

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV (DÁLE „ČHMÚ“ NEBO „ZADAVATEL“)
STÁTNÍ PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

Zadávací dokumentace

Technická podpora, servis a rozvoj prostředí CzechIdM

**PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY K VEŘEJNÉ ZAKÁZCE NA SLUŽBY ZADANÉ
V OTEVŘENÉM NADLIMITNÍM ŘÍZENÍ dle §56 zákona o zadávání veřejných zakázek č.
134/2016 Sb. v platném znění (dále jen „zákon“)**

Smlouva o dílo

Příloha č. 4 – Závazný návrh smlouvy

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená dle § 2 586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, dle veřejné zakázky „Technická podpora, servis a rozvoj prostředí CzechIdM“.

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Smluvní strany

firma:

se sídlem:

zapsaná v obchodním rejstříku u

IČO:

DIČ:

bankovní spojení:

zastoupena:

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Český hydrometeorologický ústav (dále jen „ČHMÚ“)

se sídlem:

Na Šabatce 17, Praha 4 - Komořany

IČO:

00020699

DIČ:

CZ00020699

Statutární orgán:

Mgr. Mark Rieder, ředitel ČHMÚ

zastoupen ve věcech smluvních:

Ing. Pavel Gál, náměstek ředitele pro informatiku

Bankovní spojení:

Česká národní banka

Č. účtu:

54132041/0710

(dále jen „Objednatel“)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- a. Předmětem této smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby technické podpory, servisu a rozvoje stávajícího systému CzechIDM (dále jen „služby“) a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu dle této smlouvy.
- b. Předmětem plnění je:
- **Podpora prostředí CzechIDM základní (poskytovaná měsíčně)**
 - Service Desk
 - Řešení incidentů systému CzechIDM
 - **Aktualizace prostředí CzechIDM**
 - Správa a údržba testovací prostředí
 - **Podpora prostředí CzechIDM rozšířená (poskytovaná měsíčně)**
 - Řešení rozvojových a změnových požadavků
 - Poskytování konzultací
 - Školení a metodická podpora uživatelům
 - Řízení projektu a Poskytování součinnosti
 - **Rozvoj prostředí CzechIDM (poskytovaný na objednávku)**
 - Řešení velkých rozvojových celků

II. DOBA, UKONČENÍ SMLOUVY A MÍSTO PLNĚNÍ

- a. Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou** a smluvní strany jsou oprávněni ji ukončit na základě vzájemné dohody a nebo výpovědí bez udání důvodu.
- b. Výpovědní doba činí šest měsíců a počítá běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- c. Odstoupit od této smlouvy je možné pouze na základě z důvodů podstatného porušení smlouvy, pokud tak stanoví zákon, nebo bylo-li ujednáno.
- d. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, když:
- Poskytovatel přenese svá práva nebo povinnosti vyplývající z této smlouvy na jiný subjekt.
 - i přes opakovaná upozornění Objednatele Poskytovatel brání nebo jinak znemožní provádění kontrol a zkoušek díla nebo jeho části, nebo neplní předmět díla dle stanoveného harmonogramu,
 - poskytovatel nebo jeho poddodavatelé opakovaně nebo hrubým způsobem poruší v místě plnění pravidla bezpečnosti práce, protipožární ochrany, ochrany zdraví při práci či jiné bezpečnostní předpisy a pravidla.
- e. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo Objednatele. Ostatní služby budou poskytovány v sídle poskytovatele formou vzdáleného přístupu.

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a. V souladu se zněním § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění se cena za poskytované služby sjednává dohodou Stran ve výši:

	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH (%)	Výše DPH (Kč)	Cena v Kč vč. DPH
Cena za 1 měsíc podpory prostředí CzechIDM základní				
Cena za 1 měsíc podpory prostředí CzechIDM rozšířené				
Cena za poskytnutí 1 MD rozvoje				

- b. Výše sazby DPH, výše DPH a Celková cena včetně DPH sjednané v této Smlouvě bude upravena v případě změny sazby DPH u zdanitelného plnění nebo přijaté úplaty v souladu s aktuální změnou zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- c. Při výkonu této činnosti není Objednatel osobou povinnou k dani podle § 5 odst. 3, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- d. Strany se dohodly, že Paušální cena za poskytování služeb základní a rozšířené servisní podpory dle této smlouvy bude Objednatelům hrazena rovnoměrným splácením ve čtvrtletních platbách. Dodavatel fakturuje k 15. dni druhého měsíce čtvrtletí.
- e. Strany se dohodly, že cena za poskytování služeb rozvoje bude účtována po převzetí tohoto plnění Objednatelům. Přílohou faktury bude vždy scan podepsaného akceptačního protokolu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude datum podpisu akceptačního protokolu.
- f. Platba bude provedena v Kč na bankovní účet Poskytovatele, který je uvedený v Úvodních ustanoveních této Smlouvy.
- g. Faktura se splatností 30 dní musí obsahovat zejména:
- označení a číslo faktury;
 - firmu a sídlo Poskytovatele a Objednatel, jakož i identifikační číslo a daňové identifikační číslo;
 - bankovní spojení;
 - identifikaci Předmětu koupě;
 - den odeslání faktury s lhůtou její splatnosti;
 - cenu dodávky; a
 - fakturovanou částku a zvlášť částku daně z přidané hodnoty.
- h. Nebude-li faktura obsahovat všechny údaje a náležitosti podle platných právních předpisů a smluvních ujednání, nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli bez zaplacení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu

opravit nebo nově vyhotovit. V tomto případě je běh původní lhůty splatnosti přerušen a nová lhůta začne běžet doručením řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury.

- i. Cena služeb obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním služeb a je konečná a neměnná.

III. ZPŮSOB PŘEDÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- a. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatel (dále jen Service Desk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese [●][●]. Service Desk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Součástí Service Desk je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.
- b. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Service Desk dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: [●] nebo telefonem na číslo [●].
- c. Poskytovatel je povinen pro paušálně poskytované služby (základní a rozšířené) nejpozději do 5 pracovních dnů po uplynutí kalendářního měsíce předložit Objednateli výkaz s přehledem hodin vynaložených na realizaci požadavků a to zvlášť pro podporu prostředí CzechIDM základní a rozšířenou.
- d. Výkazy práce budou obsahovat:
 - Soupis veškerých činností nahlášených a řešených při poskytování služeb v daném kalendářním měsíci
 - Datum a počet odpracovaných hodin v daném kalendářním měsíci.
- e. Při předávání poskytnutých služeb rozvoje, je Objednatel je povinen převzít neprodleně plnění a podepsat příslušné protokoly o předání a akceptaci díla za předpokladu, že dílo nevykazuje zjevné vady a nedodělky a splňuje všechny sjednané podmínky. Předaný akceptační protokol za poskytnuté plnění se považuje ze strany objednatel za odsouhlasený, pokud k němu nemá objednatel připomínky do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu dodavatelem.

IV. ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

- a. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém Objednatele byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
- b. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
- c. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

V. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- a. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
- b. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
- c. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
- d. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele. Provedení změn v určení osob, nemá při vliv na požadování náhrady škody podle článku V písm. c), pokud bude oznámené ze strany Objednatele se zpožděním.
- e. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Poskytovatelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Poskytovatelem.
- f. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v aplikaci Service Desk prioritu.

VI. SMLUVNÍ POKUTA

- a. Za nedodržení doby termínů pro poskytování služeb nebo jiného plnění podle této Smlouvy je Poskyvatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny paušálního plnění za každý započatý den prodlení.
- b. Při prodlení Objednatele s úhradou faktury činí smluvní pokuta 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- c. Smluvní pokuty nemají vliv na výši případné náhrady škody a/nebo jiné (i nemajetkové) újmy. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele jakékoli jiné povinnosti podle této Smlouvy a/nebo právních předpisů, včetně (nikoliv však pouze) povinnosti zajišťované smluví pokutou, jakož ani závazků nebo odpovědnosti plynoucí z této Smlouvy a z platných právních předpisů.
- d. Smluvní pokuty jsou splatné desátý (10.) den od výzvy oprávněné Strany k zaplacení smluvní pokuty.

VII. DORUČOVÁNÍ A KONTAKTNÍ OSOBA

- a. Jakékoli oznámení podle této Smlouvy musí být učiněné písemně v českém jazyce a doručené osobně, kurýrní službou, doporučenou poštou nebo e-mailem Straně, již má být doručeno, na adresu nebo e-mailovou adresu uvedenou v této smlouvě, nebo na jinou adresu nebo e-mailovou adresu sdělenou takovou Stranou písemným oznámením druhé Straně doručeným ne později než pět (5) pracovních dnů přede dnem, kdy bylo oznámení odesláno.

b. Kontaktní osobou a adresou pro doručování uvedenou v Odst. VIII. a.) této Smlouvy je:

- u Poskytovatele:

Adresa: [●]
Tel: [●]
E-mail:
K rukám: [vložte jméno/titul osoby]

- u Objednatele:

Adresa: Na Šabatce 17, Praha 4 – Komořany, 143 06
Tel: +420 244 032 100
E-mail: pavel.gal@chmi.cz
K rukám: Ing. Pavla Gála, náměstka ředitele

c. Aniž by tím byly dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:

- při osobním doručování, příp. doručování kurýrem:
 - dnem faktického přijetí zásilky; nebo
 - dnem, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky,
- při doručování poštou:
 - dnem uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí; nebo
 - dnem vyznačeným poštou jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky,
- při doručování elektronicky okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o doručení e-mailu příjemcem, přičemž:
 - byla-li e-mailová zpráva přenesena po 17.00h, má se za to, že byla doručena v 9.00h následující pracovní den; a/nebo
 - byla-li e-mailová zpráva doručena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.

d. Každé odesílané oznámení bude podepsáno oprávněnou osobou odesílatele. Každý adresát bude oprávněn považovat takové oznámení za originál, jehož obsah je ze strany odesílatele závazný a na jehož základě je adresát oprávněn jednat.

e. Strany se zavazují neprodleně si sdělit změny jakýchkoli doručovacích údajů uvedených v této Smlouvě, bez povinnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě. Strana, která neoznámí včas změnu svých doručovacích údajů, odpovídá druhé Straně za případnou vzniklou škodu a/nebo jinou (i nemajetkovou) újmu.

VIII. UVEŘEJŇOVÁNÍ V REGISTRU SMLUV

Smluvní strany berou na vědomí, že ČHMÚ je bez ohledu na rozhodné právo smlouvy povinným subjektem ve smyslu § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv (dále jen „Zákon o registru“) a tato smlouva a její související dodatky budou zveřejněny ze strany ČHMÚ v registru smluv v souladu s ustanovením § 5 příslušného zákona do 30 dnů od podpisu smluvních stran. Pokud se na obsah

smlouvy a její části vztahuje výjimka z povinnosti uveřejnění na základě ustanovení § 3 zákona o registru smluv, ČHMÚ, jako povinný subjekt a účastník smluvního vztahu, si tímto vyhrazuje právo určit rozsah znečitelnění jejího obsahu s ohledem na výjimky ze zákona o registru smluv.

IX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- a. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy v souladu se ZZVZ, v platném znění a souvisejícími právními předpisy.
- b. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- c. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
 - nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval jakékoli hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této Smlouvy; nebo
 - zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

XI. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- a. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- b. Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými dodatky k této Smlouvě, podepsanými oprávněnými zástupci Stran. Změna této Smlouvy v jiné než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- c. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) způsobem dle ustanovení § 5 zákona o registru smluv.
- d. Poskytovatel bere na vědomí, že vstupuje do sítě, která je z pohledu zákona 181/2014 Sb. kritickou informační infrastrukturou a bude dodržovat ustanovení uvedená v Příloze č. 2 - smlouvy.
- e. Poskytovatel bere na vědomí, že je na základě § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- f. Není-li pro změnu této Smlouvy dodržena forma ujednaná Stranami, lze neplatnost takovéto změny namítnout i v případě, bylo-li již plněno.
- g. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom stejnopise.

h. Následující přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy:

- Příloha 1: **Technická specifikace předmětu smlouvy je totožná s Přílohou č.1 ZD**
- Příloha č.2: **Doložka ve smyslu ustanovení § 4 odst. 2 zákona č. 181/2014 sb., o kybernetické bezpečnosti**

i. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu řádně přečetly, jsou srozuměné s jejím obsahem a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

Mgr. Mark Rieder
ředitel ústavu

Příloha č. 1 - Podrobnosti předmětu veřejné zakázky (technické podmínky)

Předmětem této veřejné zakázky je zajištění služeb - technické podpory, servisu a rozvoje služeb souvisejících s provozem Identity managementu CzechIDM a dalších částí infrastruktury související s provozem jako jsou LDAP servery, Samba doménový řadič, Liferay portál, aplikace telefonní seznam a vizitky (dále jen CzechIDM).

V současnosti je na CzechIDM připojeno:

- VEMA (Zaměstnanci, organizační struktura, ekonomická část, import atributů)
- Request Tracker
- Comunigate mail server
- LDAP server
- Portal LDAP
- AV Caesar
- Samba doménový řadič
- Aplikace ulozto
- Aplikace telefonní seznam a vizitky
- Apache webserver
- FTP servery
- Správa VPN

System CzechIDM zajišťuje tyto činnosti:

- Udržuje komplexní životní cyklus účtů zaměstnanců.
- Spravuje kontakty v aplikacích telefonní seznam a vizitky.
- Propaguje do napojených systémů zaměstnanecké atributy a organizační zařazení
- Realizuje párování speciálních atributů pro počítače.
- Umožňuje samostatný reset hesel uživatelům.
- Udržuje životní cyklus VPN
- Zajišťuje žádosti, přidělování, úpravu a odebrání přístupů do napojených systémů.
- Zajišťuje auditní informace o všech operacích provedených s identitami.

System CzechIDM bude provozován na technických prostředcích Zadavatele. Zadavatel uzavře smlouvu s jedním dodavatelem na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Zadavatel si vyhrazuje právo neodebrat od dodavatele celý předpokládaný rozsah plnění.

Servery zařazené do podpory:

Prostředí	Typ SW
Produkční prostředí CzechIDM	CzechIDM
Testovací prostředí CzechIDM	CzechIDM
Produkční prostředí pro telefonní seznam a vizitky	Liferay portál
Produkční prostředí LDAP	389 directory server
Testovací prostředí LDAP	389 directory server
Pobočkové LDAP	389 directory server
Integrační platforma	Mule ESB
Produkční reverzní proxy pro autentizaci	Apache

1.1. Rozsah poskytovaných služeb

Služba bude poskytována v pracovní dny v pracovní době 8:00 - 16:30 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. Zajišťování technické podpory a servisu bude mít tyto podoby:

a) Podpora prostředí CzechIDM základní (poskytovaná měsíčně)

- Service Desk
- Řešení incidentů systému CzechIDM
- Legislativní a technologický update/upgrade CzechIDM
- Správa a údržba testovací prostředí

b) Podpora prostředí CzechIDM rozšířená (poskytovaná měsíčně)

- Řešení rozvojových a změnových požadavků
- Poskytování konzultací
- Školení a metodická podpora uživatelům
- Řízení projektu a Poskytování součinnosti

c) Rozvoj prostředí CzechIDM (poskytovaný na objednávku)

- Řešení velkých rozvojových celků

1.2. Podpora prostředí CzechIDM základní (poskytovaná měsíčně)

a) Service Desk

Služba Service Desk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Uchazeče. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců Zadavatele na CzechIDM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Uchazeče.

Služba Service Desk bude realizována prostřednictvím aplikace Uchazeče. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Uchazeče. Uchazeč je povinen poskytnout vybraným uživatelům Zadavatele přístup do elektronické aplikace Service Desk.

Kontaktní údaje Service Desk (doplní uchazeč) do Krycího listu Příloha č.2 ZD:

- www stránky aplikace uchazeče Service Desk:
- Email:
- Tel.:

Uchazeč vede elektronicky evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Zadavatele. O službách poskytovaných v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Uchazeč Výkaz poskytovaných služeb.

Výkaz poskytovaných služeb musí obsahovat: Soupis veškerých činností nahlášených a řešených při poskytování služeb základního servisu CzechIDM. Datum a počet odpracovaných hodin. Výkaz poskytovaných služeb je povinen Uchazeč předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován.

b) Řešení incidentů systému CzechIDM

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení na straně uchazeče. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:

- Incidenty kategorie A
- Incidenty kategorie B
- Incidenty kategorie C

Určení kategorie incidentu, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétního incidentu a je stanoveno odpovědným zástupcem zadavatele a odsouhlaseno uchazečem. Kategorie konkrétního incidentu je stanovena takto:

Incidenty kategorie A

Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.

Incidenty kategorie B

Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).

Incidenty kategorie C

Drobné vady, které neomezuji základní funkčnost a běžné užívání služby.

Reakční doba

Pro službu provádění zásahů byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Uchazeč se zavazuje zahájit práce na řešení incidentů, dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

- Incidenty kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení
- Incidenty kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
- Incidenty kategorie C - nejpozději následujícího pracovního dne

Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou výše, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení pracovní doby. Uchazeč je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Do reakční doby se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Zadavatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem Zadavatele přerušeny.

c) Aktualizace prostředí CzechIDM

V rámci této služby bude Uchazeč zabezpečovat update a upgrade CzechIDM pro Zadavatele.

Pod pojmem update se rozumí taková verze díla, u které se oproti předcházející verzi díla mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto díla vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze díla pracuje. V případě,

že změna funkčnosti tohoto díla byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto díla jeho "legislativním updatem".

Pod pojmem upgrade se ve smlouvě rozumí taková verze díla, u které se oproti předcházející verzi tohoto díla mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost díla vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze díla pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto díla a změna struktury dat datového fondu, se kterým dílo pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto díla jeho "legislativním upgradem".

Pro zajištění dostupnosti update a upgrade, dle definice je nutné do ceny služeb zahrnout podporu IDM od výrobce SW. Samotné práce související s nasazením update a upgrade jsou součástí rozšířené podpory prostředí CzechIDM.

d) Správa a údržba testovací prostředí

Náplní služby je správa a údržba testovacího prostředí CzechIDM, tak aby byla zajištěna jeho dostupnost a integrita s produkčním prostředím.

1.3. Rozšířená podpora prostředí CzechIDM (poskytovaná paušálně)

Rozšířenou podporou se rozumí řešení požadavků, které nemají povahu incidentu a, vedou k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému CzechIDM, popř. služba vedoucí k vytvoření podmínek pro jeho efektivnější využití.

Zápis požadavku na poskytnutí služby Rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Service Desk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka čerpání z předplacených služeb.

O službách poskytovaných v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Uchazeč Výkaz poskytovaných služeb. Výkaz poskytovaných služeb musí obsahovat: Soupis veškerých činností nahlášených a řešených při poskytování služeb rozšířené podpory prostředí CzechIDM. Datum a počet odpracovaných hodin.

Výkaz poskytovaných služeb je povinen Uchazeč předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován. Předaný výkaz činností se považuje ze strany Zadavatele za odsouhlasený, pokud k němu nemá Zadavatel připomínky do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu uchazečem.

Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou čerpány formou jednotlivých dílčích služeb v rozsahu 40 hodin (5 MD) za kalendářní měsíc. Nevyčerpaný rozsah, lze převést do dalšího období s využitím v následujících 12 měsících. Po této lhůtě propadá.

V případě přečerpání rozsahu v rámci kalendářního měsíce, je uchazeč povinen na tuto skutečnost upozornit odpovědnou osobu Zadavatele. Zadavatel si vyhrazuje právo změnit rozsah takto poskytované podpory z objektivních důvodů a tím adekvátně změnit cenu poskytované služby (tedy, pokud bude čerpání sníženo na 1 MD za měsíc, cena služby bude vydělena 5).

Termíny plnění: Předmět plnění je poskytován Uchazečem v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 hodin. Potřebné práce si Zadavatel vyžádá s dostatečným předstihem. Uchazeč poskytne službu v co

nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a zahájí její řešení nejpozději do následujícího pracovního dne.

a) Řešení rozvojových a změnových požadavků

Náplní služby je řízení a zajištění úspěšného integrace nových verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí CzechIDM Zadavatele.

Služba zahrnuje jak reaktivní, tak i proaktivní režim řízení požadavků V reaktivním režimu jsou požadované servisní požadavky (žádosti o změnu) hlášeny pracovníky Zadavatele Uchazeči. V proaktivním režimu Uchazeč navrhuje změny na základě výstupů všech poskytovaných služeb Zadavateli a tyto změny jsou dále zpracovány standardním způsobem službou jako v případě reaktivního režimu.

Odpovědný zástupce Zadavatele předá svůj požadavek na provedení služby prostřednictvím kontaktních bodů Uchazeče a stanovuje prioritu požadavku. Následně je zpětně kontaktován Uchazečem a je zkonzultována časová náročnost požadavku. Zadavatel poté rozhodne o provedení požadavku.

b) Poskytování konzultací, školení a metodická podpora uživatelům

Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Zadavatele.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma.

Předmět plnění – Poskytování konzultací - je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Zadavatele nebo Uchazeče (telefonicky, či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.

c) Řízení projektu a součinnosti

Náplní je poskytování služeb projektového řízení, součinností v rozsahu a způsobem stanoveným pracovníky Zadavatele.

Uchazeč bude poskytovat součinnost Zadavateli a dalším dodavatelům Zadavatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh.

Uchazeč bude poskytovat součinnost Zadavateli a dalším dodavatelům Zadavatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů.

1.4. Rozvoj prostředí CzechIDM

Tyto služby budou čerpány na základě objednávek Zadavatele. V případě, že vznikne požadavek na rozsáhlý rozvoj prostředí CzechIDM, bude zahájeno jednání mezi Zadavatelem a Uchazečem jehož výstupem bude zadání řešení, popis jeho dopadů na produkční prostředí CzechIDM a kalkulace rozsahu rozvoje v člověkodnech.

Na základě těchto podkladů Zadavatel rozhodne, zda tyto služby objedná a to samostatnou objednávkou na požadovaný rozsah služeb. Cena za jeden člověkoden prací je součástí tohoto zadávacího řízení a je cenou pevně danou po dobu platnosti smlouvy.

Příloha č. 2 smlouvy

Doložka ve smyslu ustanovení § 4 odst. 2 zákona č. 181/2014 sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů

1. Smluvní strany berou na vědomí, že informační systém poskytovatele informací ČHMÚ (dále jen „ČHMÚ“) podléhá zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a s ním související vyhlášky, zejm. vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, který je v předmětném smluvním vztahu jako Objednatel a na základě zákonných důvodů se stává osobou povinnou dle ustanovení § 3 odst. c), dále
2. Poskytovatel je povinen při užívání a čerpání jakýchkoliv informací, dat, podkladů, zejm. o cílech a smluvním vztahu k veřejné zakázce a jejího plnění, o informačních systémech, personálním zabezpečení, vnitřní struktuře organizace a o skutečnostech, které se vztahují k bezpečnostním a technickým opatřením, kdy se stává příjemcem a uživatelem těchto informací, jako chráněných informací, ve smyslu ustanovení § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dodržovat zákonné předpisy pro oblast kybernetické bezpečnosti, interní předpisy ČHMÚ a počínat si při svém jednání tak, aby nedocházelo k porušování bezpečnostních opatření, nebyla snižována a poškozována bezpečnostní image ČHMÚ a důvěryhodnost těchto zdrojů a nenastalo k neoprávněnému zásahu do sítí a informačních systémů ČHMÚ s následkem jejich poškození, dále
3. Poskytovatel bere na vědomí, že chráněné informace jsou součástí i obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejm. listinné a elektronické podklady, finanční přehledy a cenové mapy, zdroje a s poskytnutými zdroji je povinen nakládat tak, jako by byly označovány za důvěrné, dále není oprávněn je užívat i zprostředkovaně ke komerčním účelům, modifikovat a zcizovat. S užitím chráněných informací nepřechází ani na třetí osoby vlastnictví k autorským a průmyslovým právům, pokud není stanovené jinak, dále
4. Poskytovatel bere na vědomí, že zákonem určený Úřad, je oprávněn vykonávat kontrolu a dohled nad dodržováním ustanovení v oblasti kybernetické bezpečnosti a smluvní strany jsou povinny být součinné v případě provádění státního dohledu a při provádění auditů procesů, dále
5. v případě porušení zákona v oblasti kybernetické bezpečnosti jednáním ze strany Poskytovatel, je Objednatel oprávněn požadovat finanční náhradu škody ve výši správního deliktu za každé porušení dle zákona o kybernetické bezpečnosti, který bude pravomocně udělen dle příslušného zákona daného Úřadu dle odst. 4 a byl způsobem zaviněně Poskytovatel a to i v případě, že třetí osoby jednají v jeho zastoupení.