

Č.j. 37/2006-330-ORG/92

B-4-330/2007

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Česká republika - Ministerstvo dopravy

Sídlo: Nábřeží Ludvíka Svobody 12/222, 110 15 Praha I

IČ: 66003008

zastoupená: [redacted] náměstkem ministra dopravy

Bankovní spojení: [redacted]

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

Obchodní firma: **ICZ a.s.**

Sídlo: Hvězdova 1689 / 2a, 140 00 Praha 4

IČ: 25145444

DIČ: CZ25145444

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze , oddíl B, vložka 4840

Zastoupená: [redacted] předsedou představenstva

Bankovní spojení: Komerční banka Praha centrum

Číslo účtu: [redacted]

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

Objednatel a Poskytovatel dohromady „**Smluvní strany**“

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 269 zákona č. 513/1991 Sb. , Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tuto:

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB „ZABEZPEČNÍ PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PRO VEDENÍ CENTRÁLNÍHO REGISTRU ŘIDIČŮ“ (dále jen „smlouva“)

PREAMBULE

- (1) Vzhledem ke skutečnosti, že předmětem této smlouvy jsou utajované informace dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů vztahuje se na tuto zakázku v souladu s § 18 odst. 1, písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, obecná výjimka z působnosti tohoto zákona.
- (2) Účelem této smlouvy je zabezpečení provozu informačního systému pro vedení centrálního registru řidičů (dále jen IS CRŘ) podle § 109 zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění.
- (3) Smluvní strany v této smlouvě zohlednily požadavky Objednatele uvedené ve výzvě ze dne 11.12.2006.

Čl. 1

Základní ustanovení

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje Objednateli poskytnout Služby (definováno níže) za podmínek v této smlouvě uvedených a Objednatel se touto smlouvou zavazuje řádně poskytnuté Služby převzít a zaplatit za ně Poskytovateli cenu ve výši a způsobem uvedeným v této smlouvě.

Čl. 2

Specifikace Služeb

- (1) Předmětem plnění Poskytovatele podle této smlouvy je zabezpečení provozu IS CRŘ (dále jen „**Služby**“).
- (2) Podrobná specifikace jednotlivých služeb, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout, je uvedena v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- (3) Předmětem plnění Poskytovatele podle této smlouvy není poskytování následujících předpokladů potřebných pro řádný provoz Evidence řidičů („**Předpoklady**“):
 - a) zajištění a provoz komunikační infrastruktury;
 - b) zajištění a provoz síťové infrastruktury;
 - c) poskytování uživatelských stanic
- (4) Předpoklady jsou specifikovány v Příloze č. 4 této smlouvy a Objednatel se zavazuje tyto Předpoklady zajistit v rozsahu, nezbytně nutném pro plnění služeb.

Čl. 3

Doba plnění

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat v období O1, O2 a O3 služby popsané v Příloze č.3.
- (2) V případě, že:
 - a) bude prodloužení Objednatele v poskytování Předpokladů ohrožujících plnění služeb Poskytovatele, nebo

b) dojde k přerušení prací Poskytovatele, které bude způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tzv. vyšší moc) ve smyslu ustanovení § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,

projednají bez prodlení Smluvní strany vzniklou situaci a přijmou vhodné řešení, nebo bude stanoven posun termínů plnění Poskytovatele.

- (3) Poskytovatel se zavazuje v co nejvyšší míře zmírnit důsledky okolností způsobených vyšší mocí či prokazatelným neposkytováním Předpokladů vždy po opakované výzvě a udělat vše pro to, aby k obnovení provozu došlo ve sjednaném termínu. Pokud by taková činnost Poskytovatele byla prokazatelně spojena s dodatečnými náklady Poskytovatele, je tento povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Vzniklá situace bude Smluvními stranami neprodleně řešena, případně bude uzavřena zvláštní dohoda při dodržení všech příslušných právních předpisů. Pokud taková dohoda nebude uzavřena, budou smluvní strany postupovat podle odst. (2) tohoto článku.

Čl. 4

Spolupůsobení Objednatele a Poskytovatele

- (1) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této smlouvy, poskytovat si vzájemnou součinnost a konzultovat postup při plnění této smlouvy.
- (2) Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli Součinnost při poskytování služeb.
- (3) Součinnost bude smluvními stranami realizována v pracovních dnech pondělí až pátek v pracovní době od 7.30 do 17.00 hodin. V odůvodněných případech, které budou ze strany Poskytovatele specifikovány alespoň dva pracovní dny před započítáním požadované Součinnosti, bude součinnost poskytnuta v mimopracovní době, ve dnech pracovního volna, dnech pracovního klidu nebo státem uznaných svátcích.
- (4) Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto smlouvou, nevzniká tím druhé straně právo, aby rovněž neplnila své povinnosti nebo nedodržela své závazky kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto smlouvou.
- (5) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních orgánů smluvních stran.

Čl. 5

Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatel.

Čl. 6

Cena

- (1) Celková cena za kompletní poskytnutí služeb dle této smlouvy je stanovena jako nejvýše přípustná a činí:
- za období O1
- bez DPH 7.180.800,-Kč,
 - DPH (19 %) činí 1.364.352,-Kč,
 - DPH (5 %) činí 0,-Kč,
- celkem cena s DPH je 8.545.152,-Kč

za období O2

- bez DPH 7.180.800,-Kč,
 - DPH (19 %) činí 1.364.352,-Kč/,
 - DPH (5 %) činí 0,-Kč/,
- celkem cena s DPH je 8.545.152,-Kč

za období O3

- bez DPH 2.393.600,-Kč/měsíc,
- DPH (19 %) činí 454.784,-Kč/měsíc,
- DPH (5 %) činí 0,-Kč/měsíc,
- celkem cena s DPH je 2.848.384,-Kč/měsíc

(dále jen „cena“).

(2) Kalkulace celkové ceny je uvedena v Příloze č . 2.

Čl. 7 Platební podmínky

- (1) Cena za poskytnutí služeb za období O1 včetně vyúčtování DPH bude uhrazena na základě daňového dokladu, který bude Objednateli doručen prokazatelným způsobem nejpozději do 20-ti kalendářních dnů po podpisu smlouvy, datem zdanitelného plnění bude datum vystavení daňového dokladu.
- (2) Cena za poskytnutí služeb za období O2 včetně vyúčtování DPH bude uhrazena na základě daňového dokladu, který bude Objednateli doručen prokazatelným způsobem nejpozději do 15-ti kalendářních dnů po uskutečnění zdanitelného plnění, které nastane po uplynutí období O2.
- (3) Cena za poskytnutí služeb za období O3 včetně vyúčtování DPH bude uhrazena na základě daňových dokladů, které budou Objednateli doručeny prokazatelným způsobem nejpozději do 15-ti kalendářních dnů po uskutečnění zdanitelného plnění, které nastane po uplynutí příslušného měsíce.
- (4) Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů dle příslušných právních předpisů.
- (5) Jednotlivé daňové doklady – faktury podle této Smlouvy jsou splatné 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Není-li prokázáno jinak, považuje se faktura za doručenou třetím (3.) pracovním dnem po jejím prokazatelném odeslání na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- (6) Peněžité plnění se považuje za splněné okamžikem odeslání peněžité částky z účtu Objednatele v souladu s údaji obsaženými v daňovém dokladu - faktuře Poskytovatele. Všechny poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.
- (7) Nesplňuje-li daňový doklad - faktura náležitosti uvedené v odst. (4) tohoto článku smlouvy je Objednatel oprávněn fakturu vrátit ve lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne jejího doručení s vytknutím chyb faktury. V takovém případě se dnem odeslání faktury s oznámením jejích vad přerušuje doba splatnosti faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezchybné faktury Objednateli. Nedodržením lhůty pro vrácení faktury nebo neoprávněným vrácením faktury se doba splatnosti faktury nepřerušuje.

- (8) Námitky proti daňovému dokladu - faktuře může Objednatel uplatnit nejpozději do konce lhůty její splatnosti tak, že fakturu prokazatelně vrátí Poskytovateli s uvedením výhrad. Dnem odeslání faktury Poskytovateli se přerušuje lhůta splatnosti. Pokud budou námitky oprávněné, nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem prokazatelného odeslání opravené faktury Objednateli. V případě neoprávněných námitek se lhůta splatnosti nepřerušuje.

Čl. 8

Jakost a provedení

- (1) Poskytovatel se zavazuje, že Služby poskytnuté podle této smlouvy budou odpovídat kvalitativním požadavkům obsaženým v normě ISO 9000.
- (2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s právním řádem České republiky, s nejlepší praxí v odvětví informační technologie a s použitím náležitě péče.

Čl. 9

Záruka za jakost

- (1) Poskytovatel poskytuje záruku za jakost poskytnutých služeb 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet první kalendářní den následujícího měsíce po poskytnutí Služby.
- (2) Lhůty pro odstranění závad jsou v souladu s přílohou č. 3.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za vady, na které se vztahuje záruka, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na věci vnějšími událostmi a nezpůsobil je Poskytovatel nebo osoby, s jejich pomocí Poskytovatel plnil svůj závazek.
- (4) Záruka ke kterékoliv službě poskytnuté podle této smlouvy zaniká v případě, že dojde k zásahu do poskytnuté služby nebo jejího hmotného výsledku anebo autorského díla jinou osobou než Poskytovatelem. Totéž platí, pokud Poskytovatel na pokyn Objednatele provede zásah do poskytnuté služby, ačkoliv Objednatele na nevhodnost takového zásahu upozornil a Objednatel na svém pokynu trval.

Čl. 10

Ustanovení o vzniku a zániku smlouvy

- (1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Dnem uzavření této smlouvy je den označený datem u podpisů smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, je dnem uzavření této smlouvy den z označených dnů nejpozdější.
- (2) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- (3) Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní dobou jeden měsíc, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (4) Tato smlouva může být zrušena dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení této smlouvy nastanou k okamžiku stanoveném v takovéto dohodě.

Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.

Čl. 11

Prohlášení Poskytovatele a Objednatele

- (1) Každá Smluvní strana prohlašuje, že má právní způsobilost a je oprávněna, včetně všech potřebných licencí, povolení a souhlasů, uzavřít a naplnit tuto smlouvu, a osoby podepisující tuto smlouvu jsou zmocněny zavázat tu kterou Smluvní stranu.
- (2) Poskytovatel uvádí subdodavatele v Příloze č. 1 jejichž plnění přesáhne 5% výše celkové ceny.

Čl. 12

Důvěrné informace

- (1) Smluvní strany berou na vědomí, že informace získané v rámci přípravy a plnění této smlouvy jsou důvěrného charakteru a jsou součástí obchodního tajemství, a zavazují se, že budou tyto informace zachovávat v tajnosti a nezpřístupní je bez souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, pokud to není nezbytně nutné k plnění zákonných povinností smluvních stran.
- (2) Pokud k výkonu činnosti podle této Smlouvy je pro kteréhokoliv z účastníků nezbytné získat jakýkoli přístup do informačních systémů druhé smluvní strany, zavazují se Smluvní strany k mlčenlivosti i po ukončení smluvního vztahu až do doby, než se tyto informace stanou veřejně známými.
- (3) Poskytovatel se zavazuje, že zachová mlčenlivost o osobních údajích a bude se řídit všemi dalšími relevantními ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zachová mlčenlivost i o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení těchto osobních údajů u Objednatele, s tím, že povinnost mlčenlivosti trvá i po splnění ostatních závazků podle této Smlouvy.

Čl. 13

Další ujednání

- (1) Poskytovatel je oprávněn svěřit provedení části plnění této smlouvy třetí osobě (dále jen „**Subdodavatel**“). Poskytovatel v takovém případě odpovídá Objednateli za poskytnuté plnění, jako by tuto část plnění poskytoval sám. Poskytovatel je povinen případného Subdodavatele písemně zavázat k dodržování důvěrnosti minimálně ve stejném rozsahu, k jaké je zavázán sám podle smlouvy.
- (2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy vlastním jménem a na vlastní odpovědnost.
- (3) Poskytovatel je povinen v rámci plnění této smlouvy nepoužívat žádný nebezpečný, zdraví škodlivý nebo nevhodný (neschválený) materiál, o kterém je to známo ke dni uzavření smlouvy nebo ke dni jeho plánovaného použití.
- (4) Smluvní strany se dohodly, že do 2 pracovních dnů od podpisu smlouvy si vzájemně předají v písemné podobě kontakty na pracovníky zajišťující realizaci předmětu této smlouvy. Kontaktní údaje budou obsahovat jméno, příjmení, telefonní číslo, event. číslo mobilního telefonu, úroveň činnosti. V případě jakékoli změny v předaných údajích je povinná smluvní strana, u které došlo ke změně, neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dnů, písemně informovat druhou smluvní stranu.

- (5) Smluvní strany se dohodly, že pokud zápis z jednání bude zaslán elektronicky a do 3 pracovních dnů nebude druhou stranou připomínkovan, považuje se za akceptovaný.

Čl. 14 Smluvní pokuty

- (1) V případě prodlení Objednatele s oprávněnou úhradou kterékoliv části ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat na Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč (slovy:pět tisíc Kč) za každý započatý den prodlení.
- (2) V případě prodlení Poskytovatele se zahájením Služby z důvodů pochybení na straně Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč (slovy:pět tisíc Kč) za každý započatý pracovní den prodlení.
- (3) V případě porušení povinnosti důvěrnosti uvedené v článku 12 a v případě porušení povinnosti důvěrnosti subdodavatelem Poskytovatele je oprávněná strana oprávněna požadovat na povinné smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč (slovy:pět set tisíc korun českých) za každý případ.
- (4) Smluvní pokuty jsou splatné 30 dnů od prokazatelného doručení písemného oznámení o jejich oprávněném uplatnění druhé smluvní straně. Nárok na náhradu vzniklé škody nad rámec uplatněné smluvní pokuty není uplatněním smluvní pokuty dotčen. Odstoupením od smlouvy již vzniklý nárok na smluvní pokutu nezaniká.

Čl. 15
Závěrečná ustanovení

- (1) Právní vztahy z této smlouvy se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Tato smlouva obsahuje úplnou a jedinou písemnou dohodu smluvních stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto smlouvou.
- (3) Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž změna této smlouvy bude účinná k okamžiku stanoveném v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak změna této smlouvy bude účinná ke dni uzavření takovéto dohody.
- (4) Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží dva stejnopisy.
- (5) Součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 Subdodavatelé

Příloha č. 2 Kalkulace ceny

Příloha č. 3 Specifikace služeb

Příloha č. 4 Požadavky

V Praze dne 31.12.2006

.....
Česká republika – Ministerstvo dopravy
.....
naměstek ministra dopravy

V Praze dne 31.12.2006

.....
ICZ a.s.
.....
✓ předseda představenstva

Příloha č. 1 Subdodavatelé

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Obchodní firma ICZ a.s., se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha, Česká republika, IČ: 25145444, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddíle B, vložka č. 4840, jednající [REDACTED] předseda představenstva, jako ICZ a.s., předkládá zadavateli čestné prohlášení:

Subdodavatelé

Obchodní firma	Sídlo	IČ	Definice plnění
MICROSOFT s.r.o.	Vyskočilova 1461/2a 140 00 Praha 4	47123737	Spolupráce na údržbě ZSW a aplikace
PC HELP, a.s.	Třebíč, gen.Sochora 705	60748516	Spolupráce na zabezpečení uživatelské podpory

ICZ a.s. splní vlastními silami více než 50% objemu zakázky.

V Praze, dne 31. 12. 2006



předseda představenstva
ICZ a.s.

Příloha č. 2 Kalkulace ceny

Detailní popis	Cena
Podpora provozu IS CRŘ	2 393 600
Poskytnutí služeb technické infrastruktury	
Údržba aplikace IS CRŘ	
Aplikační administrace provozu IS CRŘ	
Uživatelská podpora aplikace IS CRŘ	
Poskytování informačních služeb IS CRŘ	

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Příloha č. 3 Specifikace služeb

Předmětem plnění je zabezpečení provozu IS CRŘ :

1. Poskytnutí služeb technické infrastruktury,
2. Údržba aplikace IS CRŘ,
3. Aplikační administrace provozu IS CRŘ (správa aplikace),
4. Uživatelská podpora aplikace IS CRŘ,
5. Poskytování informačních služeb IS CRŘ
(dále jen „Služby“)

Níže je uveden rozsah jednotlivých služeb.

1. Poskytnutí služeb technické infrastruktury,

1.1. zabezpečení provozu hardwaru IS CRŘ

- 1.1.1. Zabezpečení provozu hardwaru IS CRŘ, který je ve vlastnictví Poskytovatele tj. zejména serverů, nezbytných pro vytvoření provozního, testovacího a školícího prostředí.
- 1.1.2. Předmětem služby není zabezpečení provozu technické infrastruktury IS CRŘ, která není ve vlastnictví Poskytovatele tj. zejména síťové prvky, firewally apod., včetně komunikačních linek uvnitř lokalit hostingového centra .
- 1.1.3. Koordinace činnosti s provozovatelem komunikační infrastruktury, spolupráce při změnách konfigurace síťových služeb, spolupráce diagnostice provozních závad.

1.2. zabezpečení provozu základního softwaru IS CRŘ

- 1.2.1. Zabezpečení provozu základního software IS CRŘ, který je ve vlastnictví Poskytovatele tj. zejména operační systémy, software databázových serverů.
- 1.2.2. Předmětem služby není zabezpečení provozu základního software IS CRŘ, který není ve vlastnictví Poskytovatele tj. zejména potřebný síťový, komunikační a firewallový software.

1.3. poskytnutí služeb spojených s provozem hardwaru a základního softwaru

- 1.3.1. Službami spojenými s provozem hardwaru a základního softwaru se zejména rozumí provádění jeho správy, údržby, upgradů a updatů podle potřeb IS CRŘ, aktualizace provozně technické dokumentace.
- 1.3.2. Součástí služby není zálohování, které zajišťuje Objednatel samostatně dle schváleného plánu zálohování .
- 1.3.3. Služby jsou poskytovány v souladu s provozně technickou dokumentací, kterou tvoří Detailní návrh technické infrastruktury pro poskytování služby, Systémová příručka, provozní dokumentace a provozní bezpečnostní dokumentace pro provoz IS CRŘ.
- 1.3.4. Monitorování provozu technické infrastruktury a odstranění případných závad na technické infrastruktuře dodané Provozovatelem, tak aby byla zabezpečena dostupnost aplikace specifikovaná v bodě 3.4.

2. Údržba aplikace IS CRŘ,

V rámci této služby bude Poskytovatelem zajišťována údržba provozovaného IS CRŘ:

- 2.1. Testování a nasazování oprav a servisních balíčků základního databázového software a operačních systémů do provozu.
 - 2.1.1. V případě potřeby nasazení nových verzí základního databázového SW a operačních systémů (z důvodu oprav, rozvoje, zvýšení bezpečnosti) Poskytovatel nasadí tyto nové verze SW na testovací instanci, kde bude tento SW testován a laděn tak, aby byla zaručena plná a neomezená funkcionální IS CRŘ. Po úspěšném otestování mohou být tyto nové verze nasazeny do ostrého provozu IS CRŘ.
- 2.2. Sledování a ladění výkonu základního a databázového software a využívaného middleware.
 - 2.2.1. Poskytovatel bude sledovat celkový výkon IS CRŘ a dávat doporučení na úpravy vedoucí k zlepšení IS CRŘ.
- 2.3. Identifikace, diagnostika a řešení provozních závad, které nebyly způsobeny vadou aplikace IS CRŘ, zabezpečení pozáručního servisu aplikačního software IS CRŘ.
 - 2.3.1. Poskytovatel bude identifikovat a řešit provozní závady, které se vyskytnou v průběhu provozu IS CRŘ. V případě potřeby nasazení nových verzí IS CRŘ poskytovatel nasadí tuto novou verzi aplikace na testovací instanci, kde bude testována a laděna po dobu odpovídající rozsahu provedených změn.
- 2.4. Příprava prostředí pro otestování aplikace IS CRŘ po odstranění chyby resp. závady.
 - 2.4.1. Poskytovatel nasazuje verzi určenou k testování do prostředí testovací instance.
 - 2.4.2. Poskytovatel připraví prostředí testovací instance pro možnost otestování IS CRŘ po provedených opravách nebo úpravách, ať už způsobených provozem nebo vyžádaných rozvojem IS CRŘ. Toto prostředí bude Poskytovatel modifikovat před každým testováním dle potřeb a specifik testování daného problému (mohou být různé potřeby na data, HW centra).
- 2.5. Testování odstranění chyby resp. závady včetně stanovení pracovních postupů (plán testů, testovací scénáře).
 - 2.5.1. Poskytovatel navrhne a ve spolupráci s Objednatelem stanoví pracovní postupy k otestování oprav IS CRŘ.
- 2.6. Nasazení provedené opravy aplikace IS CRŘ do provozního prostředí, vedení provozního deníku aplikace.
- 2.7. Vedení a údržba dokumentace architektury IS CRŘ ve vazbě na související infrastrukturu, včetně vazeb na okolní informační systémy a formáty datových rozhraní.
 - 2.7.1. Poskytovatel bude vést aktualizovanou dokumentaci k IS CRŘ.
- 2.8. Identifikace, diagnostika a řešení provozních závad, které byly způsobeny vadou aplikace IS CRŘ, zabezpečení servisu aplikačního software IS CRŘ.
 - 2.8.1. Proaktivní monitoring aplikačních výjimek, jejich diagnostika, zpracování a řešení.
 - 2.8.2. Statistika dostupnosti návazných ISVS.

3. Aplikační administrace provozu IS CRŘ (správa aplikace),

V rámci této služby budou Poskytovatelem dle potřeby IS CRŘ prováděny následující činnosti:

3.1. Monitorování a ladění výkonu aplikačního software IS CRŘ.

- 3.1.1. Poskytovatel bude sledovat celkový výkon IS CRŘ a provádět opatření vedoucí k zlepšení a zefektivnění systému IS CRŘ. Po konzultaci s Objednatelem bude Poskytovatel realizovat návrhy na úpravy pro zlepšení výkonu a spolehlivosti IS CRŘ.

3.2. Zabezpečení provozu aplikace IS CRŘ

- 3.2.1. Poskytovatel zabezpečuje provoz aplikace IS CRŘ v souladu:

- se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a standardy ISVS,
- se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- se zákonem č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

- 3.2.2. V případě zjištění nesouladu Poskytovatel zjedná nápravu, je-li to v jeho možnostech a předloží zprávu o zjednané nápravě RK projektu. Nemá-li náprava v jeho možnostech, předloží Objednateli návrh na řešení nesouladu provozu IS CRŘ s platnými zákony.

3.3. Zajištění správy aplikace

- 3.3.1. Poskytovatel zabezpečuje nepřetržitou správu aplikace IS CRŘ, kdy provádí:

- správu aplikace v souladu s provozní dokumentací, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu IS CRŘ, včetně průběžného dohledu nad aplikací,
- technickou správu dat,
- průběžnou verifikaci dat (kontrola jejich validity a konzistence), včetně navrhování kontrolních testů a výstupů,
- správu a parametrizaci základního databázového software,
- správu přístupu uživatelů na úrovni centrální databáze a na úrovni aplikace (administrace uživatelů a jejich přístupových rolí), včetně přístupového mechanismu z jiných registrů a ISVS, na základě schválených přístupových práv a přístupových mechanismů odsouhlasených Objednatelem,
- na úrovni centrální databáze a aplikace nastavení rozhraní vůči ostatním ISVS a zajišťuje jeho provoz včetně poskytování dat určeným subjektům,
- aktualizaci a správu v aplikaci používaných číselníků, klasifikací a identifikátorů na základě vstupů dodaných z dohodnutých zdrojů schváleným způsobem.

3.4. Zabezpečení dostupnosti aplikace

- 3.4.1. Poskytovatel zabezpečuje dostupnost aplikace resp. jejich příslušných částí v souladu s následujícími kritérii:

- maximální doba výpadku aplikace v případě rozsáhlé havárie nesmí přesáhnout jeden pracovní den,

- celková doba výpadku části aplikace nesmí v součtu za dobu od 7:00 do 18:30 hod. v pracovní dny za jeden kalendářní měsíc přesáhnout hodnotu 5% z celkové doby, tedy doby od 7:00 do 18:30 hod. v pracovní dny kalendářního měsíce,
- maximální povolená doba výpadku části aplikace činí v době 7:00 do 18:30 hod. v pracovní dny v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, 120 minut,
- provozní rozhraní pro Policii ČR musí být funkční 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s tím, že maximální povolená doba jeho výpadku v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, je 4 hodiny.
- pro účely provádění údržby systému bude prováděna pravidelná odstávka systému každý druhý týden v měsíci od pátku 19 hodin do soboty 01 hodin. Dostupnost dat pro policii bude omezena pouze na 1 hodinu mezi 19 a 20 hodinou.

4. Uživatelská podpora aplikace IS CRŘ,

V rámci této služby budou Poskytovatelem IS CRŘ prováděny následující činnosti:

4.1. Provoz Helpdesk systému

- 4.1.1. Poskytovatel zabezpečuje provoz aplikační podpory (Helpdesk), včetně call centra pro podporu koncových uživatelů a správců stanic těchto uživatelů, kde je možné:
 - hlásit problémy při provozu IS CRŘ a realizovat opatření vedoucí k řešení problému (dle závažnosti a naléhavosti problému v reakčních dobách stanovených ve Smlouvě),
 - konzultovat metodické problémy a problémy při ovládání aplikace,
 - konzultovat technické problémy související s provozem aplikace a bezpečnostních prostředků na stanici koncového uživatele IS CRŘ,
 - poskytnout podporu při řešení standardních i nestandardních situací při práci s aplikací IS CRŘ,
 - konzultovat technické problémy související s IS CRŘ ve vztahu k ostatním ISVS,
- 4.1.2. Dostupnost služby call centra Helpdesk musí být zabezpečena v pracovní dny v době od 7:00 do 18:30 hod, v pátek od 7:00 do 16 hod.
- 4.1.3. Provoz aplikační podpory bude zajišťovat poskytovatel svým systémem sledování požadavků a hlášení závad. Systém bude uživatelům dostupný v režimu 7x24. Objednateli je do systému poskytnut uživatelský přístup.

4.2. Informační web-server

- 4.2.1. Poskytovatel bude provozovat informační web poskytující nejnovější informace o systému a plánovaných provozních i aplikačních změnách, metodické informace pro uživatele IS CRŘ včetně zodpovězených dotazů, s kterými se na HelpDesk často uživatelé obracují. Současně bude Poskytovatelem průběžně aktualizován obsah tohoto informačního web-serveru, a to na základě uvážení Poskytovatele a potřeb uživatelů. Je

žádoucí, aby uživatelé sledovali tyto informace a řídili se jimi. Tento princip bude zakotven v Provozním řádu.

4.3. Školení uživatelů

- 4.3.1. Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem bude zabezpečovat a připravovat školicí prostředí včetně podkladů pro školení a bude zabezpečovat průběžné doškolování uživatelů a školení nových uživatelů IS CRŘ, a to v cyklech maximálně 4x do roka po 20 uživatelích.

4.4. Uživatelská podpora na pracovištích uživatelů

- 4.4.1. Poskytovatel bude zabezpečovat účast konzultantů na pracovištích koncových uživatelů IS CRŘ při nezbytném řešení problémů souvisejících s provozem aplikace, které je nutné řešit přímo na pracovištích uživatelů (po předchozí dohodě mezi vedoucím projektu objednatele a poskytovatele) v rozsahu maximálně 1 dne v měsíci na každém úřadě obce s rozšířenou působností. Dále bude zabezpečovat podporu správcům technického vybavení dopravních úřadů při správě aplikace IS CRŘ u koncových uživatelů a při správě technických prostředků pro zabezpečený přístup k IS CRŘ. Tuto podporu bude primárně poskytovat prostřednictvím systému HelpDesk (včetně call centra).

5. Poskytování informačních služeb IS CRŘ

- 5.1. Na pravidelných schůzkách informuje Poskytovatel Objednatele o chodu systému předáváním statistických přehledů.
- 5.2. Poskytovatelem bude zajišťováno po vzájemné dohodě zpracování různých statistických výstupů, které bude Objednatel požadovat a technické prostředky umožňovat.
- 5.3. Zpracování souborného výstupu ze systému sledování požadavků.

6. Období poskytování služby

- 6.1. Období O1 do 31.12.2006 od převzetí služby na základě žádosti značka 65/2006-160-ORG/1.
- 6.2. Období O2 první kvartál 2007.
- 6.3. Období O3 od 1.4.2007

Příloha č. 4 Požadavky

Vybrané nutné předpoklady pro zajištění dostupnosti aplikace, které nejsou předmětem služby Poskytovatele:

- funkční switche, do nichž jsou servery IS CRŘ zapojeny nakonfigurované dle schváleného propojovacího zadání,
- fyzický přístup k serverům v HC pro vybrané administrátory s možností parkování automobilu,
- napájení racků, v nichž jsou servery, klimatizace, umístění v kleci s omezeným přístupem a s ostrahou kamerami,
- VPN přístup do management sítě v níž jsou servery zapojeny na všech potřebných portech pro vybrané administrátory.
- centrální zálohování serverů a databází dle schváleného Plánu zálohování,
- garantovaný nonstop funkční SMTP server pro odesílání důležitých provozních hlášení včetně SMS přes email nebo možnost provozovat v HC vlastní SMTP server,
- funkční síťové připojení obcí s garantovanou rychlostí,
- proxy server umístěný v síti MD určený k vzdálenému aplikačnímu přístupu k ostré i testovací aplikaci za účelem správy a podpory uživatelů. Samostatné VPN přístupy pro jednotlivé schválené uživatele Poskytovatele,
- zajištěné vybavení uživatelů koncovými stanicemi dle specifikace s podporou.

Součinnost Objednatele

Objednatel zajistí nezbytnou součinnost s jeho pracovníky, případně třetí stranou odpovědnou za údržbu hardware a software, které jsou částí IS CRŘ a nejsou ve vlastnictví Poskytovatele. V případě, že v této součinnosti dojde ne vinou Poskytovatele k prodlení, posouvá se doba zahájení a čas odstranění závad o tuto dobu. Nezbytnou součinností je mimo jiné umožnění vstupu na pracoviště Objednatele, nebo na jiné místo kde je hardware podporovaného systému umístěný, za účelem odstranění závady, dále konzultace a jiná činnost se třetí stranou odpovědnou za údržbu hardware a software za účelem definování zdroje problému (např. komunikační infrastruktura, atd.).