracovat až do jeho úplného odstranění.

## **1.8 Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE (dále jen „KDS“)**

Předmětem služby Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE jsou:

1. pravidelný dohled, asistenci a kontrola provozu systému AIP SAFE nebo jeho částí,
2. pravidelné kontroly výkonnosti systému AIP SAFE v prostředí Objednatele.
3. pravidelné konzultace ke stavu systému s doporučeními, co řešit a jak.

### **1.8.1 Proces poskytování služby KDS**

Poskytovatel sestaví plán dohledu, kontroly a konzultací. Poskytovatel provede dohled dle interní metodiky Poskytovatele, vyhodnocení stavu a interpretuje poznatky do zprávy pro Objednatele, kterou mu protokolárně po projednání v rámci pravidelných konzultací předá.

Objednatel protokolárně zprávu převezme.

### **1.8.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Poskytovatel poskytuje službu podle plánu dohledu a vyhotovuje zprávy o stavu pro Objednatele.

### **1.8.3 Termíny plnění**

Služba bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem nejméně však 1x za měsíc.

### **1.8.4 Doplnující informace ke službě**

Očekáváme předložení kalkulovaného rozsahu služeb (počet pracovních hodin za kvartál) v nabídkové ceně. Poskytovatel provede evidenci (preferované je vedení evidence online) o čerpání pracovních hodin. Objednatel musí mít možnost akceptovat čerpané hodiny. Do doby akceptace čerpání hodin Objednatelem jsou Poskytovatelem uvedené hodiny považovány za nečerpané. Objednatel má povinnost ne-/akceptovat rozsah čerpaných hodin do 5 dní od výzvy Poskytovatele. V případě nevyčerpaní kalkulovaného rozsahu pracovních hodin se hodiny automaticky převádí do následujícího období.

## **1.9 Údržba prostředí pro provoz systému AIP SAFE**

Předmětem služby jsou programové produkty třetích stran a knihovny systému AIP SAFE, jejichž správa a podpora jsou potřebné pro provoz systému AIP SAFE.

### **1.9.1 Přehled udržovaných software třetích stran**

Poskytovatel bude zajišťovat údržbu a aktualizace následujících produktů třetích stran:

1. Webový server Apache TomCat;
2. Java Virtual Machine;
3. Knihovny v instalačním adresáři SAFE.

Objednatel žádným způsobem nebude zasahovat do instalací výše uvedených vybraných produktů třetích stran na produkčním a testovacím prostředí, zejména je

nesmí aktualizovat a nahrazovat novými verzemi, měnit jejich konfigurace, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které mohou ovlivnit Software.

#### 1.9.2 Poskytovatelem nezajišťovaná údržba prostředí pro provoz systému AiP Safe s.r.o.

Poskytovatel nebude zajišťovat údržbu ani podporu k programovým produktům třetích stran, které spolupracují se systémem AIP SAFE, než jsou vybrané produkty, které jsou uvedeny ve článku 1.9.1 této přílohy Smlouvy, což znamená žádnou správu a technickou podporu, která by spočívala např. v instalaci jejich aktualizací a nových verzí, v jejich provozní profylaxi, v jejich provozní optimalizaci, v jejich změnách konfigurace nebo v dalších činnostech. Těmito nespravovanými a nepodporovanými programovými produkty třetích stran se rozumí zejména, nikoliv však pouze:

1. Operační systémy serverů, na kterých je systém AIP SAFE provozován;
2. Operační systémy klientských stanic;
3. Internetové prohlížeče;
4. Databáze;
5. Antivirové programy;
6. Síťový software;
7. Kancelářské balíky;
8. Software elektronické pošty.

Objednatel žádným způsobem nebude bez svolení Poskytovatele zasahovat do žádných instalací programových produktů třetích stran, které systém AIP SAFE využívá.

Objednatel nebude měnit konfigurace programových produktů třetích stran, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které nebudou uvedeny v poskytovaném dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran.“

#### 1.9.3 Obsah služby

Služba zahrnuje závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli komplexní přehled aktuálních verzí produktů třetích stran, které jsou požadovány pro řádný chod systému AIP SAFE, v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádném termínu, aby Objednatel mohl zajistit aktualizaci verzí ve svém prostředí.

Pro dokument „Přehled platných verzí třetích stran“ (dále jen Dokument) platí následující kritérium: nová verze Dokumentu nesmí požadovat instalaci nižší verze software třetích stran, než bylo uvedeno v předchozí verzi Dokumentu.

#### 1.9.4 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel poskytuje službu v pravidelných, případně mimořádných termínech předáním nové verze dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran“.

### 1.9.5 Termíny plnění

Služba bude poskytována v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádných termínech oznámených Poskytovatelem alespoň 14 dní předem.

### 1.9.6 Dodatečné parametry služby

Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek Objednatele implementovat aktualizaci některého z produktů třetích stran (např. z důvodu zajištění bezpečnosti celého informačního systému Objednatele) vyjádřením, jaké všechny související změny produktů třetích stran mají být zajištěny Objednatelem, jedná-li se o produkty třetích stran, jejichž správu zajišťuje Objednatel, aby byla zajištěna provozuschopnost systému AIP SAFE, a to do 90 dní od obdržení požadavku od Objednatele.

Poskytovatel je rovněž povinen zajistit provedení aktualizace produktů třetích stran uvedených v článku 1.9.1, která bude pro zajištění Objednatelem žádaných vlastností potřeba, a to do 90 dní od obdržení požadavku na jejich zajištění.

**Příloha č.2 ke Smlouvě o technické podpoře  
Upřesnění k poskytovaným službám**

**1.1 Technická podpora bude poskytována za těchto upřesněných podmínek:**

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>
Běžná pracovní doba	Je dána odstavcem 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy
Doba pohotovosti	Je dána odstavcem 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy
Zabezpečení konzultací pro nahlašování IKABC	V rámci Doby pohotovosti.
Zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci	V rámci Doby pohotovosti zajistí Dispečer TP předání požadavku na konzultaci.

**1.2 Poskytování upgrade a update Software a legislativního servisu Software**

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>
Informovanost Objednatele o uvolněných Aktualizacích Software	Případy upgrade a update Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat IKABC, zavede Poskytovatel do Software bezplatně. U ostatních případů upgrade a update Software a případů legislativního servisu Software Poskytovatel nejprve předloží Objednateli odhad pracnosti zavedení aktualizace do Software a provede ji až po jeho souhlasu jako Změnu nad rámec podpory podle odrážky c) odstavce 5.1 článku 5 Smlouvy.

**1.3 Komplexní dohled na provoz Software podle odstavce 4.1.1 této Smlouvy bude poskytován v rozsahu 4 pracovních hodin za čtvrtletí.**

**Příloha č.3** ke Smlouvě o technické podpoře  
**Kontaktní adresy**

**Internetová adresa ISH** pro veškerá Hlášení: <https://support.aipsafe.cz/>

Uživatelské jméno: umcp11.support

**Email** pro alternativní zasílání elektronických formulářů Hlášení: umcp11@aipsafe.cz

Smluvní strany se dohodly využívat k zasílání Hlášení elektronickou poštu pouze v případě prokazatelné nedostupnosti ISH. V jiných případech Poskytovatel nebude řešení takto zaslaných hlášení zajišťovat.

Nahlašovatel: Martin Zika, Bc. David Salát, Pavel Fröhlich

Adresa pro **listovní zásilky**: 



## **Příloha č.4 ke Smlouvě o technické podpoře**

### **Popis instalace produkčního a testovacího prostředí Software**

## **1 PRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ**

### **1.1 Intranetový přístup k aplikaci SAFE**

- Aplikace SAFE  
<https://aip.p11.mepnet.cz:8443/safe>

### **1.2 Aplikační server AIP.p11.mepnet.cz**

- **Základní informace**

Operační systém:	Windows server 2008 R2 Enterprise 64-bit
Host name:	AIP.p11.mepnet.cz
IP:	192.168.1.29
HW konfigurace:	Intel(R) Xeon(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 12GB RAM
Přístup:	RDP na adresu 193.35.104.103:3389

### **1.3 Skupiny uživatelů a uživatelé SAFE**

Skupiny uživatelů systému SAFE a uživatelé jsou definováni IT MČ P11 a jsou synchronizovány z AD. Z AD jsou synchronizovány skupiny začínající na DMS. a uživatelé zařazení do těchto skupin (viz Synchronizace uživatelů)

IT MČ P11 má administrátorský přístup do systému SAFE.

### **1.4 Data aplikace SAFE**

- **Databázový server MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Popisná data dokumentů aplikace Digitální archiv jsou uložena v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safeprod

Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

- **Datové úložiště je na databázi MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Datové úložiště jsou uloženy v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safeprods
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

## **1.5 Aplikační a webový server aplikace SAFE/ AIP.p11.mepnet.cz**

- Použitá JAVA  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91
- Webový server Apache Tomcat - pro aplikaci SAFE  
Apache Tomcat/8.0.48, porty 8443, 8080  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
C:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat  
<https://aip.p11.mepnet.cz:8443>  
<http://aip.p11.mepnet.cz:8080>
- Webový server Apache Tomcat - pro webovou službu publikace na web  
Apache Tomcat/8.0.48, port 8585  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat\_ws  
<https://192.168.1.29:8585>
- **Aplikace Safe**  
Aplikace SAFE (aplikace i import jsou nainstalovány jako služby OS Windows)  
Build version: 1801.6  
Build Date: 2018-04-25 13:52:36  
Licence name: MCPraha 11

Licence note: Tato licence umožňuje používání produktu SAFE podle smlouvy uzavřené mezi ÚMČ Praha 11 a AiP Safe s.r.o. Jiné použití tohoto produktu není možné.

Expiry: never expires

Server time: 2018-07-26 15:12:58

Max. concurrent users: 250

Concurrent users: 17

Session inactivity: 90s

Max. session timeout: 36000s

Customer objects: unknown count / no limit

Installation objects: 0 / 0

Package: annm

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:48:32

Built ID: jenkins-annm-release-candidate\_1801-1

Package: impconv

Version: 1801.3

Built Date: 2018-04-06 15:25:20

Built ID: jenkins-impconv-release-candidate\_1801-3

Package: iszr

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:34

Built ID: jenkins-iszr-release-candidate\_1801-1

Package: praha11

Version: 1801.11

Built Date: 2018-05-21 13:47:11

Built ID: jenkins-praha11-release-candidate\_1801-12

Package: registrsmluv

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:49

Built ID: jenkins-registrsmluv-release-candidate\_1801-1

Installation ID: r-3778-0674

Jars: bcmal-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar, itextpdf-5.5.1.jar, jai\_codec-1.1.3.jar, jai\_core-1.1.3.jar, safe-applets-1801.6.jar, safe-sign-pdf-itext5-1801.6.jar

Subject : CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Issuer: CN=GlobalSign, O=GlobalSign, OU=GlobalSign Root CA - R3

Validity: From: 15.06.2016 To: 15.06.2024

Subject : EMAILADDRESS=info@aipsafe.cz, CN=AiP Safe s.r.o., OU=AiP Safe s.r.o., O=AiP Safe s.r.o., L=Beroun, C=CZ

Issuer: CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Validity: From: 11.01.2018 To: 11.01.2021

Jars: bcmal-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar

Subject : CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 25.04.2001 To: 25.04.2020

Subject : CN=The Legion of the Bouncy Castle, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 12.12.2012 To: 16.12.2017

## 1.6 Služby aplikací SAFE

- Apache Tomcat: Služba webového serveru Apache Tomcat  
Display name:  
Service Name: AiPSafeProdTomcat  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Paměť služby: max. 1024MB  
Služba se spouští automaticky
- Apache Tomcat (webová služba pro publikaci na web):  
Služba webového serveru Apache Tomcat  
Display name:

Service Name: AiPSafeProdTomcatWs

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

- Model Safe:

Služba modelu systému SAFE

Display name:

Service Name: AiPSafeProdServer

Účet služby: aip@praha11.cz

Paměť služby: max. 1536MB

Služba se spouští automaticky

INI: C:\AiPSafe\Safe\model\x64\aiPSafe-server-service.ini

Služba Ifr

Display name:

Service Name: AiPSafeProdIfr

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

- Další služby:

Služba pro konverzi měsíčních výpisů:

Display name:

Service Name: AiPSafeProdImpConvMesVypisVodafone

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

Služba pro konverzi aktivovaných služeb:

Display name:

Service Name: AiPSafeProdImpConvAktSluzby

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

Služba pro importního démona:

Display name:

Service Name: AiPSafeProdImport

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

## 1.7 Instalace a nastavení aplikací SAFE a Tomcat a serveru AIP.p11.mepnet.cz

Složka SAFE: c:\AiPSafe\Safe\_prod\safe  
Složka Tomcat: c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat  
Složka Tomcat WS: C:\AiPSafe\Tomcat7WS  
Složka pro vstupní dávky importu: c:\AiPSafe\Safe\_prod\safe\appbase\import

### Složka Installeru: c:\AiPSafe\installer\_1801

- Plná instalace Installerem konfiguračním souborem **praha11.conf** prostředí **prod**
- Složka pro instalační zipy: c:\AiPSafe\Safe\_prod\Install
- Instalované balíčky
  1. safe-core-1801.6.zip
  2. safe-soapentrypoint-1801.6.zip
  3. impconv-1801.3.zip
  4. praha11-1801.11.zip
  5. annm-1801.1.zip
  6. registrsmluv-1801.1.zip
- Složka pro zálohy C:\AiPSafe\\_zaloha\safe\_prod
- v rámci Installeru nastaveno automatické vypínání a zapínání služeb

## Synchronizace uživatelů

# LDAP A KERBEROS ----

*#konfigurace přístupu k LDAP serverům*

*LDAP.DomainDef.0.Name = p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.Host = P11B.p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPrincipal=aipad@p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPassword=viz KeePass*

*#přihlasování LDAP/Simple*

*LDAPSimpleAuth.DefaultDomain = p11.mepnet.cz*

*#pravidelná synchronizace v určitém čase*

*LDAPMirror.LaunchTimes=05:30*

*#Jednotlivé synchronizační úlohy*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Domain=P11.mepnet.cz*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz*

```
LDAPMirror.TaskDef.0.SearchScope=tree
LDAPMirror.TaskDef.0.MemberRecursionDepth=3
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateLDAPLogin=always
LDAPMirror.TaskDef.0.DeactivatePasswordLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateKerberosLogin=always
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateDelegationLogin=always
LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (name=DMS. *)
#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria =
((objectClass=group)(objectClass=groupOfUniqueNames)(objectClass=groupOfURLs)(objectClass=inetOrgPerson)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))))
LDAPMirror.TaskDef.0.AttributeGroupDisplayName=description
LDAPMirror.TaskDef.0.UserDescriptionExpr=${title}
```

*#úloha pro synchronizaci uživatelů ze skupiny DMSNEPRIHLASOVAT (zakázáno přihlašování přes LDAP a Kerberos)*

```
LDAPMirror.TaskDef.1.Domain=P11.mepnet.cz
LDAPMirror.TaskDef.1.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz
LDAPMirror.TaskDef.1.SearchScope=tree
LDAPMirror.TaskDef.1.MemberRecursionDepth=3
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateLDAPLogin=never
LDAPMirror.TaskDef.1.DeactivatePasswordLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateKerberosLogin=never
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateDelegationLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.Criteria = (name=DMSNEPRIHLASOVAT*)
LDAPMirror.TaskDef.1.AttributeGroupDisplayName=info
LDAPMirror.TaskDef.1.UserDescriptionExpr=${title}
LDAPMirror.TaskDef.1.MsReadOnlyEnabledUser=true
```

*# Přihlašování Kerberos*

```
KerberosAuth.SvcDef.Realm = P11.MEPNET.CZ
KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11B.p11.mepnet.cz
# sekundární server
#KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11A.p11.mepnet.cz
KerberosAuth.SvcDef.SPN = HTTP/ajp.p11.mepnet.cz@P11.MEPNET.CZ
```

## 1.8 Ostatní

### Nainstalovaný OpenOffice ver.3.3. a služba OOServer pro automatické generování PDF.

Adresa OOServeru:	127.0.0.1:8100
Název služby:	OpenOfficeServer
Účet služby:	Local System
Složka OpenOffice:	C:\Program Files (x86)\OpenOffice.org 3
Verze:	3.3.

### Webová služba Soap entry point

- běží v Tomcatu pro model (c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat)
- WAR není třeba kopírovat do tomcatu, v xml pro kontext Tomcatu (součást balíčku, kopíruje se automaticky v rámci deploye) je nastavena cesta do webapps v SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na Url:

<https://192.168.1.29:8443/safe-soapentrypoint/>

### WAR webové služby pro export na web

- je součástí balíčku (webservices-praha11-server.war)
- WS běží v samostatném tomcatu (c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat\_ws). Pro tomcat je nastaven kontext do webapps SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na adrese:

<https://192.168.1.29:8585/webservices-praha11-server/integ-praha11?WSDL>

**Korektnost chodu integrace s ISZR lze ověřit pouze přes web, např. editací smluvní strany. Pro správný chod je zapotřebí spouštět aplikaci s patřičnými parametry:**

-Djavax.net.ssl.keyStore=c:\AiPSafe\Safe\_prod\safe\appbase\conf\cert\keystore\_prod.jks

-Djavax.net.ssl.keyStoreType=jks

-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=\*\*\*\*\*//viz KeePass

(tyto parametry jsou definovány v .ini souboru služby *aipsafe-server-service.ini*).



Certifikát pro přihlášení k ISZR keystore\_prod.jks je umístěn v appbase/conf/cert a je součástí instalačního balíčku (vždy v env\_prod/... resp env\_test/...).

### **Platnost certifikátu je omezená!**

Webovou službu pro integraci s eSpisem není třeba v rámci instalace nastavovat, je plně součástí balíčku.

Integrační rozhraní: <http://espis.p11.mepnet.cz/prod/espisWS/api/espisAPIws>

Adresa aplikace Espis: <http://espis.p11.mepnet.cz/prod/xervlet/sps/index>

## **2 TESTOVACÍ PROSTŘEDÍ**

### **2.1 Intranetový přístup k aplikaci SAFE**

- Aplikace SAFE
  - [https://aip.p11.mepnet.cz:9443/safe\\_test](https://aip.p11.mepnet.cz:9443/safe_test)

### **2.2 Aplikační server AIP.p11.mepnet.cz**

- **Základní informace**

Operační systém:	Windows server 2008 R2 Enterprise
Host name:	AIP.p11.mepnet.cz
IP:	192.168.1.29
HW konfigurace:	Intel(R) Xeon(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 12GB RAM
Přístup:	RDP na adresu 193.35.104.103:3389

### **2.3 Skupiny uživatelů a uživatelé SAFE**

Skupiny uživatelů systému SAFE a uživatelé jsou definováni IT MČ P11 a jsou synchronizovány z AD. Z AD jsou synchronizovány skupiny začínající na DMS. a uživatelé zařazení do těchto skupin (viz Synchronizace uživatelů)

IT MČ P11 má administrátorský přístup do systému SAFE.

### **2.4 Data aplikace SAFE**

- **Databázový server MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Popisná data dokumentů aplikace Digitální archiv jsou uložena v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safe_test
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

- **Datové úložiště je na databázi MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Datové úložiště jsou uloženy v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safetests
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

## **2.5 Aplikační a webový server aplikace SAFE / AIP.p11.mepnet.cz**

- **Základní instalace**

Základní instalace aplikací Java a webového serveru Apache Tomcat.

- Webový server Apache Tomcat - pro aplikaci SAFE  
Apache Tomcat/8.0.48, porty 9443, 9090  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
C:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat  
<https://aip.p11.mepnet.cz:9443>  
<http://aip.p11.mepnet.cz:9090>
- Webový server Apache Tomcat - pro webovou službu publikace na web  
Apache Tomcat/8.0.48, port 8585  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws  
<https://192.168.1.29:9595>

- **Aplikace Safe**

Aplikace SAFE (aplikace i import jsou nainstalovány jako služby OS Windows)

Build version: 1801.16

Build Date: 2018-06-26 14:28:41

Licence name: MCPraha 11

Licence note: Tato licence umožňuje používání produktu SAFE podle smlouvy uzavřené mezi ÚMČ Praha 11 a AiP Safe s.r.o. Jiné použití tohoto produktu není možné.

Expiry: never expires

Server time: 2018-07-26 17:48:36

Max. concurrent users: 250

Concurrent users: 1

Session inactivity: 90s

Max. session timeout: 36000s

Customer objects: unknown count / no limit

Installation objects: 0 / 0

Package: annm

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:48:32

Built ID: jenkins-annm-release-candidate\_1801-1

Package: impconv

Version: 1801.5

Built Date: 2018-06-08 13:56:54

Built ID: jenkins-impconv-release-candidate\_1801-5

Package: iszr

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:34

Built ID: jenkins-iszr-release-candidate\_1801-1

Package: praha11

Version: 1801.15

Built Date: 2018-06-27 10:02:17

Built ID: jenkins-praha11-release-candidate\_1801-16



Package: registrsmluv  
Version: 1801.1  
Built Date: 2018-03-19 08:55:49  
Built ID: jenkins-registrsmluv-release-candidate\_1801-1

Installation ID: r-8191-5333

Jars: bcmil-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar, itextpdf-5.5.1.jar, jai\_codec-1.1.3.jar, jai\_core-1.1.3.jar, safe-applets-1801.16.jar, safe-sign-pdf-itext5-1801.16.jar

Subject : CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Issuer: CN=GlobalSign, O=GlobalSign, OU=GlobalSign Root CA - R3

Validity: From: 15.06.2016 To: 15.06.2024

Subject : EMAILADDRESS=info@aipsafe.cz, CN=AiP Safe s.r.o., OU=AiP Safe s.r.o., O=AiP Safe s.r.o., L=Beroun, C=CZ

Issuer: CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Validity: From: 11.01.2018 To: 11.01.2021

Jars: bcmil-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar

Subject : CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 25.04.2001 To: 25.04.2020

Subject : CN=The Legion of the Bouncy Castle, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 12.12.2012 To: 16.12.2017

## 2.6 Služby aplikací SAFE

- Apache Tomcat: Služba webového serveru Apache Tomcat
  - Display name:
  - Service Name: AiPSafeTestTomcat
  - Účet služby: aip@praha11.cz
  - Paměť služby: max. 1024MB
  - Služba se spouští automaticky
- Apache Tomcat (webová služba pro publikaci na web):
  - Služba webového serveru Apache Tomcat
  - Display name:

Service Name: AiPSafeTestTomcatWs  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

- Model Safe: Služba modelu systému SAFE  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestServer  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Pamět služby: max. 1536MB  
Služba se spouští automaticky  
INI: C:\AiPSafe\Safe\model\x64\aiPSafe-server-service.ini

Služba Ifr  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestIfr  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

- Další služby: Služba pro konverzi měsíčních výpisů:  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestImpConvMesVypisVodafone  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

Služba pro konverzi aktivovaných služeb:  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestImpConvAktSluzby  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

Služba pro importního démona:  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestImport  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

## 2.7 Instalace a nastavení aplikací SAFE a Tomcat a serveru AIP.p11.mepnet.cz

Složka SAFE: c:\AiPSafe\Safe\_test\safe  
Složka Tomcat: c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat  
Složka Tomcat WS: c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws  
Složka pro vstupní dávky importu: c:\AiPSafe\Safe\_test\safe\appbase\import

### Složka Installeru: c:\AiPSafe\installer\_1801

- Plná instalace Installerem konfiguračním souborem **praha11.conf** prostředí **test**
- Složka pro instalační zipy: c:\AiPSafe\Safe\_test\Install
- Instalované balíčky
  1. safe-core-1801.16.zip
  2. safe-soapentrypoint-1801.16.zip
  3. impconv-1801.5.zip
  4. praha11-1801.11.zip
  5. annm-1801.1.zip
  6. registrsmluv-1801.1.zip
- Složka pro zálohy c:\AiPSafe\Safe\_test\old
- v rámci Installeru nastaveno automatické vypínání a zapínání služeb

### Synchronizace uživatelů

*# LDAP A KERBEROS ----*

*# konfigurace přístupu k LDAP serverům*

*LDAP.DomainDef.0.Name = p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.Host = P11B.p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPrincipal=aipad@p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPassword=\*\*\*\*\**

*#přihlasovani LDAP/Simple*

*LDAPSimpleAuth.DefaultDomain = p11.mepnet.cz*

*#pravidelna synchronizace v urcity cas*

*#LDAPMirror.LaunchTimes=05:30*

*#Jednotlive synchronizacni ulohy*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Domain=P11.mepnet.cz*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz*

```

LDAPMirror.TaskDef.0.SearchScope=tree
LDAPMirror.TaskDef.0.MemberRecursionDepth=3
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateLDAPLogin=always
LDAPMirror.TaskDef.0.DeactivatePasswordLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateKerberosLogin=always
#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (name=DMS.*)
LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = ( ( &(objectClass=group) (name=DMS.*))(& (objectClass=user)
!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria =
((objectClass=group)(objectClass=groupOfUniqueNames)(objectClass=groupOfURLs)(objectClass=inetOrgPerson)(&(objectClass=user)!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
LDAPMirror.TaskDef.0.AttributeGroupDisplayName=info
LDAPMirror.TaskDef.0.UserDescriptionExpr=${title}
LDAPMirror.TaskDef.0.MsReadOnlyEnabledUser=true

#úloha pro synchronizaci uživatelů ze skupiny DMSNEPRIHLASOVAT (zakázáno přihlašování
přes LDAP a Kerberos)
LDAPMirror.TaskDef.1.Domain=P11.mepnet.cz
LDAPMirror.TaskDef.1.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p1
1,DC=mepnet,DC=cz
LDAPMirror.TaskDef.1.SearchScope=tree
LDAPMirror.TaskDef.1.MemberRecursionDepth=3
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateLDAPLogin=never
LDAPMirror.TaskDef.1.DeactivatePasswordLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateKerberosLogin=never
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateDelegationLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.Criteria = (( &(objectClass=group) (name=DMSNEPRIHLASOVAT*))(&
(objectClass=user) ( !(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))))
LDAPMirror.TaskDef.1.AttributeGroupDisplayName=info
LDAPMirror.TaskDef.1.UserDescriptionExpr=${title}
LDAPMirror.TaskDef.1.MsReadOnlyEnabledUser=true

# Přihlašování Kerberos
KerberosAuth.SvcDef.Realm = P11.MEPNET.CZ
KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11B.p11.mepnet.cz
# sekundární server
#KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11A.p11.mepnet.cz
KerberosAuth.SvcDef.SPN = HTTP/aip.p11.mepnet.cz@P11.MEPNET.CZ
KerberosAuth.SvcDef.KeyTab = conf/kerberos/aip_krb.keytab

```

## 2.8 Ostatní

### Nainstalovaný OpenOffice ver.3.3. a služba OOServer pro automatické generování PDF.

Adresa OOServeru:	127.0.0.1:8100
Název služby:	OpenOfficeServer
Účet služby:	Local System
Složka OpenOffice:	C:\Program Files (x86)\OpenOffice.org 3
Verze:	3.3.

### Webová služba Soap entry point

- běží v Tomcatu pro model (c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat)
- WAR není třeba kopírovat do tomcatu, v xml pro kontext Tomcatu (součást balíčku, kopíruje se automaticky v rámci deploye) je nastavena cesta do webapps v SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na Uri:

<https://192.168.1.29:9443/safe-soapentrypoint/>

### WAR webové služba pro export na web

- je součástí balíčku (webservices-praha11-server.war)
- WS běží v samostatném tomcatu (c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws). Pro tomcat je nastaven kontext do webapps SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na adrese:

<https://192.168.1.29:9595/webservices-praha11-server/integ-praha11?WSDL>

### Korektnost chodu integrace s ISZR lze ověřit pouze přes web, např. editací smluvní strany. Pro správný chod je zapotřebí spouštět aplikaci s patřičnými parametry:

-Djavax.net.ssl.keyStore=c:\AiPSafe\Safe\_test\safe\appbase\conf\cert\keystore\_test.jks

-Djavax.net.ssl.keyStoreType=jks

-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=\*\*\*\*\*//viz KeePass

(tyto parametry jsou definovány v .ini souboru služby *aipsafe-server-service.ini*).

Certifikát pro přihlášení k ISZR keystore\_test.jks je umístěn v appbase/conf/cert a je součástí instalačního balíčku (vždy v env\_prod/... resp env\_test/...).

**Platnost certifikátu je omezená!**



**Webovou službu pro integraci s eSpisem není třeba v rámci instalace nastavovat, je plně součástí balíčku.**

Integrační rozhraní: <http://espis/skol/espisWS/api/espisAPIws>

Adresa aplikace Espis: <http://espis/skol/xervlet/sps/index>

## **1 Kontext**

ÚMČ Praha 11 implementoval v uplynulých letech na základě výběrových řízení informační systém AIP SAFE III. Následující moduly systému AIP SAFE III (dále jen IS AIP SAFE III, případně programové vybavení) jsou aktuálně u Objednatele implementovány:

- Framework AIP SAFE III pro 300 uživatelů
- Document management AIP SAFE III
- URZ - usnesení rady a zastupitelstva
- Workflow smluv
- Rezervace služebních vozů s účetní evidenci
- Rezervační systém karet PID Lítačka
- Správa a evidence hovorného uživatelů u mobilních operátorů
- Správa a evidence směrnic (vnitřních norem)
- Anonymizace dat
- Individuální elektronický agendový systém (modul Workflow úředníka)
- Integrace s redakčním systémem AS4U
- Integrace se základními registry
- Integrace s IS Proxio
- Integrace se spisovou službou eSpis
- Integrace s LDAP včetně autentifikace KERBEROS

## **Příloha č.6** ke Smlouvě o technické podpoře

### **Přehled platných verzí třetích stran**

Operační systém: Windows server 2008 R2 Enterprise  
Host name: AIP.p11.mepnet.cz  
IP: 192.168.1.29  
HW konfigurace: Intel (R) Xeo(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 4GB RAM  
Přístup: RDP na adresu 193.35.104.103:3389

Databáze: MS SQL 2008 (na jiném serveru, než je aplikační)

Prohlížeč: Microsoft Internet Explorer 10

# **ZADÁVACÍ DOKUMENTACE VEŘEJNÉ ZAKÁZKY NA SLUŽBU**

## **NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

### **Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE**

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení v souladu s § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisu (dále jen „ZZVZ“)

---

Zadavatel:

**Městská část Praha 11**  
Ocelíkova 672/1, 149 41 Praha 4  
IČ: 00231126  
DIČ:CZ00231126

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## **OBSAH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE:**

1. INFORMACE O ZADAVATELI, SMLUVNÍ ZASTOUPENÍ ZADAVATELE
2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
3. VYMEZENÍ DRUHU, REŽIMU A PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY
4. DOSTUPNOST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE
5. VYMEZENÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY
6. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY
7. PODMÍNKY ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE
8. PODMÍNKY ÚČASTI V ZADÁVACÍM ŘÍZENÍ
9. JISTOTA A ZADÁVACÍ LHUTA
10. DALŠÍ POŽADAVKY ZADAVATELE
11. OBCHODNÍ PODMÍNKY ZADAVATELE
12. POŽADAVEK NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY
13. FORMA NABÍDKY
14. PROHLÍDKA MÍSTA PLNĚNÍ
15. VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE
16. OBJASNĚNÍ NEBO DOPLNĚNÍ ÚDAJU, DOKLADU, VZORKU NENO MODELU
17. LHUTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDKY
18. OTEVÍRÁNÍ NABÍDEK
19. HODNOCENÍ NABÍDEK
20. DALŠÍ PODMÍNKY PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY
21. PRÁVA ZADAVATELE
22. PŘÍLOHY ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY**

### **OBSAH:**

**SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE**

## Čl. 1 Informace o zadavateli, smluvní zastoupení zadavatele

### ÚDAJE O ZADAVATELI

#### Městská část Praha 11, Úřad městské části

Se sídlem: Ocelíkova 672/1  
149 41 Praha 415  
IČO: 00231126  
DIČ: CZ00231126  
Bankovní spojení: XXXXXXXXXX  
Č. účtu: XXXXXXXXXX  
Zastoupený: Ing. Petrem Jiravou, starostou  
Osobou pověřenou Ing. Simonou Klimakovskou  
pro tuto zakázku:

### SMLUVNÍ ZASTOUPENÍ ZADAVATELE

Zadavatel je při provádění úkonu podle ZZVZ souvisejících se zadávacím řízením na předmětnou veřejnou zakázku smluvně zastoupen jinou osobou dle § 43 ZZVZ.

typaz

Název / obchodní firma	TYPAZ, s.r.o.
IČO:	624 18 823
Adresa sídla / místa podnikání:	Jeremenkova 763/88, Podolí, 140 00 Praha 4
Kontaktní osoba:	Ing. František Hirsch, Bc. Jaroslav Vebr
Telefon, fax:	+420 222 521 445
E-mail:	<a href="mailto:typaz@volny.cz">typaz@volny.cz</a>

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

Označení části zadávací dokumentace v souladu s § 36 odst. 4 ZZVZ:

Zástupce zadavatele **TYPÁZ, s.r.o., IČO: 624 18 823** vypracoval pro zadavatele následující části Zadávací dokumentace (dále jen „ZD“):

Tento dokument (textová část ZD)

- Přílohu č. 3 ZD - Krycí list nabídky
- Příloha č. 4 ZD - Čestné prohlášení k prokázání kvalifikace
- Příloha č. 5 ZD - Čestné prohlášení k pojistné smlouvě

**Čl. 2 Úvodní ustanovení**

Tato ZD je souborem veškerých písemných dokumentů obsahujících zadávací podmínky, sdělované nebo zpřístupňované účastníkům zadávacího řízení při zahájení zadávacího řízení.

Práva, povinnosti či podmínky v této ZD neuvedené se řídí ZZVZ a vyhláškami, č. 170/2016 Sb., č. 168/2016 Sb., č. 169/2016 Sb., nařízením vlády ČR č. 172/2016 Sb.

Dodavatelem se v ZD v souladu se ZZVZ se rozumí osoba, která nabízí poskytnutí dodávek nebo služeb, nebo více těchto osob společně. Za dodavatele se považuje i pobočka závodu; v takovém případě se za sídlo dodavatele považuje sídlo pobočky závodu.

Poskytnutá ZD se stává majetkem dodavatele a nemusí být zadavateli vrácena. Dodavatel smí ZD použít pouze pro účely zpracování Informace o kvalifikaci a nabídky pro toto zadávací řízení.

Zadavatel doporučuje, aby se dodavatel před předložením Informace o kvalifikaci a podáním nabídky podrobně seznámil s kompletními podmínkami ZD a vyjasnil si ještě před předložením Informace o kvalifikaci a podáním nabídky případné nejasnosti.

Podáním nabídky do tohoto zadávacího řízení dodavatel přijímá a akceptuje plně a bez výhrad zadávací podmínky včetně případných vysvětlení ZD. Zadavatel předpokládá, že dodavatel před podáním nabídky pečlivě prostuduje všechny pokyny, specifikace a termíny obsažené v zadávacích podmínkách a bude se jimi řídit.

Zadavatel nemůže vzít v úvahu žádnou výhradu dodavatele k zadávacím podmínkám obsaženou v jeho nabídce. Jakákoliv výhrada dodavatele bude považována za nesplnění zadávacích podmínek.

### Čl. 3 Vymezení druhu, režimu a předmětu veřejné zakázky

#### 3.1 Druh, režim veřejné zakázky, druh zadávacího řízení

Druh veřejné zakázky dle předmětu plnění: na službu  
Režim veřejné zakázky: podlimitní  
Druh zadávacího řízení: zjednodušené podlimitní řízení

#### 3.2 Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Zadavatel v souladu s § 16 a násl. ZZVZ stanovil předpokládanou hodnotu této veřejné zakázky na částku v celkové výši 1.200.000,- Kč bez DPH/1 rok.

#### 3.3 Klasifikace předmětu plnění veřejné zakázky dle číselníku Common Procurement Vocabulary (CPV):

Název	Kód CPV
Podpora programového vybavení	72261000-2
Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora	72000000-5

### Čl. 4 Dostupnost zadávací dokumentace

Zadavatel zahajuje zjednodušené podlimitní řízení uveřejněním výzvy k podání nabídek na profilu zadavatele podle § 214 ZZVZ, kterou vyzývá neomezený počet dodavatelů k podání nabídky dle § 53 odst. 1) ZZVZ.

Zástupce zadavatele výzvy po jejím uveřejnění odešle alespoň 5 dodavatelům.

V souladu s § 53 odst. 3) ZZVZ uveřejňuje zadavatel zadávací dokumentaci na profilu zadavatele <https://www.tenderarena.cz/profil/Praha11> po celou lhůtu pro podání nabídek.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).



## Čl. 5 Vymezení předmětu veřejné zakázky

Předmětem zadávacího řízení je zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE výrobce AiP Safe s.r.o. po dobu neurčitou. Podrobná specifikace systému AIP SAFE je uvedena v příloze č. 2 této ZD.

Předmětem služeb údržby systému AIP SAFE jsou následující činnosti:

- Poskytování vývoje – přirozený vývoj programového vybavení, technologický vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem a vývoj programového vybavení iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele
- Poskytování helpdesku – zajištění nástroje pro správu požadavku, reklamaci a incidentu
- Poskytování upgrade – tvorba nových aktualizovaných verzí programových komponent, dokumentace, dodávky a implementace v prostředí uživatele
- Poskytování update – tvorba opravných balíčků programových komponent, dokumentace, dodávky a implementace v prostředí uživatele
- Legislativní servis – spočívá v monitoringu Poskytovatele a jím zapracování legislativních změn s vlivem na systém a jeho funkcionality do systému AIP SAFE
- Řešení incidentu – služba spočívá v garanci Poskytovatele obnovit funkčnost systému AIP SAFE v termínech dle SLA, kterého se týká incident
- Řešení koncepčních požadavků Objednatele – spočívá v analýze požadavků na úpravy systému a zpracování plánu rozvoje systému, zpracování a poskytování systémové, bezpečnostní, uživatelské a školicí dokumentace, poskytování konzultace a informační podpory k systému a jeho aktualizovaným verzím, návrhy zapracování změnových požadavků a podnětů v oblasti funkcionalit a vazeb, návrhy na profylaxi a její realizace dle individuálních podmínek, údržba produkčního a testovacího prostředí včetně vazeb na okolní systémy
- Údržba prostředí pro provoz systému AIP SAFE

V rámci poskytování služeb podpory Poskytovatel zpřístupní evidenci všech reklamací, incidentů a požadavků (dále jen Záznamu) uživateli Objednatele, týkajících se systému AIP SAFE vč. evidence jejich stavu a průběhu jejich řešení ze strany Poskytovatele. Tato evidence bude provozována v prostředí Poskytovatele a bude k dispozici pro shromažďování požadavků od uživatele a bude pro určené pracovníky Objednatele dostupná (mimo její odstávky z důvodu údržby) 24 hod. denně. Evidence bude poskytovat historii Záznamu po celou dobu trvání smluvního vztahu a po jeho skončení Poskytovatel předá Objednateli export všech Záznamů včetně jejich historie nebo poskytne bezplatně online přístup k záznamům na dobu min. 2 roky od skončení smluvního vztahu.

Součástí poskytovaných služeb údržby je také závazek Poskytovatele dodávat Objednateli na vyžádání aktuální dokumentaci k software obsahující systémovou a bezpečnostní dokumentaci, uživatelskou a školicí dokumentaci v elektronické podobě ve formátu PDF.

Tuto dokumentaci (v plném rozsahu), nebo změnovou dokumentaci, předá poskytovatel automaticky vždy při dodání nové verze software. Poskytovatel bude průběžně informovat Objednatele o připravovaných nových verzích software a to prostřednictvím plánu rozvoje. Tento dokument bude obsahovat přehled připravovaných nových verzí software, specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulu, které budou v nových verzích odlišné od stávající Systémové příručky, plánovaný harmonogram uvolňování nových verzí software pro uživatele, přehled podporovaných starších verzí software apod.

Rozsah podpory vyplývá z podrobné specifikace služeb, která je přílohou 1 této ZD.

## **Čl. 6 Doba plnění a místo plnění veřejné zakázky**

### **6.1 Doba plnění**

Doba plnění: předpokládané zahájení činnosti po podpisu smlouvy o technické podpoře (dále jen „smlouvy“).

S vítězným účastníkem zadávacího řízení bude uzavřena smlouva **na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců.**

### **6.2 Místo plnění**

Místem plnění pro poskytování služeb je sídlo zadavatele na adrese Ocelíkova 672/1, 149 41 Praha 4 a detašovaná pracoviště zadavatele v Praze, případně jiná místa na území hlavního města Prahy, určená zadavatelem.

## **Čl. 7 Podmínky zadávacího řízení, změna nebo doplnění zadávací dokumentace**

Průběh zadávacího řízení se řídí ZZVZ a těmito ZD. V průběhu zadávacího řízení určí Zadavatel vybraného dodavatele z účastníků zadávacího řízení, kteří prokázali svou základní způsobilost, profesní způsobilost a technickou kvalifikaci na základě hodnocení nabídek.

Zadavatel v souladu s ustanovením § 39 odst. 4 ZZVZ provede posouzení splnění podmínek účasti v zadávacím řízení po hodnocení nabídek pouze ve vztahu k nejlépe hodnocené nabídce.

Zadavatel si vyhrazuje právo v souladu s § 39 odst. 5 ZZVZ ověřovat věrohodnost poskytnutých údajů a dokladů poskytnutých účastníkem zadávacího řízení a opatřovat si je také sám.

Zadavatel podmínky obsažené v zadávací dokumentaci může změnit nebo doplnit před uplynutím lhůty pro podání nabídek v souladu s ustanovením § 99 odst. 1 ZZVZ. Pokud to povaha doplnění nebo změny zadávací dokumentace vyžaduje, zadavatel současně přiměřeně prodlouží lhůtu pro podání nabídek v souladu s ustanovením § 99 odst. 2 ZZVZ.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## Čl. 8 Podmínky účasti v zadávacím řízení

### 8.1 Podmínky kvalifikace

Zpusobilým pro plnění veřejné zakázky je dodavatel, který

- prokáže základní způsobilost podle § 74 ZZVZ;
- prokáže profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ;
- prokáže technickou kvalifikaci podle § 79 ZZVZ;

#### 8.1.1 Základní způsobilost podle § 74 ZZVZ

- a) Zpusobilým dle § 74 odst. 1 písm. a) ZZVZ není dodavatel, který byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v Příloze č. 3 k ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahrazeným odsouzením se nepřihlíží.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle § 74 odstavce 1 písm. a) ZZVZ splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle § 74 odstavce 1 písm. a) ZZVZ splňovat:

- a1) tato právnická osoba,
- a2) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- a3) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu:

- a4) zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odstavce 1 písm. a) ZZVZ splňovat tato právnická osoba v zemi sídla a vedoucí pobočky závodu v České republice,
- a5) české právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odstavce 1 písm. a) ZZVZ splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu a vedoucí pobočky závodu. Je-li členem statutárního orgánu této právnické osoby právnická osoba, musí podmínku podle § 74 odstavce 1 písm. a) ZZVZ splňovat také:
  - tato právnická osoba,
  - každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
  - osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu této právnické osoby.

K prokázání této základní způsobilosti předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. a) ZZVZ výpisy z evidence Rejstříku trestu.

- b) Zpusobilým dle § 74 odst. 1 písm. b) ZZVZ není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek.

K prokázání této základní způsobilosti předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. b) ZZVZ potvrzení příslušného finančního úřadu. K prokázání této základní způsobilosti dle § 74 odst. 1 písm. b) ZZVZ ve vztahu ke spotřební dani předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. c) ZZVZ své písemné čestné prohlášení.

- c) Způsobilým dle § 74 odst. 1 písm. c) ZZVZ není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění.

K prokázání této základní způsobilosti předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. d) ZZVZ písemné čestné prohlášení.

- d) Způsobilým dle § 74 odst. 1 písm. d) ZZVZ není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

K prokázání této základní způsobilosti předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. e) ZZVZ potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení.

- e) Způsobilým dle § 74 odst. 1 písm. e) ZZVZ není dodavatel, který je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

K prokázání této základní způsobilosti předloží dodavatel dle § 75 odst. 1 písm. f) ZZVZ výpis z obchodního rejstříku, nebo písemné čestné prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán

**Doklad prokazující základní způsobilost dle § 74 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.**

#### **8.1.2 Profesionální způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ**

K prokázání profesionální způsobilosti ve vztahu k České republice předloží dodavatel dle § 77 odst. 1 ZZVZ výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

**Doklad prokazující profesionální způsobilost dle § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.**

#### **8.1.3 Technická kvalifikace podle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ**

Za účelem prokázání lidských zdrojů, technických zdrojů a odborných schopností a zkušeností nezbytných pro plnění veřejné zakázky v odpovídající kvalitě stanovil zadavatel rozsah kritéria technické kvalifikace.

##### **▪ Rozsah požadovaných informací a dokladů dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ**

Dodavatel předloží minimálně 1 významnou službu poskytnutou za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny, doby poskytnutí a identifikace objednatelů.

Doporučená forma a obsah významné služby:

Dodavatel u významné služby uvede:

- Název, IČO a sídlo objednatele, kterému bylo plnění poskytnuto;
- Je vhodné uvést kontaktní osobu za objednatele, telefon, e-mail;
- Stručný popis předmětu plnění;
- Celkový rozsah plnění za posledních 3 roky před zahájením zadávacího řízení ve finančním vyjádření v Kč bez DPH;
- Doba plnění (od - do).

▪ **Vymezení minimální úrovně kritéria technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ odpovídající druhu, rozsahu a složitosti předmětu plnění veřejné zakázky**

Dodavatel splňuje toto kritérium technické kvalifikace, pokud v posledních 3 letech poskytl alespoň 1 službu týkající se realizace implementace systému AIP SAFE ve veřejné správě s jeho následnou podporou.

#### **8.1.5 Prokazování kvalifikace prostřednictvím jiných osob**

Dodavatel může prokázat určité části profesní způsobilosti požadované zadavatelem s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 ZZVZ prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit:"

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ jinou osobou,
- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ jinou osobou a
- d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věci nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele. Tento požadavek je splněn, pokud obsahem písemného závazku jiné osoby je společná a nerozdílná odpovědnost této osoby za plnění veřejné zakázky společně s dodavatelem. Prokazuje-li však dodavatel prostřednictvím jiné osoby kvalifikaci a předkládá doklady podle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ vztahující se k takové osobě, musí písemný závazek obsahovat závazek, že jiná osoba bude vykonávat služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

#### **8.1.6 Prokázání kvalifikace v případě podání společné nabídky**

Má-li být předmět veřejné zakázky realizován několika dodavateli společně a za tímto účelem tito dodavatelé podávají společnou nabídku, je každý z dodavatelů povinen prokázat splnění základní způsobilosti a profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ samostatně.

Splnění kvalifikace podle § 77 odst. 2 a § 79 ZZVZ v rozsahu požadovaném zadavatelem musí prokázat všichni dodavatelé společně.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

Dále jsou takoví dodavatelé povinni předložit současně s doklady prokazujícími splnění kvalifikace dokument, ve které bude obsažen závazek, že všichni tito dodavatelé podávající společnou nabídku budou vůči zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahu vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu realizace veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky.

#### **8.1.7 Doklady o kvalifikaci**

- a) Pokud tato ZD nebo ZZVZ vyžaduje předložení dokladu, předkládá dodavatel kopie dokladu, nestanoví-li Zákon jinak. Zadavatel může postupem podle § 46 odst. 1 ZZVZ požadovat předložení originálu nebo ověřené kopie dokladu.
- b) Pokud tato ZD vyžaduje předložení dokladu a dodavatel není z důvodu, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad.
- c) Pokud tato ZD nebo ZZVZ vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává; tento doklad se předkládá s překladem do českého jazyka. Má-li zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, může si vyžádat předložení úředně ověřeného překladu dokladu do českého jazyka tlumočnickem zapsaným do seznamu znalcu a tlumočnicku. Doklad ve slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu. Pokud se podle příslušného právního řádu požadovaný doklad nevydává, může být nahrazen čestným prohlášením.
- d) Povinnost předložit doklad prokazující způsobilost dodavatele může dodavatel splnit odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu EU, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné.
- f) Dodavatel může vždy nahradit požadované doklady jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ.
- g) Doklady k prokázání kvalifikace předkládají dodavatelé v nabídkách v kopiích.

**Doklady k prokázání kvalifikace mohou dodavatelé nahradit čestným prohlášením, z jehož obsahu je zřejmé, že dodavatel podmínky kvalifikace splňuje a je schopen předložením příslušných dokladů podmínky kvalifikace doložit, nebo je mohou nahradit jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ. Čestné prohlášení musí být podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele, v případě podpisu jinou osobou musí být originál zmocnění této osoby doložen společně s čestným prohlášením dodavatele (doporučená předloha - viz příloha č. 4 ZD).**

Před uzavřením smlouvy si Zadavatel od vybraného dodavatele vyžádá předložení originálu nebo ověřených kopií dokladu jeho kvalifikaci, pokud již nebyly v zadávacím řízení v jeho nabídce předloženy.

### **8.1.8 Pravost a stáří dokladů k prokázání kvalifikace**

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců před dnem zahájení zadávacího řízení.

### **8.1.9 Další způsoby prokázání splnění kvalifikace**

Přeloží-li dodavatel zadavateli výpis ze seznamu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, nahrazuje tento výpis doklad prokazující základní způsobilost dle § 74 ZZVZ a profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti. (viz ustanovení § 226 a násl. ZZVZ). Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 3 měsíce.

Stejně jako výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

Kvalifikaci může dodavatel prokázat rovněž platným certifikátem vydaným v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů, dodavatel je v takovém případě kvalifikovaný v rozsahu uvedeném v certifikátu (viz ustanovení § 233 a násl. ZZVZ). Nejdelší přípustná platnost certifikátu je jeden rok od jeho vydání.

Stejně jako certifikátem může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

### **8.1.10 Změny v kvalifikaci dodavatele**

Pokud po předložení dokladu nebo prohlášení o kvalifikaci dojde v průběhu zadávacího řízení ke změně kvalifikace účastníka zadávacího řízení, je účastník zadávacího řízení povinen tuto změnu zadavateli do 5 pracovních dnů oznámit a do 10 pracovních dnů od oznámení této změny předložit nové doklady nebo prohlášení ke kvalifikaci; zadavatel může tyto lhůty prodloužit nebo prominout jejich zmeškání. Povinnost podle věty první účastníku zadávacího řízení nevzniká, pokud je kvalifikace změněna takovým způsobem, že

- a) podmínky kvalifikace jsou nadále splněny,
- b) nedošlo k ovlivnění kritérií pro snížení počtu účastníků zadávacího řízení nebo nabídek a
- c) nedošlo k ovlivnění kritérií hodnocení nabídek.

Dozví-li se zadavatel, že dodavatel nesplnil povinnost uvedenou výše v tomto odstavci, zadavatel jej bezodkladně vyloučí ze zadávacího řízení.

## Čl. 9 Jistota a zadávací lhůta

### 9.1 Jistota

Zadavatel k zajištění splnění povinností dodavatele vyplývajících z jeho účasti v zadávacím řízení nepožaduje jistotu podle § 41 ZZVZ.

### 9.2 Zadávací lhůta

Zadávací lhoutou se rozumí lhůta, po kterou účastníci zadávacího řízení nesmí ze zadávacího řízení odstoupit. Počátkem zadávací lhůty je konec lhůty pro podání nabídek. Zadavatel stanovuje zadávací lhůtu v trvání 120 dní.

## Čl. 10 Další požadavky zadavatele

**Dále bude nabídka obsahovat:**

### 10.1 Čestné prohlášení dodavatele

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v nabídce předložil čestné prohlášení o tom, že souhlasí se zveřejněním všech náležitostí budoucího smluvního vztahu (smlouva).

### 10.2 Přehled osob odpovědných za realizaci služeb.

Dodavatel v nabídce uvede přehled osob odpovědných za realizaci služeb.

### 10.3 Čestné prohlášení k pojistné smlouvě - pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetím osobám.

Dodavatel ve své nabídce předloží čestné prohlášení ve znění:

„Dodavatel se zavazuje ne později než ke dni podpisu smlouvy o dílo předložit objednateli pojistnou smlouvu ohledně pojištění díla a odpovědnosti za škodu způsobenou zhotovitelem třetí osobě a to v min. výši 5,0 mil. Kč. Součástí takto předané pojistné smlouvy bude předložení dokladu o úhradě pojistného za příslušné pojistné období. Pojistná smlouva musí být platná po celou dobu plnění veřejné zakázky“.

Před podpisem smlouvy vybraný dodavatel předloží zadavateli ke kontrole pojistnou smlouvu či pojistný certifikát, v originále či úředně ověřené kopii, prokazující pojištění odpovědnosti (dále též jen „doklad o pojištění“). Doklad o pojištění musí obsahovat min. následující údaje: název a sídlo pojišťovny, název a sídlo uchazeče, druh pojištění, výši pojistné částky, označení oprávněného k čerpání pojistné smlouvy. Nepředložení dokladu o pojištění bude považováno za neposkytnutí řádné součinnosti potřebné k uzavření smlouvy ve smyslu § 122 odst. 5 ZZVZ.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).



V případě společné účasti dodavatele musí pojistná smlouva prokazatelně pokrývat případnou škodu způsobenou kterýmkoliv uchazečem v rámci takového sdružení (konsorcia). Tato skutečnost musí vyplývat z předloženého dokladu o pojištění a zadavatel bude mít právo na plnou výši pojistného plnění do výše minimálně 5,0 mil. Kč v případě škody způsobené kterýmkoliv dodavatelem v rámci sdružení. Možnost sčítání výše pojistných částek jednotlivých členů sdružení zadavatel nepřipouští.

**Neprokázání splnění dalšího požadavku zadavatele dle Čl. 10 bude mít za následek vyloučení uchazeče ze zadávacího řízení.**

### **Čl. 11 Obchodní podmínky zadavatele**

#### **Návrh smlouvy na plnění veřejné zakázky**

Dodavatel v rámci nabídky předloží návrh smlouvy, včetně všech příloh, podepsaný osobou oprávněnou (osobami oprávněnými) jednat jménem dodavatele.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel pro zpracování textové části Návrhu smlouvy použil předlohu textové části Návrhu smlouvy, kterou doplní na vyznačených místech.

Dodavatel musí v Návrhu smlouvy respektovat veškeré obchodní podmínky uvedené v závazných obchodních podmínkách - nerespektování těchto obchodních v návrhu smlouvy bude Zadavatelem posouzeno jako nesplnění zadávacích podmínek.

Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh smlouvy na plnění této veřejné zakázky dle přílohy č. 1 této ZD, a to v písemné formě a na CD/DVD nosiči v textovém formátu (RTF, DOC, DOCX).

Smlouva musí obsahovat souhlas se zveřejněním dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva bude uzavřena na dobu neurčitou určitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců.

Smlouva na plnění této veřejné zakázky bude uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené zadavatelem, která je veřejně přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, charakteristiku smlouvy, datum nabytí účinnosti a číselné označení smlouvy.

Při zveřejnění smlouvy se Zadavatel zavazuje zajistit splnění povinností plynoucích z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2017, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, které nabylo účinnosti dne 25. 5. 2018.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## Čl. 12 Požadavek na zpracování nabídkové ceny, platební podmínky

### 12.1 Nabídková cena

Nabídková cena bude uvedena jako celková za poptávané služby na období jednoho roku trvání smlouvy (12 měsíců).

Položka	Cena bez DPH	DPH
Cena za služby 1.1 až 1.9 přílohy č. 1 této ZD za 1 rok		

V nabídkové ceně je obsažen následující rozsah předplacených plnění pro služby 1.6, 1.8 a 1.9 dle přílohy č. 1 této ZD: 20 člověkohodin / měsíc, které může Objednatel libovolně v průběhu trvání smluvního vztahu čerpat. Poskytovatel vede evidenci čerpaných člověkohodin.

V případě vyčerpání předplacených člověkohodin bude mít Objednatel možnost u Poskytovatele doobjednat služby na základě konkrétní nabídky služeb. Pro účely kalkulace služeb do takové nabídky poskytne Poskytovatel jako přílohu k nabídkové ceně dle této zadávací dokumentace ceník služeb, podle kterého budou v následujících 2 letech ceny služeb případně kalkulovány.

Nabídková cena bude stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou je možno překročit jen za podmínek vyplývajících z článku 12.3 této ZD.

Údaje o nabídkové ceně a údaje o cenách za jednotlivé části předmětu plnění veřejné zakázky zapracuje zájemce do návrhu smlouvy na plnění veřejné zakázky.

DPH se pro účely této veřejné zakázky rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. DPH bude v nabídkách uvedena ve výši platné ke dni podání nabídky.

Nabídková cena je cenou maximálně možnou, kterou je možno překročit jen za podmínek stanovených v člancích této ZD.

### 12.2 Platební podmínky

Cena za služby bude placena Objednatelům na základě řádně vystaveného daňového dokladu ve čtyřech stejných částkách, hrazených vždy na 3 měsíce dopředu, počínaje dnem .....2018 (dnem účinnosti smlouvy). Splatnost platného daňového dokladu bude minimálně 30dní.

### 12.3 Podmínky pro překročení nabídkové ceny

Nabídkovou cenu bude možno v průběhu plnění veřejné zakázky překročit pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši nabídkové ceny, a to zejména v případě zvýšení sazby DPH.

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## Čl. 13 Forma nabídky

### 13.1 Forma nabídky

Nabídky musí být podány písemně ve dvou vyhotoveních nabídky (originál + kopie), a to v listinné podobě, v českém nebo slovenském jazyce. Dokumenty vyhotovené v jiném jazyce s výjimkou jazyka slovenského musí být opatřeny překladem do jazyka českého. Nabídka nesmí obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel nabídku předložil i v jednom vyhotovení elektronickém na CD či DVD nosiči přiloženém k listinnému vyhotovení.

Zájemce v rámci své nabídky předloží návrh smlouvy na plnění této veřejné zakázky dle přílohy č. 1 této ZD, a to v písemné formě a na CD/DVD nosiči v textovém formátu (RTF, DOC, DOCX).

Zadavatel doporučuje, aby všechny listy nabídky byly v pravém dolním rohu každého listu očíslovány souvislou číselnou řadou vzestupně od čísla 1, a aby každé vyhotovení nabídky (originál i kopie) bylo zabezpečeno proti manipulaci s jednotlivými listy.

Všechny dokumenty tvořící nabídku musejí být podány v řádně uzavřené obálce (balíku) a zřetelně označené názvem veřejné zakázky. Zadavatel doporučuje, aby tato obálka (balík) byla viditelně označena nápisem *NEOTVÍRAT – Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE – NABÍDKA*.

### 13.2 Obsah a členění nabídky

Zadavatel doporučuje sestavit dokumenty v níže uvedeném členění:

- a) krycí list nabídky, podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele,
- b) doklady k prokázání základní způsobilosti,
- c) doklady k prokázání profesní způsobilosti,
- d) doklady k prokázání technické kvalifikace,
- e) návrh smlouvy, včetně požadovaných příloh, podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele,
- f) Další doklady požadované zadavatelem:
  - Čestné prohlášení dodavatele

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v nabídce předložil čestné prohlášení o tom, že souhlasí se zveřejněním všech náležitostí budoucího smluvního vztahu (smlouva), podepsané osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele.

- Přehled osob odpovědných za realizaci služeb.

Dodavatel v nabídce uvede přehled osob odpovědných za realizaci služeb podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele.

- Čestné prohlášení k pojistné smlouvě - pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetím osobám.

Dodavatel ve své nabídce předloží čestné prohlášení, podepsané osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele ve znění:

„Dodavatel zadávacího řízení se zavazuje ne později než ke dni podpisu smlouvy předložit objednateli pojistnou smlouvu ohledně pojištění díla a odpovědnosti za škodu způsobenou zhotovitelem třetí osobě a to v min. výši 5,0 mil. Kč. Součástí takto předané pojistné smlouvy bude předložení dokladu o úhradě pojistného za příslušné pojistné období. Pojistná smlouva musí být platná po celou dobu plnění veřejné zakázky“.

- g) prohlášení o počtu listů v nabídce, podepsané osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele.

#### **Čl. 14 Prohlídka místa plnění**

Vzhledem k charakteru zakázky zadavatel neumožňuje prohlídku místa plnění.

#### **Čl. 15 Vysvětlení zadávací dokumentace**

Vysvětlení zadávací dokumentace je možno požadovat pouze písemně na adrese zástupce zadavatele v termínech stanovených v § 98 ZZVZ. Později doručený požadavek účastníka na vysvětlení zadávací dokumentace nemusí být zadavatelem zodpovězen.

**TYPAZ, s.r.o.**

Jeremenkova 88, 140 00 Praha 4

Kontaktní osoba: p. Jaroslava Majdlochová

#### **Čl. 16 Objasnění nebo doplnění údajů, dokladů, vzorků nebo modelů**

Zadavatel může pro účely zajištění řádného průběhu zadávacího řízení požadovat, aby účastník zadávacího řízení v přiměřené lhůtě objasnil předložené údaje, doklady, vzorky nebo modely nebo doplnil další nebo chybějící údaje, doklady, vzorky nebo modely. Zadavatel může tuto žádost učinit opakovaně a může rovněž stanovenou lhůtu prodloužit nebo prominout její zmeškání.

Po uplynutí lhůty pro podání nabídek nemůže být nabídka měněna; nabídka však může být doplněna na základě žádosti podle předchozího odstavce o údaje, doklady, vzorky nebo modely, které nebudou hodnoceny podle kritérií hodnocení. V takovém případě se doplnění údajů týkajících se prokázání splnění podmínek účasti za změnu nabídky nepovažují, přičemž skutečnosti rozhodné pro posouzení splnění podmínek účasti mohou nastat i po uplynutí lhůty pro podání nabídek. Za objasnění se považuje i oprava položkového rozpočtu, pokud není dotčena celková nabídková cena nebo jiné

kritérium hodnocení nabídek.

### Čl. 17 lhůta a místo pro podání nabídky

Místem pro podání nabídek je:

**TYPAZ, s.r.o.**  
Jeremenkova 88, 140 00 Praha 4  
(Administrativní centrum BEKO)  
Kontaktní osoba: p. Jaroslava Majdlochová

Nabídky je možno podávat každý pracovní den v době od 08:00 do 14:00 hod. nebo doporučeně poštou na shora uvedenou adresu tak, aby doručení bylo uskutečněno **nejpozději v 12:00 hodin dne 14.09.2018**

V případě zaslání poštou (kurýrní službou) je rozhodující okamžik doručení nabídky, nikoliv datum jejího předání poště (kurýrní službě).

Nabídka podaná po uplynutí lhůty pro podání nabídek, nebude Zadavatelem otevřena, bude však Zadavatelem v neotevřeném stavu archivována jako součást dokumentace o veřejné zakázce. O pozdním doručení nabídky bude Zadavatel dodavatele informovat. Zadavatel nepřijme žádné obálky, které budou poškozeny tak, že se z nich dá vyjmout některá jejich část.

### Čl. 18 Otevírání nabídek

Otevírání nabídek se uskuteční v **13:00 hodin dne 14.09.2018** na adrese:

**Městská část Praha 11**  
Praha 4, Ocelíkova 672/1

Dodavatelům nebudou zasílány pozvánky. Za každého dodavatele se může otevírání obálek zúčastnit jeden oprávněný zástupce. Zástupce dodavatele se prokáže dokladem o podání nabídky.

### Čl. 19 Hodnocení nabídek

Nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti.

Předmětem hodnocení bude celková nabídková cena zpracovaná v souladu s čl. 12.1 této ZD.

Kritérium	Váha kritéria
Celková výše nabídkové ceny v Kč bez DPH za 1 rok	100%

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## Čl. 20 Další podmínky pro uzavření smlouvy

### Podmínka pro uzavření smlouvy

Vybranému dodavateli Zadavatel, v souladu s § 122 odst. 3 písm. a) odešle výzvu k předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o jeho kvalifikaci, pokud již nebyly v zadávacím řízení předloženy. Zadavatel bude u vybraného dodavatele dále postupovat ve smyslu § 122 odst. 4, odst. 5, odst. 6 a odst. 7 ZZVZ.

## Čl. 21 Práva zadavatele

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- zadavatel nepřipouští variantní řešení;
- dodatečně změnit či doplnit zadávací podmínky této veřejné zakázky, a to v souladu se ZZVZ;
- zadávací řízení na veřejnou zakázku zrušit v souladu s ustanovením § 127 ZZVZ;
- nevracet účastníkům podané nabídky, nabídky zůstávají u zadavatele jako součást dokumentace o veřejné zakázce;
- neposkytovat náhradu nákladů, které účastník vynaloží na účast v zadávacím řízení na veřejnou zakázku;
- uveřejnění oznámení o vyloučení ze zadávacího řízení nebo oznámení o výběru dodavatele:
  - v souladu s ustanovením § 53 odst. 5 ZZVZ si zadavatel vyhrazuje právo oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení nebo oznámení o výběru dodavatele uveřejnit na „Profilu zadavatele“. V takovém případě se oznámení považují za doručená všem účastníkům zadávacího řízení okamžikem jejich uveřejnění.

Dodavatel podáním nabídky bere na vědomí, že podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, bude vybraný dodavatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Tato povinnost se týká rovněž těch částí nabídek, smlouvy a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákona č. 255/2012 Sb. o kontrole). Dodavatel bere na vědomí, že obdobnou povinností bude vybraný dodavatel povinen smluvně zavázat také své poddodavatele.

## Čl. 22 Přílohy zadávací dokumentace

- Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb
- Příloha č. 2 - Podrobná specifikace systému AIP SAFE
- Příloha č. 3 - Krycí list nabídky
- Příloha č. 4 - Čestné prohlášení k prokázání kvalifikace
- Příloha č. 5 - Čestné prohlášení k pojistné smlouvě

otisk úředního razítka

Ing. Petr Jirava  
starosta MČ Praha 11

---

Podlimitní veřejná zakázka zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## **1 Požadované služby podpory**

Předmětem je požadavek na poskytování podpory (dále též maintenance) informačního systému AIP SAFE Poskytovatelem. Požadavek zahrnuje tyto služby:

### **1.1 Poskytování vývoje**

V rámci poskytování vývoje Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení zahrnující zejména:

1. přirozený vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty Poskytovatele);
2. technologický vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...);
3. vývoj programového vybavení iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty jiných zákazníků Poskytovatele).

Objednatel má nárok na veškeré aktualizace programového vybavení vydané během období poskytování služby. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou, a to vždy nejpozději 30 dní po uvolnění inovované verze k distribuci.

#### **1.1.1 Proces poskytování vývoje programového vybavení**

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.

#### **1.1.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Služba je poskytována řádně, pokud je zabezpečena trvalá kvalita programového vybavení jak v rovině věcného vymezení, tak v rovině technologické, a naplňuje materiální znaky ISVS (viz zákon o ISVS č. 365/2000 Sb.).

#### **1.1.3 Termíny plnění**

Služby Poskytování vývoje budou poskytovány průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

### **1.2 Poskytování helpdesku**

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání požadavků uživatelů Objednatele na dodané agendy, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování / uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.



V rámci služby poskytování helpdesku je Poskytovatel povinen zajistit zpřístupnění vlastní evidence všech reklamací, incidentů (viz 1.7) a požadavků uživatelů Objednatele, týkajících se programového vybavení vč. evidence jejich stavu a průběhu jejich řešení ze strany Poskytovatele pomocí on-line prostředí, které je nástrojem Poskytovatele pro shromažďování požadavků od oprávněných uživatelů a bude pro určené oprávněné uživatele Objednatele a Uživatelských subjektů dostupné (mimo odstávky z důvodu údržby) 24 h denně.

#### 1.2.1 Proces poskytování helpdesku

Poskytovatel službu zřídí, tak aby odpovídala všem požadavkům této ZD. Službu společně s příručkou pro používání předá Objednateli nejpozději do 1 týdne od podpisu smlouvy.

#### 1.2.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Služba bude odpovídat požadavkům ZD a dostupná v požadovaných termínech po dobu trvání smluvního vztahu.

#### 1.2.3 Termíny plnění

Služba bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 h denně (s výjimkou ohlášených výpadků po dobu max. 1 pracovního dne) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: Po, St: 8:00 - 18:00; Út, Čt: 8:00 - 16:00; Pá: 8:00 - 15:00 (dále jen pracovní doba reakce).

### 1.3 Poskytování upgrade

Objednatel má nárok na veškeré upgrade programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím upgrade se rozumí předání zásadně inovované verze programového vybavení s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního programového vybavení na vyšší výkonnost (tzv. upgrade). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- (i) nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem programového vybavení, resp. na požadavky jiných zákazníků;
- (ii) nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- (iii) řešení rozvojových požadavků Objednatele na změny funkcionality programového vybavení;
- (iv) řešení rozvojových požadavků Objednatele na doplnění funkcionality programového vybavení.

### 1.3.1 Proces poskytování upgrade programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění každé inovované verze programového vybavení (upgrade) a důvod, proč k upgrade dochází, včetně přiložení kompletního přehledu změn.
- -Po rozhodnutí Objednatele o využití upgrade provede Poskytovatel, v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků, převod programového vybavení. Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) upgrade na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním upgrade.
- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace upgrade.
- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

### 1.3.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud upgrade obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

### 1.3.3 Termíny plnění

Služba Poskytování upgrade bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

## 1.4 Poskytování update

Objednatel má nárok na veškeré update programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím update se rozumí předání opravného balíčku k aktuální verzi programového vybavení, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze programového vybavení nebyly známy (tzv. update). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění opravného balíčku programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- opravy reklamovaných vad;
- nápravu bezpečnostních hrozeb;
- upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- řešení rozvojových požadavků Objednatele na úpravy funkcionality programového vybavení.

#### 1.4.1 Proces poskytování update programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění opravného balíčku (update) a důvod, proč k update dochází včetně přílohy kompletního přehledu změn.
- Po rozhodnutí Objednatele o využití update provede Poskytovatel v případě potřeby v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků převod programového vybavení.
- Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) update na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním update.
- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace update. Dokumentace bude zahrnovat i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem programového vybavení.
- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

#### 1.4.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud update obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je buď protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

#### 1.4.3 Termíny plnění

Služba Poskytování update bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze programového vybavení).

### 1.5 Legislativní servis

V rámci legislativního servisu Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravené programové vybavení Objednateli, včetně aktuální dokumentace změnové, uživatelské a administrátorské dokumentace k programovému vybavení.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou.

#### 1.5.1 Proces poskytování legislativního servisu programového vybavení

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.

### 1.5.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.

### 1.5.3 Termíny plnění

Služba Legislativní servis bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze programového vybavení) nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti, jsou-li k datu účinnosti této úpravy vydány i všechny nezbytně nutné prováděcí předpisy nové právní úpravy. V opačném případě se termín uvolnění nové verze či opravného balíčku prodlužuje na nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne vydání těchto nezbytně nutných prováděcích předpisů nové právní úpravy.

## 1.6 Řešení koncepčních požadavků Objednatele:

Poskytovatel je povinen dle požadavků Objednatele poskytovat služby spočívající v řešení koncepčních požadavků, a to zejména:

- spolupráci na koncepci rozvoje informačního systému, autorské konzultace k úpravám a doplnění standardní funkčnosti programového vybavení a jeho vazeb na okolní systémy, autorské konzultace a informační podpora k programovému vybavení a jeho aktualizovaným verzím;
- implementaci nových a opravných verzí programových komponent programového vybavení (zejména upgrade, update) a migraci dat, pokud to vyžadují provedené změny programových komponent a jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
- navrhovat a realizovat profylaxi programového vybavení, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení tak, aby nedošlo k systémovému selhání programového vybavení;
- zajišťovat údržbu produkčního a testovacího prostředí programového vybavení s ohledem na aktualizace programového vybavení (upgrade a update), včetně vazeb na okolní systémy určené Objednatelem, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
- zajišťovat součinnost za účelem provedení plnohodnotné migrace dat z programového vybavení do jiného systému či aplikace.

### 1.6.1 Proces poskytování služeb řešení koncepčních požadavků

Požadavek na službu je předán helpdeskem / emailem (v případě výpadku služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele.

V případě požadavku na rozvoj Poskytovatel posoudí, zda požadavek na rozvoj zařadí mezi v budoucnu realizovatelné požadavky a bude je realizovat v rámci upgrade, nebo jako zvláštní požadavek Objednatele, či jej odmítne jako nerealizovatelný. U požadavků zařazených mezi v budoucnu realizovatelné pak prostřednictvím helpdesku bude Poskytovatel informovat uživatele, pokud zmíněný požadavek bude zařazen do některé z

konkrétních plánovaných verzí programového vybavení (update, upgrade) či jakým způsobem je možné jej řešit (poskytování rozvoje).

Poskytovatel v případě potřeby převodu programového vybavení a pro zvláštní požadavky Objednatele zpracuje písemnou nabídku na řešení služby, která bude obsahovat mj. kalkulaci nákladů a termín poskytnutí služby. Objednatel se písemně vyjádří, zda nabídku akceptuje. Akceptovaná nabídka je považována za objednávku služeb a Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dnem, kdy mu byla akceptace nabídky doručena. Pokud Objednatel se zaslouanou nabídkou nebude souhlasit, vrátí nabídku s připomínkami Poskytovateli k dopracování.

Po realizaci služby je služba po ověření funkčnosti služby akceptována na základě akceptačního protokolu.

#### 1.6.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reagoval na všechny požadavky.

Objednatelem objednaná nabídnutá služba je poskytována v souladu s požadavky Objednatele a protokolárně předána a akceptována.

#### 1.6.3 Termíny plnění

Termíny plnění jsou sjednávány individuálně pro každý z požadavků Objednatele.

#### 1.6.4 Doplnující informace ke službě

Očekáváme předložení tabulky se zvýhodněnými jednotkovými cenami pro poskytování požadovaných služeb.

### 1.7 Řešení incidentů

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost systému AIP SAFE, kterého se týká incident.

Incident je nezvyklá událost (např. vada) v systému, která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (Smlouvy o dílo a její přílohy), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem
- s platnou místní legislativou Objednatele (vyhlášky, interní normy) k datu hlášení incidentu Objednatelem

Služba bude garantovat řešení Objednatelem klasifikovaných incidentů v dohodnutých termínech.

Kategorie klasifikace incidentů:

- Kategorie A = Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Software v rozporu s platnou legislativou ČR.

- **Kategorie B = Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než dvojnásobek (rozumí se dvojnásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. vytvoření návrhu usnesení), jinak je incident automaticky považován za kategorii A.
- **Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému AIP SAFE nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než pětinásobek (rozumí se pětinásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. změna dat ve formuláři), jinak je incident automaticky považován za kategorii B.

#### 1.7.1 Proces poskytování služby řešení incidentů

Požadavek na službu je předán helpdeskem / emailem (v případě nedostupnosti služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele. Incident je Objednatelem oklasifikován podle klasifikace incidentů. Kategorie incidentu je následně potvrzena Poskytovatelem. V případě rozporu v kategorizaci (například pro neznalost alternativního postupu na straně Objednatele) řeší společně zařazení do kategorie odpovědný zástupce Objednatele a Poskytovatele. Společně zaznamenají konsensus do helpdesku. Helpdesk poskytne záznam o změně kategorie a základ, na němž je postavena.

V případě reklamace/incidentu musí být Poskytovateli předány informace formálně a věcně správně, s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace ve vazbě na konkrétní části dokumentace produktu, ke které je reklamace vztažena.

Poskytovatel reaguje v pracovní době reakce dle klasifikace a přistoupí k řešení incidentu.

V případě reklamace Poskytovatel posoudí v čase prvotní reakce dle čl. 1.7.3 této přílohy, zda se jedná o oprávněnou reklamaci programového vybavení. V takovém případě je povinen tuto reklamaci řešit dle stanovených pravidel. V opačném případě požadavek odmítne a v řešení dále nepokračuje. O řešení oprávněné reklamace bude uživatel informován prostřednictvím helpdesku.

Jakmile Poskytovatel incident vyřeší, poskytne o vyřešení incidentu záznam v helpdesku společně s informací, jak má Objednatel vyřešení incidentu ověřit a vyzve Objednatele k ověření vyřešení incidentu. Doba od výzvy Poskytovatele Objednateli k ověření incidentu do jeho samotného ověření Objednatelem se v případě vyřešeného incidentu nezapočítává do doby úplného odstranění incidentu, jež je závazkem Poskytovatele. V případě, že Objednatel neklasifikuje incident jako vyřešený, počítá se doba do ověření Objednatelem k době úplného odstranění incidentu, kterou je Poskytovatel smluvně vázán. Pokud Objednatel vyřešení incidentu nepotvrdí v systému helpdesk do 3 pracovních dní od výzvy Poskytovatele k ověření incidentu, má se za to, že je incident úplně odstraněn.

#### 1.7.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Všechny incidenty jsou dodavatelem řešeny v dohodnutých termínech plnění.

### 1.7.3 Termíny plnění

Požadované doby pro službu podle Objednatelém klasifikovaného incidentu v pracovní době reakce:

Garance	Termín	Kategorie A Kritický stav	Kategorie B Méně závažný stav	Kategorie C Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	4h	8h	20h
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	24h	-	-
Úplné odstranění závady	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.	4d	8d	20d
	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	10d	20d	30d

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo poskytnutí součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelém.

V případě neodstranění problémového stavu v termínu uvedeném výše je Poskytovatel povinen na odstranění problémového stavu nepřetržitě pracovat až do jeho úplného odstranění.

### 1.8 Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE (dále jen „KDS“)

Předmětem služby Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE jsou:

1. pravidelný dohled, asistenci a kontrola provozu systému AIP SAFE nebo jeho částí,
2. pravidelné kontrole výkonnosti systému AIP SAFE v prostředí Objednatel.
3. pravidelné konzultace ke stavu systému s doporučeními, co řešit a jak.

### 1.8.1 Proces poskytování služby KDS

Poskytovatel sestaví plán dohledu, kontroly a konzultací. Poskytovatel provede dohled dle interní metodiky Poskytovatele, vyhodnocení stavu a interpretuje poznatky do zprávy pro Objednatele, kterou mu protokolárně po projednání v rámci pravidelných konzultací předá.

Objednatel protokolárně zprávu převezme.

### 1.8.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel poskytuje službu podle plánu dohledu a vyhotovuje zprávy o stavu pro Objednatele.

### 1.8.3 Termíny plnění

Služba bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem nejméně však 1x za měsíc.

### 1.8.4 Doplnující informace ke službě

Očekáváme předložení kalkulovaného rozsahu služeb (počet pracovních hodin za kvartál) v nabídkové ceně. Poskytovatel provede evidenci (preferované je vedení evidence online) o čerpání pracovních hodin. Objednatel musí mít možnost akceptovat čerpané hodiny. Do doby akceptace čerpání hodin Objednatelem jsou Poskytovatelem uvedené hodiny považovány za nečerpané. Objednatel má povinnost ne/akceptovat rozsah čerpaných hodin do 5 dní od výzvy Poskytovatele. V případě nevyčerpání kalkulovaného rozsahu pracovních hodin se hodiny automaticky převádí do následujícího období.

## 1.9 Údržba prostředí pro provoz systému AIP SAFE

Předmětem služby jsou programové produkty třetích stran a knihovny systému AIP SAFE, jejichž správa a podpora jsou potřebné pro provoz systému AIP SAFE.

### 1.9.1 Přehled udržovaných software třetích stran

Poskytovatel bude zajišťovat údržbu a aktualizace následujících produktů třetích stran:

1. Webový server Apache TomCat;
2. Java Virtual Machine;
3. Knihovny v instalačním adresáři SAFE.

Objednatel žádným způsobem nebude zasahovat do instalací výše uvedených vybraných produktů třetích stran na produkčním a testovacím prostředí, zejména je nesmí aktualizovat a nahrazovat novými verzemi, měnit jejich konfigurace, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které mohou ovlivnit Software.



### 1.9.2 Poskytovatelem nezajišťovaná údržba prostředí pro provoz systému AiP Safe s.r.o.

Poskytovatel nebude zajišťovat údržbu ani podporu k programovým produktům třetích stran, které spolupracují se systémem AIP SAFE, než jsou vybrané produkty, které jsou uvedeny v článku 1.9.1 této přílohy Smlouvy, což znamená žádnou správu a technickou podporu, která by spočívala např. v instalaci jejich aktualizací a nových verzí, v jejich provozní profylaxi, v jejich provozní optimalizaci, v jejich změnách konfigurace nebo v dalších činnostech. Těmito nespravovanými a nepodporovanými programovými produkty třetích stran se rozumí zejména, nikoliv však pouze:

1. operační systémy serverů, na kterých je systém AIP SAFE provozován;
2. operační systémy klientských stanic;
3. internetové prohlížeče;
4. databáze;
5. antivirové programy;
6. síťový software;
7. kancelářské balíky;
8. software elektronické pošty.

Objednatel žádným způsobem nebude bez svolení Poskytovatele zasahovat do žádných instalací programových produktů třetích stran, které systém AIP SAFE využívá.

Objednatel nebude měnit konfigurace programových produktů třetích stran, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které nebudou uvedeny v poskytovaném dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran.“

### 1.9.3 Obsah služby

Služba zahrnuje závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli komplexní přehled aktuálních verzí produktů třetích stran, které jsou požadovány pro řádný chod systému AIP SAFE, v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádném termínu, aby Objednatel mohl zajistit aktualizaci verzí ve svém prostředí.

Pro dokument „Přehled platných verzí třetích stran“ (dále jen Dokument) platí následující kritérium: nová verze Dokumentu nesmí požadovat instalaci nižší verze software třetích stran, než bylo uvedeno v předchozí verzi Dokumentu.

### 1.9.4 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel poskytuje službu v pravidelných, případně mimořádných termínech předáním nové verze dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran“.

### 1.9.5 Termíny plnění

Služba bude poskytována v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádných termínech oznámených Poskytovatelem alespoň 14 dní předem.

### 1.9.6 Dodatečné parametry služby

Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek Objednatele implementovat aktualizaci některého z produktů třetích stran (např. z důvodu zajištění bezpečnosti celého

informačního systému Objednatele) vyjádřením, jaké všechny související změny produktů třetích stran mají být zajištěny Objednatelem, jedná-li se o produkty třetích stran, jejichž správu zajišťuje Objednatel, aby byla zajištěna provozuschopnost systému AIP SAFE, a to do 90 dní od obdržení požadavku od Objednatele.

Poskytovatel je rovněž povinen zajistit provedení aktualizace produktů třetích stran uvedených v článku 1.9.1, která bude pro zajištění Objednatelem žádaných vlastností potřeba, a to do 90 dní od obdržení požadavku na jejich zajištění.

## 1 Kontext

ÚMČ Praha 11 implementoval v uplynulých letech na základě výběrových řízení informační systém AIP SAFE III. Do současnosti byla podpora a upgrade zajištěna smlouvou, jejíž platnost končí k 30. 6. 2018, z toho důvodu je poptáváno pokračování podpory pro následující moduly systému AIP SAFE III (dále jen IS AIP SAFE III, případně programové vybavení):

- Framework AIP SAFE III pro 300 uživatelů
- Document management AIP SAFE III
- URZ – usnesení rady a zastupitelstva
- Workflow smluv
- Rezervace služebních vozů s účetní evidencí
- Rezervační systém karet PID Lítačka
- Správa a evidence hovorného uživatelů u mobilních operátorů
- Správa a evidence směrnic (vnitřních norem)
- Anonymizace dat
- Individuální elektronický agendový systém (modul Workflow úředníka)
- Integrace s redakčním systémem AS4U
- Integrace se základními registry
- Integrace s IS Proxio
- Integrace se spisovou službou eSpis
- Integrace s LDAP včetně autentifikace KERBEROS

<b>KRYCÍ LIST NABÍDKY</b>	
<b>Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE</b>	
<b>Dodavatel</b> (název společnosti nebo jméno fyzické osoby)	
<b>Sídlo Dodavatele</b> (v případě fyzické osoby bydliště a celá adresa včetně PSČ)	
<b>Kontaktní adresa</b> (v případě, že je jiná než sídlo Dodavatele)	
<b>Právní forma</b>	
<b>IČ, DIČ</b>	
<b>Číslo telefonu, faxu, e-mail</b>	
<b>Osoba (-y) oprávněná jednat jménem Dodavatele</b>	
<b>Statutární zástupce (-ci)</b>	
<b>Bankovní spojení</b>	
<b>Celková výše nabídkové ceny v Kč bez DPH za 1 rok</b>	

Praha:

..... Razítko, podpis statutárního orgánu dodavatele

Příloha č. 4 ZD

**Vzor čestného prohlášení dodavatele k Informaci o kvalifikaci**

**Veřejná zakázka**

**Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém  
AIP SAFE**

## **Veřejná zakázka**

### **Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE**

### **Čestné prohlášení**

Společnost/fyzická osoba \*)

se sídlem

IČO:

zapsaná v obchodním rejstříku u , oddíl , vložka .

která se samostatně/společně s jinou osobou/společně s jinými osobami \*) podáním nabídky uchází o veřejnou zakázku

### **Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE**

**předkládá**

tuto informaci o kvalifikaci dle zadávacích podmínek obsažených ve Výzvě a zadávací dokumentaci

**a čestně a pravdivě prohlašuje, že:**

1. se před předložením Informace o kvalifikaci podrobně seznámila se zadávacími podmínkami,
2. při zpracování Informace o kvalifikaci přihlédla ke všem informacím a okolnostem významným pro prokázání kvalifikace,
3. splňuje podmínky kvalifikace stanovené zadavatelem v odstavci 8.1 zadávací dokumentace veřejné zakázky,
4. nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek ve vztahu ke spotřební dani,
5. nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
6. není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo není v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele <sup>1)</sup>,

*1) tento odstavec použije pouze dodavatel, který není zapsán v obchodním rejstříku, dodavatelé zapsaní v obchodním rejstříku tento odstavec škrtnou*

7. kontaktní osobou dodavatele zmocněnou k objasnění Informace o kvalifikaci je \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_\*\*),
8. podpisem tohoto prohlášení potvrzuje pravdivost, správnost a závaznost veškerých dokumentů uvedených v této Informaci o kvalifikaci.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

.....

Podpis(y) dodavatele v souladu s výpisem z OR nebo jiné obdobné evidence či osoby/osob oprávněné/oprávněných jednat za dodavatele (včetně uvedení jména, příjmení a funkce podepisujícího/podepisujících)

*\*) **vyberte a nehodící se škrtněte***

*\*\*\*) **v případě, že se o zakázku uchází více dodavatelů společně, zařadí bod 7 do svého prohlášení pouze první (jeden) z dodavatelů uvedených v Informaci o kvalifikaci***

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ DODAVATELE**

*k pojistné smlouvě*

*Název společnosti:*

*Sídlo:*

*IČ:*

*právní forma:*

*Osoba oprávněná jednat jménem uchazeče:*

**NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

**Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém  
AIP SAFE**

Dodavatel čestně prohlašuje, že v případě, že jeho nabídka bude vybrána jako nejvhodnější, předloží nejpozději k datu podpisu smlouvy o dílo platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetím osobám v min. výši 5,0 mil. Kč. Součástí pojistné smlouvy bude předložení dokladu o úhradě pojistného za příslušné pojistné období. Pojistná smlouva musí být platná po celou dobu plnění veřejné zakázky.

V ..... dne .....

\_\_\_\_\_  
*jméno osoby oprávněné jednat a podepisovat za  
uchazeče*

\_\_\_\_\_  
*podpis osoby oprávněné jednat a podepisovat za  
uchazeče*



Číslo smlouvy Objednatele: .....  
Číslo smlouvy Poskytovatele: .....

## SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

### Smluvní strany

#### Městská část Praha 11

Sídlo: Praha 4, Ocelíkova 672, PSČ 149 41  
Zastoupená: Ing. Simona Klimakovská, tajemnice ÚMČ  
IČ: 00231126  
DIČ: CZ00231126  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]  
(dále jen „Objednatel“)

a

#### FIRMA

Sídlo: .....  
Jednající: .....  
zapsaná v obchodním rejstříku .....  
IČ: .....  
DIČ: .....  
Bankovní spojení: .....  
Číslo účtu: .....  
(dále jen „Poskytovatel“)

(dále označovány společně jako „strany této Smlouvy“ nebo „smluvní strany“)

uzavřely v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).

## 1 Definice

Pro účely této Smlouvy se zavádějí následující termíny, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem:

„**Aktualizace Software**“ znamená takovou verzi Software, která je distribuována Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné IKABC a technická vylepšení.

„**Běžná pracovní doba**“ znamená standardní pracovní dobu Objednatele podle odstavce 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy.

„**Dispečer TP**“ znamená osobu pověřenou Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory dle smluvních podmínek.

**„Doba nahlášení“** znamená datum a čas, kdy bylo Hlášení přijato na kontaktních adresách technické podpory Poskytovatele.

**„Doba odezvy“** (nebo též „Prvotní reakce“ podle Přílohy č. 1 této Smlouvy) znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Nahlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Nahlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

**„Doba pohotovosti“** znamená pracovní dobu Poskytovatele, během které je pro potřeby Objednatele povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.

**„Dokumentace Software“** znamená dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.

**„Hardware“** znamená technické zařízení potřebné pro provoz Software.

**„Hlášení“** znamená zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro nahlášení IKABC na kontaktní adresy technické podpory Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 zprávu elektronické pošty. Zasláná zpráva elektronické pošty jako náhradní zpráva ISH musí obsahovat minimálně tyto údaje:

a) v hlavičce zprávy:

- *identifikaci zprávy* (text „Náhradní zpráva ISH“ a pořadové číslo náhradní zprávy ISH v běžném roce);

b) v těle zprávy

- *identifikaci Objednatele* - název společnosti a Nahlašovatel;
- *typ hlášení* – Incident kategorie A, Incident kategorie B, Incident kategorie C, Rozvojová úloha, Změna;
- *text hlášení* - přesné znění Hlášení;
- *typ instalace* - k jakému typu instalace Software se Hlášení vztahuje: provozní, testovací;
- *očekávané datum vyřešení* - Objednatel uvede jím předpokládané datum řešení Hlášení.

**„IKABC“** zkratka souhrnně označující incidenty kategorií A, B a C specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

**„Informační systém hlášení“** (nebo též „helpdesk“ podle Přílohy č. 1 této Smlouvy) (dále jen ISH) je informační systém Poskytovatele určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem Software. ISH je přístupný pro jednoho pracovníka Objednatele na internetové adrese <https://support.aipsafe.cz>, který centrálně pro Objednatele zajišťuje veškerá Hlášení. Jméno, vstupní heslo a příručku pro práci s ISH obdrží Objednatel do 5 pracovních dní po podpisu této Smlouvy.

**„Nahlašovatel“** znamená osobu pověřenou Objednatelem k nahlašování IKABC a osobu pověřenou k užívání služby Telefonická podpora.

**„Místo plnění“** je sídlo Objednatele a detašovaná pracoviště Objednatele v Praze, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem a provozovna Poskytovatele.

**„Podrobná specifikace poskytovaných služeb“** (dále také jen „PSPS“) znamená Přílohu č. 1 této Smlouvy a Přílohu č. 2 této Smlouvy, a případné pozdější dodatky této Smlouvy, které specifikují, jaký druh služeb technické podpory byl Smluvními stranami kontrahován pro konkrétní časové období.

**„Rozvojová úloha“** znamená požadavek na realizaci koncepčního požadavku Objednatele specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

**„Řešitel“** znamená osobu přidělenou Dispečerem TP k řešení IKABC nebo poskytování konzultací.

„**Software**“ znamená počítačový program (včetně každé jeho části), který je součástí Objednatelům zakoupené konfigurace systému AIP SAFE (viz Příloha č. 5 této smlouvy), jeho dokumentaci a instalační médium.

„**TELP**“ znamená službu Telefonické podpory, kterou poskytuje Poskytovatel Objednateli.

„**Třetí strana**“ znamená subjekt (právníkou nebo fyzickou osobu), která spolupracuje s některou ze Smluvních stran v souvislosti s předmětem této Smlouvy, nebo jejíž zařízení nebo programové vybavení některé ze Smluvních stran využívá.

„**Uživatelská dokumentace**“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software.

„**Změna**“ znamená jakoukoliv úpravu existujících vlastností Software. Existující vlastnosti Software jsou popsány v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.

## 2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatel služby technické podpory související se zabezpečením provozu Software u Objednatel, které jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy a v rozsahu dle zadávací dokumentace objednatel k veřejné zakázce „ **Zajištění vývoje, podpory a upgrade pro implementovaný systém AIP SAFE**“ ze dne .....2018 v příloze č. 7 této smlouvy, a závazek Objednatel za tyto služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 2.2 Poskytované služby se dělí na **Základní služby technické podpory**, které jsou specifikovány v článku 3 této Smlouvy a jsou Poskyvatel zajišťovány bez ohledu na předplacené pracovní hodiny, které má Objednatel u Poskyvatel k dispozici, a **Rozšiřující služby technické podpory**, které jsou popsány v článku 4 této smlouvy a jsou zajišťovány z předplacených pracovních hodin, které má Objednatel u Poskyvatel k dispozici.
- 2.3 V článku 5 této Smlouvy jsou popsány služby, které může Poskyvatel poskytnout Objednateli nad rámec základních a rozšiřujících služeb technické podpory, a které jsou hrazeny jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskyvatel uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 2.4 Rozsah a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.5 Předmětem této Smlouvy nejsou služby spojené se správou nebo údržbou jakéhokoliv Hardware nebo služby spojené se správou nebo údržbou jakéhokoliv dalšího programového vybavení než Software, jako např. operačních systémů, databází, kancelářských balíků, webových prohlížečů, programových ovladačů skenerů, software serverů a klientů elektronické pošty, apod. s výjimkou programového vybavení jmenovitě uvedeného v Příloze č. 6 této Smlouvy.

## 3 Základní služby technické podpory

### 3.1 Základní služby technické podpory podle Přílohy č. 1 této Smlouvy

3.1.1 Základními službami technické podpory podle Přílohy č. 1 této Smlouvy jsou:

- a) Poskytování vývoje
- b) Poskytování helpdesku

- c) Poskytování upgrade
  - d) Poskytování update
  - e) Legislativní servis
  - f) Řešení incidentů
- 3.1.2 Podrobná specifikace základních služeb technické podpory včetně jejich SLA parametrů a popisu procesu jejich poskytování je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

### **3.2 Telefonická podpora (dále jen TELP)**

- 3.2.1 Poskytovatel dále zajistí po dobu pohotovosti službu TELP, jejíž náplní bude:
- a) zabezpečení konzultací pro nahlašování ZKZ,
  - b) zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci.
- 3.2.2 Na službu TELP je oprávněn obracet se výhradně Nahlašovatel.

## **4 Rozšiřující služby technické podpory**

### **4.1 Rozšiřující služby technické podpory**

- 4.1.1 Rozšiřujícími službami technické podpory jsou:
- a) Řešení koncepčních požadavků Objednatele
  - b) Komplexní dohled na provoz Software
  - c) Údržba prostředí pro provoz Software
- 4.1.2 Podrobná specifikace rozšiřujících služeb technické podpory včetně jejich SLA parametrů a popisu procesu jejich poskytování je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## **5 Služby technické podpory nad rámec celkové ceny poskytovaných služeb dle Smlouvy**

- 5.1 **Technická podpora**, která není zpoplatněna v rámci celkové ceny poskytovaných služeb dle článku 10 této Smlouvy, ale je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy, zahrnuje služby spojené:
- a) s odstraňováním IKABC, které byly způsobeny nesprávným užíváním Software;
  - b) s odstraňováním IKABC, které byly způsobeny realizací neodsouhlasených Změn;
  - c) s realizací volitelných služeb technické podpory podle článku 4 Smlouvy, pokud rozsah těchto služeb prokazatelně překročil počet předplacených pracovních hodin, které má Objednatel u Poskytovatele aktuálně k dispozici;
  - d) s výkonem součinnosti při odstraňování IKABC produktů třetích stran dle odstavce 6.5 článku 6 Smlouvy.

## **6 Povinnosti a práva Poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel je po dobu poskytování technické podpory povinen zajistit poskytování služeb podpory v termínech a způsobem podle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 6.2 Poskytovatel neodpovídá za IKABC, které mohou vzniknout neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek Software (uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy, Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software) ze strany Objednatele nebo třetí strany, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel není odpovědný za IKABC Software, pokud je Software používán jinak než v souladu s licenčními právy.
- 6.4 Poskytovatel není odpovědný za IKABC produktů třetích stran, které spolupracují se Software. Výkonem technické podpory je však zavázán k výkonu součinnosti vedoucí k úplnému zprovoznění Software. Práce vykonaná v rámci takovéto podpory je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel není odpovědný za IKABC, jestliže jejich příčina spočívá v provedení Změn Objednatelem nebo třetí stranou, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy, bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li realizace takovéto Změny IKABC, je veškerý potřebný výkon služeb Poskytovatele spojených s odstraněním takových IKABC je hrazen jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel není odpovědný za obsah dat Objednatele včetně dat zálohovaných. Poskytovatel není odpovědný ani za ztrátu nebo poškození těchto dat, pokud ke ztrátě nebo poškození nedojde prokazatelně vinou Poskytovatele.
- 6.7 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a dohodne se s Objednatelem na způsobu a rozsahu zálohy.
- 6.8 Poskytovatel je povinen vést evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládat je na vyžádání Objednateli.
- 6.9 Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb Objednateli, jestliže Objednatel v rozporu s některým ustanovením Smlouvy neplní závazky plynoucí z této Smlouvy déle než 20 dní od písemného upozornění Poskytovatele na takový stav, a to do doby odstranění rozporu nebo splnění požadovaných závazků. Takto vzniklé zdržení se považuje za zdržení vzniklé vinou Objednatele.
- 6.10 Poskytovatel má právo s respektováním nezbytných bezpečnostních opatření Objednatele vyslat svého zástupce na Místo plnění za účelem kontroly plnění provozních podmínek stanovených Dokumentací Software.
- 6.11 Poskytovatel má právo požadovat na Objednateli úhradu veškerých nákladů vzniklých neposkytnutím požadované součinnosti Objednatele (viz odstavec 7.6 článku 7 Smlouvy a článek 8 Smlouvy).
- 6.12 Poskytovatel má právo ukončit technickou podporu spolupráce Software s takovými produkty třetích stran, jejichž vlastní technická podpora byla ukončena.

## **7 Povinnosti a práva Objednatele**

- 7.1 Objednatel zabezpečí pro Software odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Software.
- 7.2 Požadavek Objednatele na jakýkoliv výkon technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení, a to Nahlašovatelem. Jiný pracovník Objednatele není oprávněn užívat jakýchkoliv služeb technické podpory. Pouze v případě výpadku ISH má Nahlašovatel právo zadat požadavek e-mailem na adresu elektronické pošty specifikovanou v Příloze č. 3 této Smlouvy.

- 7.3 Nahlašovatel kontaktuje telefonicky, nebo v případě nedostupnosti formou SMS, Dispečera TP v tom případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na výkon technické podpory, aby tak ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na výkon služby technické podpory. Pokud takovýto výpadek způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, je Poskytovatel v rozsahu doby výpadku zproštěn odpovědnosti za dodržení plnění časových lhůt uvedených v PSPS.
- 7.4 Smluvní strany uvádějí, že pro vyloučení pochybností se v případě, kdy výpadek uvedený v odstavci 7.3 tohoto článku způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, lhůty pro odstraňování IKABC uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy počítají od okamžiku, kdy byl prokazatelně uskutečněn předmětný telefonát s Dispečerem TP, nebo kdy byla prokazatelně Nahlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
- 7.5 V případě, že Objednatel zamýšlí provést jakoukoliv Změnu Software nebo změnu prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 Smlouvy vlastními silami nebo prostřednictvím třetí strany s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy, je povinen k zamýšlené Změně nebo změně prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 této Smlouvy získat souhlas Poskytovatele. Žádost o souhlas Poskytovatele s takovou Změnou nebo změnou prostředí Software popsáno v Příloze č. 4 této Smlouvy je Nahlašovatel povinen zaznamenat formou Hlášení prostřednictvím ISH.
- 7.6 Za zabezpečení a zálohování svých dat je odpovědný Objednatel.
- 7.7 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost podle článku 8 Smlouvy.
- 7.8 Objednatel se po dobu platnosti Smlouvy zavazuje bez zbytečného prodlení přijmout všechny takové Aktualizace Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat IKABC.

## **8 Požadovaná součinnost Objednatele**

- 8.1 Objednatel zabezpečí zpřístupnění Software tak, aby bylo možné kdykoliv podle potřeby Poskytovatele vykonávat služby technické podpory podle smluvních podmínek. Pokud tato součinnost nebude poskytnuta nebo bude-li poskytnuta s časovou prodlevou, zaniká Poskytovateli povinnost vykonat službu technické podpory dle smluvních podmínek definovaných v PSPS.
- 8.2 Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu služby u Objednatele následující:
- a) stůl a židli pro vykonavatele technické podpory,
  - b) přístup k Hardware a Software,
  - c) přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně,
  - d) přístup k síti Internet protokolem http, https a ftp,
  - e) přístup nebo spojení se správci: počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele,
  - f) možnost předem dohodnuté bezplatné konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá. Nemá-li Objednatel takové specialisty, je povinen bezplatně zajistit Poskytovateli specialisty třetích stran.
- 8.3 Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu k Software z pracoviště Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci Software. Chráněný vzdálený přístup bude Poskytovateli k dispozici kdykoliv v Běžné pracovní době a bude vykazovat po celou dobu využívání Poskytovatelem následující



parametry: minimální šířka pásma bude garantovaných 256kb/s a doba odezvy (tzv. ping) bude menší než 400ms.

- 8.4 Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku<sup>1</sup> Software v Běžné pracovní době tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v Běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci.

## 9 Záruka

- 9.1 Záruční doba na služby vykonané v rámci technické podpory je 6 měsíců.

## 10 Cena a platební podmínky

- 10.1 Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění.
- 10.2 Celková cena za služby technické podpory dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a službu TELP po dobu účinnosti této Smlouvy činí ročně:

Celková cena bez DPH	DPH	Celková cena s DPH

Tuto cenu bude možno v průběhu plnění veřejné zakázky překročit pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši této ceny, a to zejména v případě zvýšení sazby DPH.

- 10.3 DPH se rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.4 Ve výše uvedené celkové ceně za služby technické podpory je obsaženo 20 předplacených člověkohodin/měsíc pro služby specifikované v odstavcích 1. 6, 1. 8 a 1. 9. Přílohy č. 1 této Smlouvy (tj. pro rozšiřující služby technické podpory), které může Objednatel libovolně v průběhu trvání smluvního vztahu čerpat. Evidenci čerpaných předplacených člověkohodin povede Poskytovatel.
- 10.5 Technická podpora podle článku 5 této Smlouvy, která není zpoplatněna v rámci celkové ceny poskytovaných služeb, je hrazena jako vícepráce dle následujících jednotkových cen:

Služba TP	Cena za 1 hodinu bez DPH	DPH	Cena za 1 hodinu včetně DPH
Projektový manažer (ve výkazech PM)			
Konzultant analytik (ve výkazech KA)			
Konzultant (ve výkazech K)			
Konzultant zákaznické podpory (ve výkazech KZP)			
Programátor / Analytik (ve výkazech PRGA)			
Programátor Customizace (ve výkazech CUST)			
Dokumentarista (ve výkazech DOC)			

1 Odstávkou rozumíme nedostupnost Software pro Objednatele.

Služba TP	Cena za 1 hodinu bez DPH	DPH	Cena za 1 hodinu včetně DPH
Školitel (ve výkazech EDU)			
Tester (ve výkazech TES)			
Analytik (ve výkazech ANA)			
Programátor (ve výkazech PRG)			

- 10.6 Veškeré platby za technickou podporu budou hrazeny ze strany Objednatele na základě daňového dokladu (dále též „faktury“) vystaveného Poskytovatelem na částku .....Kč bez DPH každé 3 kalendářní měsíce, a to vždy na 3 kalendářní měsíce dopředu. První měsíc je pro účely této Smlouvy měsíc, v němž nabyla účinnosti tato Smlouva. Veškeré platby Objednatele dle této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy došlo k odepsání příslušné částky, na kterou byla faktura vystavena, z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 10.7 Splatnost faktury je 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných předpisů České republiky, v případě nesplnění této povinnosti je Objednatel oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit, lhůta splatnosti faktury přestává jejím vrácením běžet. Po doručení nové faktury obsahující všechny náležitosti počne běžet nová lhůta její splatnosti.
- 10.8 V případě, že Objednatel nezplatí fakturu včas, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.9 V případě prodlení Poskytovatele, z důvodů nespočívajících na straně Objednatele ani ve vyšší moci specifikované v odstavci 10. 10. tohoto článku této Smlouvy, se splněním kteréhokoliv SLA parametru služby dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení. Úhradou smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.
- 10.10 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany (vyšší moc) a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## 11 Odpovědnost smluvních stran za škodu

- 11.1 Vznikne-li Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele povinnost platit pokuty či se podrobit jiným sankcím, je Poskytovatel povinen uložené pokuty nebo škodu vzniklou v důsledku jiných sankcí uhradit Objednateli maximálně do výše 500 000 Kč.
- 11.2 Bude-li pracovníky Poskytovatele způsobena škoda na majetku či zdraví osob Objednatele nebo třetí strany, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele. Poskytovatel odpovídá za prokázanou škodu maximálně do výše 500 000 Kč.



## 12 Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv a je uzavřena na dobu neurčitou. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
- 12.2 Účinnost této Smlouvy může předčasně skončit:
- dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, a jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
  - odstoupením v těchto případech:
    - odstoupením Objednatele, pokud Poskytovatel neplní opakovaně<sup>2</sup> SLA parametry kterékoliv služby, přestože Objednatel poskytuje požadovanou součinnost dle článku 8 Smlouvy,
    - odstoupením Poskytovatele, pokud Objednatel je v prodlení s placením dle článku 10 Smlouvy déle než 30 dnů.
  - písemnou výpovědí bez uvedení důvodů s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
- 12.3 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V tomto případě jsou smluvní strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.

## 13 Řešení sporných otázek

- 13.1 Jestliže bude mít Objednatel jakékoliv výhrady, ať již ve vztahu k poskytovaným službám nebo k pracovníkům Poskytovatele, sdělí je důvěrným způsobem Poskytovateli.
- 13.2 Jestliže spor nebude moci být vyřešen způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím pracovníkovi, kteří budou oprávněni vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Jednání se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran.
- 13.3 Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy. Pozastavení plnění je možné jenom v případě, že Objednatel nedodrží své povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy v takové míře, že Poskytovatel není schopen pokračovat v plnění, přestože o konkrétní potřebě jeho součinnosti Objednatele včas uvědomil.
- 13.4 Nedojde-li k dohodě do 60 dnů od zahájení řešení sporů, může být předmětný spor na návrh kterékoliv smluvní strany dán k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.

## 14 Obecná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může při poskytnutí servisních služeb pověřit provedením díla třetí stranu. Toto pověření musí být předem Poskytovatelem oznámeno a Objednatelem odsouhlaseno.

---

<sup>2</sup> Opakovaně znamená pro účely této Smlouvy následující: Poskytovatel překročil sjednané termíny pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň třikrát o více než 30% a Objednatel jej na tuto skutečnost písemně upozornil.

- 14.2 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Poskytovatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Poskytovatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.3 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Objednatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. Závazek mlčenlivosti je Poskytovatel povinen přenést na třetí stranu, kterou pověřil provedením díla. Poskytovatel se zavazuje seznámit třetí stranu s podmínkami outsourcingové činnosti pro Objednatele. Poruší-li Poskytovatel nebo třetí strana, kterou pověřil provedením díla, povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Objednatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.4 Závazek mlčenlivosti zaniká pro obě Smluvní strany 3 roky po ukončení účinnosti této Smlouvy s výjimkou osobních údajů, kde je mlčenlivost trvalá.
- 14.5 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
- 14.6 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva bude uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, charakteristiku smlouvy, datum nabytí účinnosti a číselné označení smlouvy. Skutečnosti uvedené v této Smlouvě nebudou smluvními stranami považovány za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Poskytovatel výslovně uděluje souhlas s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.
- 14.7 Doložka dle zákona o hl. m. Praze: Podstatné náležitosti této smlouvy byly schváleny usnesením RMČ č. .... ze dne ..... a k jejímu podpisu je oprávněna Ing. Simona Klimakovská, tajemnice MČ Praha 11 na základě usnesení RMČ č. .... ze dne ..... a směrnice ÚMČ Praha 11 číslo S 2017/01 – Podpisový řád, v platném a účinném znění.
- 14.8 Smluvní strany se zavazují zajistit splnění povinností plynoucí z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2017, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, které nabylo účinnosti dne 25. 5. 2018. Povinnosti smluvních stran, které jsou vyžadovány platnou a účinnou právní úpravou, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jsou smluvní strany povinny dodržovat již ode dne účinnosti této smlouvy.“
- 14.9 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb
  - Příloha č. 2 - Upřesnění k poskytovaným službám
  - Příloha č. 3 - Kontaktní adresy
  - Příloha č. 4 - Popis instalace produkčního prostředí Software
  - Příloha č. 5 - Podrobná specifikace systému AiP SAFE III
  - Příloha č. 6 - Přehled platných verzí třetích stran

Příloha č. 7 – Zadávací dokumentace objednatele ze dne .....

## **15 Závěrečná ustanovení**

- 15.1 Tato Smlouva je sepsána ve třech stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden výtisk a objednatel dva výtisky.
- 15.2 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.
- 15.3 Smlouva uzavřena na základě rozhodnutí RMČ č. ....

V Praze dne:

V Praze dne:

.....  
za Městskou část Praha 11

Ing. Simona Klimakovská  
tajemnice ÚMČ



## **Příloha č. 1 ke Smlouvě o technické podpoře**

### **Podrobná specifikace služeb**

#### **1 Požadované služby podpory**

Předmětem je požadavek na poskytování podpory (dále též maintenance) informačního systému AIP SAFE Poskytovatelem. Požadavek zahrnuje tyto služby:

##### **1.1 Poskytování vývoje**

V rámci poskytování vývoje Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení zahrnující zejména:

1. přirozený vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty Poskytovatele);
2. technologický vývoj programového vybavení iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...);
3. vývoj programového vybavení iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality programového vybavení na náměty jiných zákazníků Poskytovatele).

Objednatel má nárok na veškeré aktualizace programového vybavení vydané během období poskytování služby. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou, a to vždy nejpozději 30 dní po uvolnění inovované verze k distribuci.

##### **1.1.1 Proces poskytování vývoje programového vybavení**

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.

##### **1.1.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Služba je poskytována řádně, pokud je zabezpečena trvalá kvalita programového vybavení jak v rovině věcného vymezení, tak v rovině technologické a naplňuje materiální znaky ISVS (viz Zákon o ISVS č. 365/2000 Sb.).

##### **1.1.3 Termíny plnění**

Služby Poskytování vývoje budou poskytovány průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

#### **1.2 Poskytování helpdesku**

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání požadavků uživatelů Objednatele na dodané agendy, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

V rámci služby poskytování helpdesku je Poskytovatel povinen zajistit zpřístupnění vlastní evidence všech reklamací, incidentů (viz 1.7) a požadavků uživatelů

Objednatele týkajících se programového vybavení vč. evidence jejich stavu a průběhu jejich řešení ze strany Poskytovatele pomocí on-line prostředí, které je nástrojem Poskytovatele pro shromažďování požadavků od oprávněných uživatelů a bude pro určené oprávněné uživatele Objednatele a Uživatelských subjektů dostupné (mimo odstávky z důvodu údržby) 24 hod. denně.

#### 1.2.1 Proces poskytování helpdesku

Poskytovatel službu zřídí, tak aby odpovídala všem požadavkům této ZD. Službu společně s příručkou pro používání předá Objednateli nejpozději do 1 týdne od podpisu smlouvy.

#### 1.2.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Služba bude odpovídat požadavkům ZD a dostupná v požadovaných termínech po dobu trvání smluvního vztahu.

#### 1.2.3 Termíny plnění

Služba bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků po dobu max. 1 pracovního dne) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt: 8:00 - 16:00 hod; Pá: 8:00 - 15:00 hod. (dále jen pracovní doba reakce).

### 1.3 Poskytování upgrade

Objednatel má nárok na veškeré upgrade programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím upgrade se rozumí předání zásadně inovované verze programového vybavení s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního programového vybavení na vyšší výkonnost (tzv. upgrade). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění každé inovované verze programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- (i) nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem programového vybavení, resp. na požadavky jiných zákazníků;
- (ii) nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- (iii) řešení rozvojových požadavků Objednatele na změny funkcionality programového vybavení;
- (iv) řešení rozvojových požadavků Objednatele na doplnění funkcionality programového vybavení.

#### 1.3.1 Proces poskytování upgrade programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění každé inovované verze programového vybavení (upgrade) a důvod, proč k upgrade dochází včetně přiložení kompletního přehledu změn.

- Po rozhodnutí Objednatele o využití upgrade provede Poskytovatel v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků převod programového vybavení.

Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) upgrade na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním upgrade.

- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace upgrade.

- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

### 1.3.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud upgrade obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

### 1.3.3 Termíny plnění

Služba Poskytování upgrade bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze programového vybavení).

## 1.4 Poskytování update

Objednatel má nárok na veškeré update programového vybavení vydané po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytnutím update se rozumí předání opravného balíčku k aktuální verzi programového vybavení, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze programového vybavení nebyly známy (tzv. update). Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o uvolnění opravného balíčku programového vybavení prostřednictvím on-line nástroje nebo písemnou formou.

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- opravy reklamovaných vad;
- nápravu bezpečnostních hrozeb;
- upravené funkcionality související s legislativní podporou;
- řešení rozvojových požadavků Objednatele na úpravy funkcionality programového vybavení.

#### 1.4.1 Proces poskytování update programového vybavení

- Poskytovatel písemně oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění opravného balíčku (update) a důvod, proč k update dochází včetně přílohy kompletního přehledu změn.
- Po rozhodnutí Objednatele o využití update provede Poskytovatel v případě potřeby v rámci poskytování služby řešení koncepčních požadavků převod programového vybavení.
- Poskytovatel zajistí instalaci (není-li samoinstalovatelný – automaticky instalován po spuštění instalačního souboru) update na testovacím prostředí a po ověření Objednatelem, ve změnové dokumentaci popsané funkčnosti, instalaci na produktivním prostředí Objednatele. Poskytovatel má rovněž za povinnost na výzvu Objednatele zajistit návrat ke stavu před posledním update.
- Součástí předání musí být změnová, uživatelská a administrátorská dokumentace update. Dokumentace bude zahrnovat i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem programového vybavení.
- Poskytovatel je povinen protokolárně poskytnout seznam veškerých realizovaných zásahů v prostředí Objednatele nejpozději do 3 dnů od jejich provedení.

#### 1.4.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Služba je poskytnuta řádně, pokud update obsahuje funkčně všechny moduly systému AIP SAFE, resp. dle popisu změn a je buď protokolárně předán a je instalován na testovacím prostředí Objednatele, resp. po ověření Objednatelem na produkčním prostředí Objednatele.

#### 1.4.3 Termíny plnění

Služba Poskytování update bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze programového vybavení).

### 1.5 Legislativní servis

V rámci legislativního servisu Poskytovatel průběžně provádí změny v programovém vybavení vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravené programové vybavení Objednateli, včetně aktuální dokumentace změnové, uživatelské a administrátorské dokumentace k programovému vybavení.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou.

#### 1.5.1 Proces poskytování legislativního servisu programového vybavení

Služba bude zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí programového vybavení.



### 1.5.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry Služby)

Dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.

### 1.5.3 Termíny plnění

Služba Legislativní servis bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze programového vybavení) nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti, jsou-li k datu účinnosti této úpravy vydány i všechny nezbytně nutné prováděcí předpisy nové právní úpravy. V opačném případě se termín uvolnění nové verze či opravného balíčku prodlužuje na nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne vydání těchto nezbytně nutných prováděcích předpisů nové právní úpravy.

## 1.6 Řešení koncepčních požadavků Objednatele:

Poskytovatel je povinen dle požadavků Objednatele poskytovat služby spočívající v řešení koncepčních požadavků, a to zejména:

1. spolupráce na koncepci rozvoje informačního systému, autorské konzultace k úpravám a doplnění standardní funkčnosti programového vybavení a jeho vazeb na okolní systémy, autorské konzultace a informační podpora k programovému vybavení a jeho aktualizovaným verzím;
2. implementace nových a opravných verzí programových komponent programového vybavení (zejména upgrade, update) a migrace dat, pokud to vyžadují provedené změny programových komponent a jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
3. návrhy na profylaxi programového vybavení a její realizace, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení tak, aby nedošlo k systémovému selhání programového vybavení;
4. údržba produkčního a testovacího prostředí programového vybavení s ohledem na aktualizace programového vybavení (upgrade a update) včetně vazeb na okolní systémy určené Objednatelem, pokud jsou nezbytné autorské znalosti programového vybavení;
5. součinnost za účelem provedení plnohodnotné migrace dat z programového vybavení do jiného systému či aplikace.

### 1.6.1 Proces poskytování služeb řešení koncepčních požadavků

Požadavek na službu je předán helpdeskem/emailem (v případě výpadku služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele.

V případě požadavku na rozvoj Poskytovatel posoudí, zda požadavek na rozvoj zařadí mezi v budoucnu realizovatelné požadavky a bude je realizovat v rámci upgrade nebo jako zvláštní požadavek Objednatele či jej odmítne jako nerealizovatelný. U požadavků zařazených mezi v budoucnu realizovatelné pak prostřednictvím helpdeskem bude Poskytovatel informovat uživatele, pokud zmíněný požadavek bude zařazen do některé



z konkrétních plánovaných verzí programového vybavení (update, upgrade) či jakým způsobem je možné jej řešit (poskytování rozvoje).

Poskytovatel v případě potřeby převodu programového vybavení a pro zvláštní požadavky Objednatele zpracuje písemnou nabídku na řešení služby, která bude obsahovat mj. kalkulaci nákladů a termín poskytnutí služby. Objednatel se písemně vyjádří, zda nabídku akceptuje. Akceptovaná nabídka je považována za objednávku služeb a Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dnem, kdy mu byla akceptace nabídky doručena. Pokud Objednatel se zaslanou nabídkou nebude souhlasit, vrátí nabídku s připomínkami Poskytovateli k dopracování.

Po realizaci služby je služba po ověření funkčnosti služby akceptována na základě akceptačního protokolu.

#### 1.6.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reagoval na všechny požadavky.

Objednatelem objednaná nabídnutá služba je poskytována v souladu s požadavky Objednatele a protokolárně předána a akceptována.

#### 1.6.3 Termíny plnění

Termíny plnění jsou sjednávány individuálně pro každý z požadavků Objednatele.

#### 1.6.4 Doplnující informace ke službě

Očekáváme předložení tabulky se zvýhodněnými jednotkovými cenami pro poskytování požadovaných služeb.

### 1.7 Řešení incidentů

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost systému AIP SAFE, kterého se týká incident.

Incident, tj. nezvyklá událost (např. vada) v systému, která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (Smlouvy o dílo a její přílohy), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem
- s platnou místní legislativou Objednatele (vyhlášky, interní normy) k datu hlášení incidentu Objednatelem

Služba bude garantovat řešení Objednatelem klasifikovaných incidentů v dohodnutých termínech.

Kategorie klasifikace incidentů:

- Kategorie A = Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Software v rozporu s platnou legislativou ČR.
- Kategorie B = Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem AIP SAFE nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než dvojnásobek (rozumí se dvojnásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. vytvoření Návrhu usnesení), jinak je incident automaticky považován za kategorii A.
- Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému AIP SAFE nebo jeho části, nebo lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než pětinásobek (rozumí se pětinásobný čas potřebný k provedení sady úkonů běžného uživatele k zajištění požadované činnosti, např. změna dat ve formuláři), jinak je incident automaticky považován za kategorii B.

#### 1.7.1 Proces poskytování služby řešení incidentů

Požadavek na službu je předán helpdeskem/emilem (v případě nedostupnosti služby helpdesk) odpovědnou osobou Objednatele. Incident je Objednatelem oklasifikován podle klasifikace incidentů. Kategorie incidentu je následně potvrzena Poskytovatelem. V případě rozporu v kategorizaci (například pro neznalost alternativního postupu na straně Objednatele) řeší společně zařazení do kategorie odpovědný zástupce Objednatele a Poskytovatele. Společně zaznamenají konsensus do helpdesku. Helpdesk poskytne záznam o změně kategorie a základ, na němž je postavena.

V případě reklamace/incidentu musí být Poskytovateli předány informace formálně a věcně správně, s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace ve vazbě na konkrétní části dokumentace produktu, ke které je reklamace vztažena.

Poskytovatel reaguje v pracovní době reakce dle klasifikace a přistoupí k řešení incidentu.

V případě reklamace Poskytovatel posoudí v čase prvotní reakce dle čl. 1.7.3 této přílohy, zda se jedná o oprávněnou reklamaci programového vybavení. V takovém případě je povinen tuto reklamaci řešit dle stanovených pravidel. V opačném případě požadavek odmítne a v řešení dále nepokračuje. O řešení oprávněné reklamace bude uživatel informován prostřednictvím helpdesku.

Jakmile Poskytovatel incident vyřeší, poskytne o vyřešení incidentu záznam v helpdesku společně s informací, jak má Objednatel vyřešení incidentu ověřit a vyzve Objednatele k ověření vyřešení incidentu. Doba od výzvy Poskytovatele Objednateli k ověření incidentu do jeho samotného ověření Objednatelem se v případě vyřešeného incidentu nezapočítává do doby úplného odstranění incidentu, jež je závazkem Poskytovatele. V případě, že Objednatel neoklasifikuje incident jako vyřešený, počítá se doba do ověření Objednatelem k době úplného odstranění incidentu, kterou je Poskytovatel smluvně vázán. Pokud Objednatel vyřešení incidentu nepotvrdí v systému helpdesk do 3 pracovních dní od výzvy Poskytovatele k ověření incidentu, má se za to, že je incident úplně odstraněn.

### 1.7.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Všechny incidenty jsou dodavatelem řešeny v dohodnutých termínech plnění.

### 1.7.3 Termíny plnění

Požadované doby pro službu podle Objednatelem klasifikovaného incidentu v pracovní době reakce:

Garance	Termín	Kategorie A Kritický stav	Kategorie B Méně závažný stav	Kategorie C Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	4h	8h	20h
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	24h	-	-
Úplné odstranění závady	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.	4d	8d	20d
	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	10d	20d	30d

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo poskytnutí součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

V případě neodstranění problémového stavu v termínu uvedeném výše je Poskytovatel povinen na odstranění problémového stavu nepřetržitě pracovat až do jeho úplného odstranění.

## **1.8 Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE (dále jen „KDS“)**

Předmětem služby Komplexní dohled na provoz systému AIP SAFE jsou:

1. pravidelný dohled, asistenci a kontrola provozu systému AIP SAFE nebo jeho částí,
2. pravidelné kontroly výkonnosti systému AIP SAFE v prostředí Objednatele.
3. pravidelné konzultace ke stavu systému s doporučeními, co řešit a jak.

### **1.8.1 Proces poskytování služby KDS**

Poskytovatel sestaví plán dohledu, kontroly a konzultací. Poskytovatel provede dohled dle interní metodiky Poskytovatele, vyhodnocení stavu a interpretuje poznatky do zprávy pro Objednatele, kterou mu protokolárně po projednání v rámci pravidelných konzultací předá.

Objednatel protokolárně zprávu převezme.

### **1.8.2 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Poskytovatel poskytuje službu podle plánu dohledu a vyhotovuje zprávy o stavu pro Objednatele.

### **1.8.3 Termíny plnění**

Služba bude poskytována průběžně v termínech určených Poskytovatelem nejméně však 1x za měsíc.

### **1.8.4 Doplnující informace ke službě**

Očekáváme předložení kalkulovaného rozsahu služeb (počet pracovních hodin za kvartál) v nabídkové ceně. Poskytovatel provede evidenci (preferované je vedení evidence online) o čerpání pracovních hodin. Objednatel musí mít možnost akceptovat čerpané hodiny. Do doby akceptace čerpání hodin Objednatelem jsou Poskytovatelem uvedené hodiny považovány za nečerpané. Objednatel má povinnost ne-/akceptovat rozsah čerpaných hodin do 5 dní od výzvy Poskytovatele. V případě nevyčerpaní kalkulovaného rozsahu pracovních hodin se hodiny automaticky převádí do následujícího období.

## **1.9 Údržba prostředí pro provoz systému AIP SAFE**

Předmětem služby jsou programové produkty třetích stran a knihovny systému AIP SAFE, jejichž správa a podpora jsou potřebné pro provoz systému AIP SAFE.

### **1.9.1 Přehled udržovaných software třetích stran**

Poskytovatel bude zajišťovat údržbu a aktualizace následujících produktů třetích stran:

1. Webový server Apache TomCat;
2. Java Virtual Machine;
3. Knihovny v instalačním adresáři SAFE.

Objednatel žádným způsobem nebude zasahovat do instalací výše uvedených vybraných produktů třetích stran na produkčním a testovacím prostředí, zejména je

nesmí aktualizovat a nahrazovat novými verzemi, měnit jejich konfigurace, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které mohou ovlivnit Software.

#### 1.9.2 Poskytovatelem nezajišťovaná údržba prostředí pro provoz systému AiP Safe s.r.o.

Poskytovatel nebude zajišťovat údržbu ani podporu k programovým produktům třetích stran, které spolupracují se systémem AIP SAFE, než jsou vybrané produkty, které jsou uvedeny ve článku 1.9.1 této přílohy Smlouvy, což znamená žádnou správu a technickou podporu, která by spočívala např. v instalaci jejich aktualizací a nových verzí, v jejich provozní profylaxi, v jejich provozní optimalizaci, v jejich změnách konfigurace nebo v dalších činnostech. Těmito nespravovanými a nepodporovanými programovými produkty třetích stran se rozumí zejména, nikoliv však pouze:

1. Operační systémy serverů, na kterých je systém AIP SAFE provozován;
2. Operační systémy klientských stanic;
3. Internetové prohlížeče;
4. Databáze;
5. Antivirové programy;
6. Síťový software;
7. Kancelářské balíky;
8. Software elektronické pošty.

Objednatel žádným způsobem nebude bez svolení Poskytovatele zasahovat do žádných instalací programových produktů třetích stran, které systém AIP SAFE využívá.

Objednatel nebude měnit konfigurace programových produktů třetích stran, nahrazovat jinými produkty se stejnou funkcionalitou nebo provádět v nich jakékoliv další změny, které nebudou uvedeny v poskytovaném dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran.“

#### 1.9.3 Obsah služby

Služba zahrnuje závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli komplexní přehled aktuálních verzí produktů třetích stran, které jsou požadovány pro řádný chod systému AIP SAFE, v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádném termínu, aby Objednatel mohl zajistit aktualizaci verzí ve svém prostředí.

Pro dokument „Přehled platných verzí třetích stran“ (dále jen Dokument) platí následující kritérium: nová verze Dokumentu nesmí požadovat instalaci nižší verze software třetích stran, než bylo uvedeno v předchozí verzi Dokumentu.

#### 1.9.4 Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel poskytuje službu v pravidelných, případně mimořádných termínech předáním nové verze dokumentu „Přehled platných verzí třetích stran“.

### 1.9.5 Termíny plnění

Služba bude poskytována v pravidelných půlročních intervalech, případně v mimořádných termínech oznámených Poskytovatelem alespoň 14 dní předem.

### 1.9.6 Dodatečné parametry služby

Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek Objednatele implementovat aktualizaci některého z produktů třetích stran (např. z důvodu zajištění bezpečnosti celého informačního systému Objednatele) vyjádřením, jaké všechny související změny produktů třetích stran mají být zajištěny Objednatelem, jedná-li se o produkty třetích stran, jejichž správu zajišťuje Objednatel, aby byla zajištěna provozuschopnost systému AIP SAFE, a to do 90 dní od obdržení požadavku od Objednatele.

Poskytovatel je rovněž povinen zajistit provedení aktualizace produktů třetích stran uvedených v článku 1.9.1, která bude pro zajištění Objednatelem žádaných vlastností potřeba, a to do 90 dní od obdržení požadavku na jejich zajištění.

## **Příloha č.2 ke Smlouvě o technické podpoře**

### **Upřesnění k poskytovaným službám**

#### **1.1 Technická podpora bude poskytována za těchto upřesněných podmínek:**

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>
Běžná pracovní doba	Je dána odstavcem 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy
Doba pohotovosti	Je dána odstavcem 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy
Zabezpečení konzultací pro nahlašování IKABC	V rámci Doby pohotovosti.
Zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci	V rámci Doby pohotovosti zajistí Dispečer TP předání požadavku na konzultaci.

#### **1.2 Poskytování upgrade a update Software a legislativního servisu Software**

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>
Informovanost Objednatele uvolněných Aktualizací Software	<p>Případy upgrade a update Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat IKABC, zavede Poskytovatel do Software bezplatně.</p> <p>U ostatních případů upgrade a update Software a případů legislativního servisu Software Poskytovatel nejprve předloží Objednateli odhad pracnosti zavedení aktualizace do Software a provede ji až po jeho souhlasu jako Změnu nad rámec podpory podle odrážky c) odstavce 5.1 článku 5 Smlouvy.</p>

#### **1.3 Komplexní dohled na provoz Software podle odstavce 4.1.1 této Smlouvy bude poskytován v rozsahu 4 pracovních hodin za čtvrtletí.**

**Příloha č.3** ke Smlouvě o technické podpoře  
**Kontaktní adresy**

**Internetová adresa ISH** pro veškerá Hlášení:

Uživatelské jméno:

**Email** pro alternativní zasílání elektronických formulářů Hlášení:

Smluvní strany se dohodly využívat k zasílání Hlášení elektronickou poštou pouze v případě prokazatelné nedostupnosti ISH. V jiných případech Poskytovatel nebude řešení takto zaslanych hlášení zajišťovat.

Nahlašovatel: Martin Zika, Bc. David Salát, Pavel Fröhlich

Adresa pro **listovní zásilky**:



Příloha č.4 ke Smlouvě o technické podpoře

## Popis instalace produkčního a testovacího prostředí Software

# 1 PRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ

## 1.1 Intranetový přístup k aplikaci SAFE

- Aplikace SAFE  
<https://aip.p11.mepnet.cz:8443/safe>

## 1.2 Aplikační server AIP.p11.mepnet.cz

- **Základní informace**

Operační systém:	Windows server 2008 R2 Enterprise 64-bit
Host name:	AIP.p11.mepnet.cz
IP:	192.168.1.29
HW konfigurace:	Intel(R) Xeon(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 12GB RAM
Přístup:	RDP na adresu 193.35.104.103:3389

## 1.3 Skupiny uživatelů a uživatelé SAFE

Skupiny uživatelů systému SAFE a uživatelé jsou definováni IT MČ P11 a jsou synchronizovány z AD. Z AD jsou synchronizovány skupiny začínající na DMS, a uživatelé zařazení do těchto skupin (viz Synchronizace uživatelů)

IT MČ P11 má administrátorský přístup do systému SAFE.

## 1.4 Data aplikace SAFE

- **Databázový server MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Popisná data dokumentů aplikace Digitální archiv jsou uložena v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safeprod

Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

- **Datové úložiště je na databázi MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Datové úložiště jsou uloženy v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safeprods
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

### **1.5 Aplikační a webový server aplikace SAFE/ AIP.p11.mepnet.cz**

- Použitá JAVA  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91
- Webový server Apache Tomcat - pro aplikaci SAFE  
Apache Tomcat/8.0.48, porty 8443, 8080  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
C:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat  
<https://aip.p11.mepnet.cz:8443>  
<http://aip.p11.mepnet.cz:8080>
- Webový server Apache Tomcat - pro webovou službu publikace na web  
Apache Tomcat/8.0.48, port 8585  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat\_ws  
<https://192.168.1.29:8585>
- Aplikace Safe  
Aplikace SAFE (aplikace i import jsou nainstalovány jako služby OS Windows)  
Build version: 1801.6  
Build Date: 2018-04-25 13:52:36  
Licence name: MCPraha 11

Licence note: Tato licence umožňuje používání produktu SAFE podle smlouvy uzavřené mezi ÚMČ Praha 11 a AiP Safe s.r.o. Jiné použití tohoto produktu není možné.

Expiry: never expires

Server time: 2018-07-26 15:12:58

Max. concurrent users: 250

Concurrent users: 17

Session inactivity: 90s

Max. session timeout: 36000s

Customer objects: unknown count / no limit

Installation objects: 0 / 0

Package: annm

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:48:32

Built ID: jenkins-annm-release-candidate\_1801-1

Package: impconv

Version: 1801.3

Built Date: 2018-04-06 15:25:20

Built ID: jenkins-impconv-release-candidate\_1801-3

Package: iszr

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:34

Built ID: jenkins-iszr-release-candidate\_1801-1

Package: praha11

Version: 1801.11

Built Date: 2018-05-21 13:47:11

Built ID: jenkins-praha11-release-candidate\_1801-12

Package: registrsmluv

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:49

Built ID: jenkins-registrsmluv-release-candidate\_1801-1

Installation ID: r-3778-0674

Jars: bcmal-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar, itextpdf-5.5.1.jar, jai\_codec-1.1.3.jar, jai\_core-1.1.3.jar, safe-applets-1801.6.jar, safe-sign-pdf-itext5-1801.6.jar

Subject : CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Issuer: CN=GlobalSign, O=GlobalSign, OU=GlobalSign Root CA - R3

Validity: From: 15.06.2016 To: 15.06.2024

Subject : EMAILADDRESS=info@aipsafe.cz, CN=AiP Safe s.r.o., OU=AiP Safe s.r.o., O=AiP Safe s.r.o., L=Beroun, C=CZ

Issuer: CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Validity: From: 11.01.2018 To: 11.01.2021

Jars: bcmal-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar

Subject : CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 25.04.2001 To: 25.04.2020

Subject : CN=The Legion of the Bouncy Castle, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 12.12.2012 To: 16.12.2017

## 1.6 Služby aplikací SAFE

- Apache Tomcat: Služba webového serveru Apache Tomcat  
Display name:  
Service Name: AiPSafeProdTomcat  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Pamět služby: max. 1024MB  
Služba se spouští automaticky
- Apache Tomcat (webová služba pro publikaci na web):  
Služba webového serveru Apache Tomcat  
Display name:

Service Name: AiPSafeProdTomcatWs  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

- Model Safe:

Služba modelu systému SAFE  
Display name:  
Service Name: AiPSafeProdServer  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Paměť služby: max. 1536MB  
Služba se spouští automaticky  
INI: C:\AiPSafe\Safe\model\x64\aiPSafe-server-service.ini

Služba Ifr

Display name:  
Service Name: AiPSafeProdIfr  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

- Další služby:

Služba pro konverzi měsíčních výpisů:  
Display name:  
Service Name: AiPSafeProdImpConvMesVypisVodafone  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

Služba pro konverzi aktivovaných služeb:

Display name:  
Service Name: AiPSafeProdImpConvAktSluzby  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

Služba pro importního démona:

Display name:  
Service Name: AiPSafeProdImport  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

## 1.7 Instalace a nastavení aplikací SAFE a Tomcat a serveru AIP.p11.mepnet.cz

Složka SAFE: c:\AiPSafe\Safe\_prod\safe  
Složka Tomcat: c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat  
Složka Tomcat WS: C:\AiPSafe\Tomcat7WS  
Složka pro vstupní dávky importu: c:\AiPSafe\Safe\_prod\safe\appbase\import

### Složka Installeru: c:\AiPSafe\installer\_1801

- Plná instalace Installerem konfiguračním souborem **praha11.conf** prostředí **prod**
- Složka pro instalační zipy: c:\AiPSafe\Safe\_prod\Install
- Instalované balíčky
  1. safe-core-1801.6.zip
  2. safe-soapentrypoint-1801.6.zip
  3. impconv-1801.3.zip
  4. praha11-1801.11.zip
  5. annm-1801.1.zip
  6. registrsmluv-1801.1.zip
- Složka pro zálohy C:\AiPSafe\\_zaloha\safe\_prod
- v rámci Installeru nastaveno automatické vypínání a zapínání služeb

### Synchronizace uživatelů

# LDAP A KERBEROS —

*#konfigurace přístupu k LDAP serverům*

*LDAP.DomainDef.0.Name = p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.Host = P11B.p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPrincipal=aipad@p11.mepnet.cz*

*LDAP.DomainDef.0.ReaderPassword=viz KeePass*

*#přihlasování LDAP/Simple*

*LDAPSsimpleAuth.DefaultDomain = p11.mepnet.cz*

*#pravidelná synchronizace v určitém čase*

*LDAPMirror.LaunchTimes=05:30*

*#Jednotlivé synchronizační úlohy*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Domain=P11.mepnet.cz*

*LDAPMirror.TaskDef.0.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz*

LDAPMirror.TaskDef.0.SearchScope=tree  
LDAPMirror.TaskDef.0.MemberRecursionDepth=3  
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateLDAPLogin=always  
LDAPMirror.TaskDef.0.DeactivatePasswordLogin=oncreate  
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateKerberosLogin=always  
LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateDelegationLogin=always  
LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (name=DMS.\*)  
#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria =  
((objectClass=group)(objectClass=groupOfUniqueNames)(objectClass=groupOfURLs)(objectClass=inetOrgPerson)&(objectClass=user)!{(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))))  
LDAPMirror.TaskDef.0.AttributeGroupDisplayName=description  
LDAPMirror.TaskDef.0.UserDescriptionExpr=\${title}

#úloha pro synchronizaci uživatelů ze skupiny DMSNEPRIHLASOVAT (zakázáno přihlašování přes LDAP a Kerberos)

LDAPMirror.TaskDef.1.Domain=P11.mepnet.cz  
LDAPMirror.TaskDef.1.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz  
LDAPMirror.TaskDef.1.SearchScope=tree  
LDAPMirror.TaskDef.1.MemberRecursionDepth=3  
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateLDAPLogin=never  
LDAPMirror.TaskDef.1.DeactivatePasswordLogin=oncreate  
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateKerberosLogin=never  
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateDelegationLogin=oncreate  
LDAPMirror.TaskDef.1.Criteria = (name=DMSNEPRIHLASOVAT\*)  
LDAPMirror.TaskDef.1.AttributeGroupDisplayName=info  
LDAPMirror.TaskDef.1.UserDescriptionExpr=\${title}  
LDAPMirror.TaskDef.1.MsReadOnlyEnabledUser=true

# Přihlašování Kerberos

KerberosAuth.SvcDef.Realm = P11.MEPNET.CZ  
KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11B.p11.mepnet.cz  
# sekundární server  
#KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11A.p11.mepnet.cz  
KerberosAuth.SvcDef.SPN = HTTP/aip.p11.mepnet.cz@P11.MEPNET.CZ



## 1.8 Ostatní

### **Nainstalovaný OpenOffice ver.3.3. a služba OOServer pro automatické generování PDF.**

Adresa OOServeru:	127.0.0.1:8100
Název služby:	OpenOfficeServer
Účet služby:	Local System
Složka OpenOffice:	C:\Program Files (x86)\OpenOffice.org 3
Verze:	3.3.

### **Webová služba Soap entry point**

- běží v Tomcatu pro model (c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat)
- WAR není třeba kopírovat do tomcatu, v xml pro kontext Tomcatu (součást balíčku, kopíruje se automaticky v rámci deploye) je nastavena cesta do webapps v SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na Url:

<https://192.168.1.29:8443/safe-soapentrypoint/>

### **WAR webová služba pro export na web**

- je součástí balíčku (webservices-praha11-server.war)
- WS běží v samostatném tomcatu (c:\AiPSafe\Safe\_prod\tomcat\_ws). Pro tomcat je nastaven kontext do webapps SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na adrese:

<https://192.168.1.29:8585/webservices-praha11-server/integ-praha11?WSDL>

**Korektnost chodu integrace s ISZR lze ověřit pouze přes web, např. editací smluvní strany. Pro správný chod je zapotřebí spouštět aplikaci s patřičnými parametry:**

```
-Djavax.net.ssl.keyStore=c:\AiPSafe\Safe_prod\safe\appbase\conf\cert\keystore_prod.jks  
-Djavax.net.ssl.keyStoreType=jks  
-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=*****//viz KeePass
```

(tyto parametry jsou definovány v .ini souboru služby *aipsafe-server-service.ini*).



Certifikát pro přihlášení k ISZR keystore\_prod.jks je umístěn v appbase/conf/cert a je součástí instalačního balíčku (vždy v env\_prod/... resp env\_test/...).

**Platnost certifikátu je omezená!**

Webovou službu pro integraci s eSpisem není třeba v rámci instalace nastavovat, je plně součástí balíčku.

Integrační rozhraní: <http://espis.p11.mepnet.cz/prod/espisWS/api/espisAPIws>

Adresa aplikace Espis: <http://espis.p11.mepnet.cz/prod/xervlet/sps/index>

## 2 TESTOVACÍ PROSTŘEDÍ

### 2.1 Intranetový přístup k aplikaci SAFE

- Aplikace SAFE
  - [https://aip.p11.mepnet.cz:9443/safe\\_test](https://aip.p11.mepnet.cz:9443/safe_test)

### 2.2 Aplikační server AIP.p11.mepnet.cz

- **Základní informace**

Operační systém:	Windows server 2008 R2 Enterprise
Host name:	AIP.p11.mepnet.cz
IP:	192.168.1.29
HW konfigurace:	Intel(R) Xeon(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 12GB RAM
Přístup:	RDP na adresu 193.35.104.103:3389

### 2.3 Skupiny uživatelů a uživatelé SAFE

Skupiny uživatelů systému SAFE a uživatelé jsou definováni IT MČ P11 a jsou synchronizovány z AD. Z AD jsou synchronizovány skupiny začínající na DMS. a uživatelé zařazení do těchto skupin (viz Synchronizace uživatelů)

IT MČ P11 má administrátorský přístup do systému SAFE.

### 2.4 Data aplikace SAFE

- **Databázový server MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Popisná data dokumentů aplikace Digitální archiv jsou uložena v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safe_test
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

- **Datové úložiště je na databázi MS SQL 2008 / MS SQL databáze / Server MSDBAP11.p11.mepnet.cz**

Datové úložiště jsou uloženy v databázi:

Server	msdbap11.p11.mepnet.cz
Databáze	safetests
Jméno uživatele (vlastníka databáze)	*****
Heslo	*****
Instance	MSDBAP11_AIPSAFE

## 2.5 Aplikační a webový server aplikace SAFE/ AIP.p11.mepnet.cz

- Základní instalace

Základní instalace aplikací Java a webového serveru Apache Tomcat.

- Webový server Apache Tomcat - pro aplikaci SAFE  
Apache Tomcat/8.0.48, porty 9443, 9090  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
C:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat  
<https://aip.p11.mepnet.cz:9443>  
<http://aip.p11.mepnet.cz:9090>
- Webový server Apache Tomcat - pro webovou službu publikace na web  
Apache Tomcat/8.0.48, port 8585  
Java 1.8.0\_171 64bit: C:\Program Files\Java\jdk1.8.0\_91  
c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws  
<https://192.168.1.29:9595>

- **Aplikace Safe**

Aplikace SAFE (aplikace i import jsou nainstalovány jako služby OS Windows)

Build version: 1801.16

Build Date: 2018-06-26 14:28:41

Licence name: MCPraha 11

Licence note: Tato licence umožňuje používání produktu SAFE podle smlouvy uzavřené mezi ÚMČ Praha 11 a AiP Safe s.r.o. Jiné použití tohoto produktu není možné.

Expiry: never expires

Server time: 2018-07-26 17:48:36

Max. concurrent users: 250

Concurrent users: 1

Session inactivity: 90s

Max. session timeout: 36000s

Customer objects: unknown count / no limit

Installation objects: 0 / 0

Package: annm

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:48:32

Built ID: jenkins-annm-release-candidate\_1801-1

Package: impconv

Version: 1801.5

Built Date: 2018-06-08 13:56:54

Built ID: jenkins-impconv-release-candidate\_1801-5

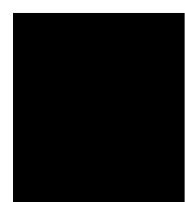
Package: iszr

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:34

Built ID: jenkins-iszr-release-candidate\_1801-1

Package: praha11



Version: 1801.15

Built Date: 2018-06-27 10:02:17

Built ID: jenkins-praha11-release-candidate\_1801-16

Package: registrmluv

Version: 1801.1

Built Date: 2018-03-19 08:55:49

Built ID: jenkins-registrmluv-release-candidate\_1801-1

Installation ID: r-8191-5333

Jars: bcmil-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar, itextpdf-5.5.1.jar, jai\_codec-1.1.3.jar, jai\_core-1.1.3.jar, safe-applets-1801.16.jar, safe-sign-pdf-itext5-1801.16.jar

Subject : CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Issuer: CN=GlobalSign, O=GlobalSign, OU=GlobalSign Root CA - R3

Validity: From: 15.06.2016 To: 15.06.2024

Subject : EMAILADDRESS=info@aipsafe.cz, CN=AiP Safe s.r.o., OU=AiP Safe s.r.o., O=AiP Safe s.r.o., L=Beroun, C=CZ

Issuer: CN=GlobalSign CodeSigning CA - SHA256 - G3, O=GlobalSign nv-sa, C=BE

Validity: From: 11.01.2018 To: 11.01.2021

Jars: bcmil-jdk15on-1.49.jar, bcpkix-jdk15on-1.49.jar, bcprov-jdk15on-1.49.jar

Subject : CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 25.04.2001 To: 25.04.2020

Subject : CN=The Legion of the Bouncy Castle, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc

Issuer: CN=JCE Code Signing CA, OU=Java Software Code Signing, O=Sun Microsystems Inc, L=Palo Alto, ST=CA, C=US

Validity: From: 12.12.2012 To: 16.12.2017

## 2.6 Služby aplikací SAFE

- Apache Tomcat: Služba webového serveru Apache Tomcat  
Display name:

Service Name: AiPSafeTestTomcat

Účet služby: aip@praha11.cz

Paměť služby: max. 1024MB

Služba se spouští automaticky

- Apache Tomcat (webová služba pro publikaci na web):

Služba webového serveru Apache Tomcat

Display name:

Service Name: AiPSafeTestTomcatWs

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

- Model Safe: Služba modelu systému SAFE

Display name:

Service Name: AiPSafeTestServer

Účet služby: aip@praha11.cz

Paměť služby: max. 1536MB

Služba se spouští automaticky

INI: C:\AiPSafe\Safe\model\x64\aiPSafe-server-service.ini

Služba Ifr

Display name:

Service Name: AiPSafeTestIfr

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

- Další služby: Služba pro konverzi měsíčních výpisů:

Display name:

Service Name: AiPSafeTestImpConvMesVypisVodafone

Účet služby: aip@praha11.cz

Služba se spouští automaticky

Služba pro konverzi aktivovaných služeb:

Display name:

Service Name: AiPSafeTestImpConvAktSluzby  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

Služba pro importního démona:  
Display name:  
Service Name: AiPSafeTestImport  
Účet služby: aip@praha11.cz  
Služba se spouští automaticky

## **2.7 Instalace a nastavení aplikací SAFE a Tomcat a serveru AIP.p11.mepnet.cz**

Složka SAFE: c:\AiPSafe\Safe\_test\safe  
Složka Tomcat: c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat  
Složka Tomcat WS: c:\AiPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws  
Složka pro vstupní dávky importu: c:\AiPSafe\Safe\_test\safe\appbase\import

### **Složka Installeru: c:\AIPSafe\Installer\_1801**

- Plná instalace Installerem konfiguračním souborem **praha11.conf** prostředím **test**
- Složka pro instalační zipy: c:\AIPSafe\Safe\_test\Install
- Instalované balíčky
  1. safe-core-1801.16.zip
  2. safe-soapentrypoint-1801.16.zip
  3. impconv-1801.5.zip
  4. praha11-1801.11.zip
  5. annm-1801.1.zip
  6. registrsmluv-1801.1.zip
- Složka pro zálohy c:\AIPSafe\Safe\_test\old
- v rámci Installeru nastaveno automatické vypínání a zapínání služeb

Synchronizace uživatelů

# LDAP A KERBEROS ----

# konfigurace přístupu k LDAP serverům

LDAP.DomainDef.0.Name = p11.mepnet.cz

LDAP.DomainDef.0.Host = P11B.p11.mepnet.cz

LDAP.DomainDef.0.ReaderPrincipal=aipad@p11.mepnet.cz

LDAP.DomainDef.0.ReaderPassword=\*\*\*\*\*

#přihlasování LDAP/Simple

LDAPSimpleAuth.DefaultDomain = p11.mepnet.cz

#pravidelná synchronizace v určitém čase

#LDAPMirror.LaunchTimes=05:30

#Jednotlivé synchronizační úlohy

LDAPMirror.TaskDef.0.Domain=P11.mepnet.cz

LDAPMirror.TaskDef.0.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz

LDAPMirror.TaskDef.0.SearchScope=tree

LDAPMirror.TaskDef.0.MemberRecursionDepth=3

LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateLDAPLogin=always

LDAPMirror.TaskDef.0.DeactivatePasswordLogin=oncreate

LDAPMirror.TaskDef.0.ActivateKerberosLogin=always

#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (name=DMS.\*)

LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (( &(objectClass=group) (name=DMS.\*) ) ( &(objectClass=user) ( !(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2) ) ))

#LDAPMirror.TaskDef.0.Criteria = (( &(objectClass=group)(objectClass=groupOfUniqueNames)(objectClass=groupOfURLs)(objectClass=inetOrgPerson)( &(objectClass=user)( !(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2) )))

LDAPMirror.TaskDef.0.AttributeGroupDisplayName=info

LDAPMirror.TaskDef.0.UserDescriptionExpr=\${title}

LDAPMirror.TaskDef.0.MsReadOnlyEnabledUser=true

#úloha pro synchronizaci uživatelů ze skupiny DMSNEPRIHLASOVAT (zakázáno přihlašování přes LDAP a Kerberos)

LDAPMirror.TaskDef.1.Domain=P11.mepnet.cz

LDAPMirror.TaskDef.1.Root=OU=AIPSAFE,OU=EXTERNI\_ORGANIZACE,OU=EXTERNI,DC=p11,DC=mepnet,DC=cz

LDAPMirror.TaskDef.1.SearchScope=tree

LDAPMirror.TaskDef.1.MemberRecursionDepth=3

LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateLDAPLogin=never

```

LDAPMirror.TaskDef.1.DeactivatePasswordLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateKerberosLogin=never
LDAPMirror.TaskDef.1.ActivateDelegationLogin=oncreate
LDAPMirror.TaskDef.1.Criteria = (( &(objectClass=group) (name=DMSNEPRIHLASOVAT*)
) ( & (objectClass=user) ( !(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2) )
))
LDAPMirror.TaskDef.1.AttributeGroupDisplayName=info
LDAPMirror.TaskDef.1.UserDescriptionExpr=${title}
LDAPMirror.TaskDef.1.MsReadOnlyEnabledUser=true

# Přihlašování Kerberos
KerberosAuth.SvcDef.Realm = P11.MEPNET.CZ
KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11B.p11.mepnet.cz
# sekundární server
#KerberosAuth.SvcDef.KDC = P11A.p11.mepnet.cz
KerberosAuth.SvcDef.SPN = HTTP/aip.p11.mepnet.cz@P11.MEPNET.CZ
KerberosAuth.SvcDef.KeyTab = conf/kerberos/aip_krb.keytab

```

## 2.8 Ostatní

### **Nainstalovaný OpenOffice ver.3.3. a služba OOServer pro automatické generování PDF.**

Adresa OOServeru:	127.0.0.1:8100
Název služby:	OpenOfficeServer
Účet služby:	Local System
Složka OpenOffice:	C:\Program Files (x86)\OpenOffice.org 3
Verze:	3.3.

### **Webová služba Soap entry point**

- běží v Tomcatu pro model (c:\AIPSafe\Safe\_test\tomcat)
- WAR není třeba kopírovat do tomcatu, v xml pro kontext Tomcatu (součást balíčku, kopíruje se automaticky v rámci deploye) je nastavena cesta do webapps v SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na Url:



## **WAR webové služba pro export na web**

- je součástí balíčku (webservices-praha11-server.war)
- WS běží v samostatném tomcatu (c:\AIPSafe\Safe\_test\tomcat\_ws). Pro tomcat je nastaven kontext do webapps SAFE.
- Funkčnost rozhraní lze ověřit na adrese:

<https://192.168.1.29:9595/webservices-praha11-server/integ-praha11?WSDL>

## **Korektnost chodu integrace s ISZR lze ověřit pouze přes web, např. editací smluvní strany. Pro správný chod je zapotřebí spouštět aplikaci s patřičnými parametry:**

-Djavax.net.ssl.keyStore=c:\AIPSafe\Safe\_test\safe\appbase\conf\cert\keystore\_test.jks

-Djavax.net.ssl.keyStoreType=jks

-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=\*\*\*\*\*//viz KeePass

(tyto parametry jsou definovány v .ini souboru služby *aipsafe-server-service.ini*).

Certifikát pro přihlášení k ISZR keystore\_test.jks je umístěn v appbase/conf/cert a je součástí instalačního balíčku (vždy v env\_prod/... resp env\_test/...).

## **Platnost certifikátu je omezená!**

## **Webovou službu pro integraci s eSpisem není třeba v rámci instalace nastavovat, je plně součástí balíčku.**

Integrační rozhraní: <http://espis/skol/espisWS/api/espisAPIws>

Adresa aplikace Espis: <http://espis/skol/xervlet/sps/index>

## Příloha č.5 Podrobná specifikace systému AIP SAFE III

### 1 Kontext

ÚMČ Praha 11 implementoval v uplynulých letech na základě výběrových řízení informační systém AIP SAFE III. Následující moduly systému AIP SAFE III (dále jen IS AIP SAFE III, případně programové vybavení) jsou aktuálně u Objednatele implementovány:

- Framework AIP SAFE III pro 300 uživatelů
- Document management AIP SAFE III
- URZ - usnesení rady a zastupitelstva
- Workflow smluv
- Rezervace služebních vozů s účetní evidencí
- Rezervační systém karet PID Lítačka
- Správa a evidence hovorného uživatele u mobilních operátorů
- Správa a evidence směrnic (vnitřních norem)
- Anonymizace dat
- Individuální elektronický agendový systém (modul Workflow úředníka)
- Integrace s redakčním systémem AS4U
- Integrace se základními registry
- Integrace s IS Proxio
- Integrace se spisovou službou eSpis
- Integrace s LDAP včetně autentifikace KERBEROS

## **Příloha č.6 ke Smlouvě o technické podpoře**

### **Přehled platných verzí třetích stran**

Operační systém: Windows server 2008 R2 Enterprise  
Host name: AIP.p11.mepnet.cz  
IP: 192.168.1.29  
HW konfigurace: Intel (R) Xeo(R) CPU E7450 2,40GHz (4 procesory), 4GB RAM  
Přístup: RDP na adresu 193.35.104.103:3389

Databáze: MS SQL 2008 (na jiném serveru, než je aplikační)

Prohlížeč: Microsoft Internet Explorer 10



**Příloha č.7 ke Smlouvě o technické podpoře**

**Zadávací dokumentace objednatele ze dne .....**