

## Smlouva o dílo

na vytvoření a ověření základního registru obyvatel, naplnění relevantními daty, verifikace dat, pilotní provoz podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, a nasazení do ostrého provozu, vč. změnového řízení

mezi

Česká republika – Ministerstvo vnitra

a

ICZ a.s.

## 1 SMLUVNÍ STRANY

### 1.1 Objednatel:

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

IČ: 000 07 064

DIČ: CZ00007064

se sídlem Praha 7, Nad Štolou 3, PSČ 170 34

č. účtu 70906-3605881/0710 vedený u České národní banky

zastoupená JUDr. Zdeňkem Němcem, ředitelem odboru správních činností,

oprávněným na základě pověření ministra vnitra činit úkony za zadavatele

(dále jen „**Objednatel**“)

### 1.2 Zhotovitel:

**ICZ a.s.**

se sídlem Praha 4 – Nusle , Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00

IČ: 251 45 444

DIČ: CZ699000372

č. účtu: 500050813/0300 vedený u ČSOB Praha

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

jednající Ing. Bohuslavem Cempírkem, předsedou představenstva

( dále jen „**Zhotovitel**“ )

(Objednatel a Zhotovitel dále společně jen „**Smluvní strany**“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku se výše uvedené Smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy o dílo (dále jen „**Smlouva**“)

## 2 ÚVODNÍ USTANOVENÍ A ÚČEL SMLOUVY

Na základě zadávací dokumentace ze dne 1. 9. 2009 „Registr obyvatel“ (implementace informačního systému), č.j. MV-93200/SC-2008, č. VZ 114071-9039 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), jejíž přílohy 1a včetně doplňku, 1b, 1c, 1d, 1e a 2 jsou nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 4, byla Objednatelům zadána v otevřeném řízení ve smyslu § 27 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o veřejných zakázkách**“) veřejná zakázka s názvem „Registr obyvatel“ (implementace informačního systému), jejíž oznámení bylo uveřejněno v informačním systému o veřejných zakázkách – uveřejňovacím subsystému dne 1.9.2009 (ve znění opravných formulářů ze dne 30.9.2009, 16.10.2009 a 3.11.2009). Oznámení předběžných informací související s touto veřejnou zakázkou bylo uveřejněno v Informačním systému o veřejných zakázkách – uveřejňovacím subsystému dne 12. 12. 2008 pod evidenčním číslem VZ: 60026098. Tato veřejná zakázka je součástí projektu „Registr obyvatel“, který byl schválen Usnesením vlády ČR ze dne 14. 5. 2008 č. 536 o strategických projektových záměrech pro čerpání prostředků ze Strukturálních fondů EU v rámci Smart Administration pod číslem 100.

Zhotovitel reagoval podáním nabídky, jejíž části popisující technické řešení provádění díla, tvoří nedílnou součást této Smlouvy jako její Příloha č. 8, v níž

mimo jiné specifikoval nabízené řešení a způsob jeho realizace, kterou rozhodnutím Objednatele o výběru nejvhodnější nabídky v rámci veřejné zakázky „Registr obyvatel“ (implementace informačního systému), č.j. MV-93200/SC-2008, č. VZ 114071-9039 Objednatel vyhodnotil jako nejvýhodnější ze všech podaných nabídek. Na základě výše uvedeného postupu uzavírají Smluvní strany tuto Smlouvu.

Právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména ustanovením § 536 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Obchodní zákoník**") a příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), jakož i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této Smlouvy.

Vzhledem k časovému posunu ode dne zadání veřejné zakázky s názvem „Registr obyvatel“ (implementace informačního systému) a ode dne podání nabídky Zhotovitele v této veřejné zakázce do data podpisu této Smlouvy, byly Smluvní strany nuceny v nezbytné míře, v mezích stanovených platným zněním zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech, zohlednit ve Smlouvě tento časový posun, jakož i změny vyvolané v mezidobí změnou § 47 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty s účinností od 1. 1. 2010. Smluvní strany upravily v souladu s touto legislativní změnou čl. 5.1.1 Smlouvy a Přílohu č. 2 Smlouvy. Smluvní strany upravily vzhledem k časovému posunu a tím způsobené irelevanci původních termínů, při respektování časového harmonogramu stanoveného zadávacími podmínkami a platným zněním zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění zákona č. 100/2010 Sb. a jeho prováděcích předpisů, termíny plnění stanovené v Příloze č. 3 Smlouvy a v Příloze č. 5 Smlouvy s tím, že jednotlivé Etapy a termíny specifikované Přílohou č. 3 této Smlouvy stanovují závazný časový rozsah plnění Zhotovitele a termíny stanovené Přílohou č. 5 Smlouvy závazný časový rozsah poskytnutí součinnosti Objednatele. V důsledku novely č. 424/2010 Sb., zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, jež samostatný agendový informační systém (UFO) přesouvá do působnosti agendového informačního systému cizinců vedeného Ministerstvem vnitra, byly Smluvní strany nuceny zúžit v nezbytné míře vyvolané legislativní změnou rozsah plnění dle této Smlouvy oproti Zadávací dokumentaci a nabídce Zhotovitele,

Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění všech závazků vyplývajících mu z této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil.

Účelem této Smlouvy je stanovit podmínky, za nichž bude Zhotovitel provádět dílo spočívající ve vytvoření a ověření základního registru obyvatel (dále též jen „**ROB**“), naplnění relevantními daty, verifikace dat, pilotní provoz podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, a nasazení ROB do ostrého provozu, včetně změnového řízení, dále podrobně specifikované v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace (jejích částech 1a včetně doplňku, 1b, 1c, 1d, 1e) mimo jiné formou globální architektury registru obyvatel, v Příloze č. 1 této Smlouvy vytvořené též v souladu s Přílohou č. 4 Zadávací dokumentace a v Příloze č. 8 této Smlouvy, pro Objednatele (dále jen „**Dílo**“). Objednatel za takto provedené Dílo uhradí Zhotoviteli cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy a článku 5 této Smlouvy (dále jen „**Cena**“), a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

Zhotovitel dále prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou Díla, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci Díla a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Díla za dohodnutou maximální smluvní Cenu uvedenou ve Smlouvě, a to ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění této veřejné zakázky.

### 3 PŘEDMĚT SMLOUVY

**3.1** Podrobná specifikace Díla je uvedena v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace (jejích částech 1a včetně doplňku, 1b, 1c, 1d, 1e), Příloze č. 1 této Smlouvy vytvořené též v souladu s Přílohou č. 4 Zadávací dokumentace a v Příloze č. 8 této Smlouvy. Předmětem plnění dle této Smlouvy je zejména:

- a) Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení (dále jen „**APV**“) registru obyvatel v souladu s Přílohou 1b Zadávací dokumentace včetně dodávky HW a SW pro testovací, školící a produkční prostředí, zpracování bezpečnostní a provozní dokumentace, školící příručky;
- b) Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí;
- c) Nasazení registru obyvatel do pilotního provozu;
- d) Naplnění registru obyvatel referenčními údaji s tím, že referenčnost dat musí být minimálně na úrovni 95 %;
- e) Školení a podpora správy registru obyvatel v období pilotního provozu;
- f) Podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel; a
- g) Nasazení registru obyvatel do ostrého provozu.

Zhotovitel se zavazuje provést řádně a včas Dílo v souladu se všemi podmínkami a požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace (jejích částech 1a včetně doplňku, 1b, 1c, 1d, 1e) a v Příloze č. 4 Zadávací dokumentace.

**3.2** Zhotovitel se zavazuje provést Dílo v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují předmětu veřejné zakázky a veškerým zadávacím podmínkám, zejména uvedeným v Zadávací dokumentaci, jakož i ostatní závazné dokumentaci (Detailní architektura ROB).

**3.3** Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění podle této Smlouvy není plněním nemožným a že Smlouvu uzavírá po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Zhotovitel dále prohlašuje, že se seznámil s předmětem této Smlouvy a že Dílo může být dokončeno způsobem a v termínech stanovených v této Smlouvě a Zadávací dokumentaci.

#### **3.4** Doba plnění

3.4.1 Zhotovitel se zavazuje provést Dílo řádně a včas, v termínech stanovených v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram**“), a to v souladu s Přílohou č. 2 Zadávací dokumentace.

3.4.2 Zhotovitel zahájí provádění Díla dnem podpisu této Smlouvy. Objednatel se zavazuje po podpisu této Smlouvy předat Zhotoviteli konečný výstup projektu „Návrh architektury základního registru obyvatel“ (dále jen „**Detailní architektura ROB**“). Tento dokument bude detailním rozpracováním podkladů obsažených v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace a nepřinese žádné zásadně nové požadavky na Zhotovitele.

#### **3.5** Změnové řízení

Součástí plnění Zhotovitele dle této Smlouvy je rovněž změnové řízení v období do 30. 6. 2012, v rámci něhož budou ošetřena rizika a Zhotovitel bude provádět případné změny vyplývající z možných rozdílů:

- mezi (i) Zadávací dokumentací a (ii) Detailní architekturou ROB předanou při

podpisu Smlouvy se Zhotovitelem a dokumenty tvořícími Přílohu č. 1  
Zadávací dokumentace, a to ve verzi aktuální k danému okamžiku a

- vyvolaných změnou legislativy, a to zejména zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

Zhotovitel se zavazuje jako součást plnění dle této Smlouvy v rámci změnového řízení poskytnout Objednateli plnění prováděné klíčovými pracovníky Zhotovitele podílejícími se na plnění veřejné zakázky, a to v závazném rozsahu 8 000 hodin; seznam klíčových pracovníků je uveden v Příloze č. 6 této Smlouvy a může být měněn jen za podmínek uvedených v odstavci 7.3.6 této Smlouvy. Toto plnění se Zhotovitel zavazuje poskytnout v rámci Ceny sjednané dle čl. 5 této Smlouvy (tj. bez nároku na jakoukoli další odměnu).

## 4 MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je Česká republika; v konkrétních případech je místem plnění místo sjednané pro konkrétní činnost nebo místo nepochybně vyplývající z povahy předmětu plnění (dále jen „**Místo plnění**“).

## 5 CENA PLNĚNÍ

### 5.1 Cena Díla

5.1.1 Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli Cenu Díla za podmínek uvedených v této Smlouvě. Cena Díla je sjednána v celkové výši **285.605.380,-Kč** (slovy: dvěstěosmdesátpětmiliónůšestsetpěttisícťristaosmdesát korun českých) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), DPH při sazbě 20% činí **57.121.076,-Kč** (slovy: padesátsedmmiliónůjednostodvacetjednatisícšedmdesátšest korun českých), tedy celkem s DPH **342.726.456,-Kč** (slovy: třiřístičtyřicetdvamiliónysedmdvacetšesttisícčtyřistapadesátšest korun českých) a je specifikována Přílohou č. 2 Smlouvy. Cena je stanovena jako cena celková, nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele včetně nákladů spojených s dopravou do míst plnění veřejné zakázky, nákladů spojených s telefonickými hovory, nocležným, atd.

5.1.2 Zhotovitel prohlašuje, že součástí Ceny Díla je veškeré plnění, které se na základě této Smlouvy zavázal Zhotovitel poskytnout Objednateli. Zhotovitel prohlašuje, že součástí Ceny Díla jsou i služby a dodávky, které v Zadávací dokumentaci nebo v této Smlouvě výslovně uvedeny nejsou, ale Zhotovitel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro provedení Díla.

5.1.3 Cenu Díla je možné měnit pouze:

- nebude-li některá část Díla v důsledku sjednaných méněprací provedena. V takovém případě bude Cena Díla přiměřeně snížena, a to použitím kalkulací, kterými Zhotovitel takové práce ocenil při sestavení své nabídky podané v rámci zadávacího řízení, jehož výsledkem je uzavření této Smlouvy (ve výši veškerých odpovídajících položek neprovedených dle položkového rozpočtu, který byl součástí nabídky Zhotovitele podané v rámci zadávacího řízení);
- v případě změny sazby výše částky připadající na DPH



- v případě, že se vyskytne potřeba nových prací, které Zhotovitel jakožto odborník nebyl schopen před podpisem Smlouvy předvídat jako nezbytné pro provedení Díla a jejichž potřeba se vyskytla po podpisu Smlouvy. Zhotovitel bere na vědomí, že takové vícepráce mohou být zadány Objednatelům výhradně postupem dle platných právních předpisů, zejména v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o veřejných zakázkách.
- 5.1.4 Zhotovitel odpovídá za to, že sazba a výše DPH bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy. V souladu s § 21 odst. 9 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, sjednávají Smluvní strany dílčí plnění.
- 5.1.5 Vyúčtování Ceny Díla, resp. jeho dílčí části, provede Zhotovitel na základě daňového dokladu – faktury splňující veškeré podstatné náležitosti dle zvláštních právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 63/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.6 Objednatel je oprávněn stanovit způsob rozdělení ceny za plnění poskytnuté podle této Smlouvy v rámci jednotlivých Etap plnění v návaznosti na rozpočet projektu a Globální architekturu ROB.

## **5.2 Slevy z Ceny**

V případě prodlení Zhotovitele s plněním předávaným v rámci jednotlivých Etap plnění stanovených v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace vzniká Objednateli nárok na uplatnění slevy z Ceny. Slevou z Ceny se pro účely Smlouvy rozumí snížení celkové Ceny Díla o částku uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 5.3** Jestliže z důvodů na straně Zhotovitele nedojde k podpisu Akceptačního protokolu pro jednotlivá plnění předávaná v rámci jednotlivých Etap plnění (Harmonogram v souladu s Přílohou č. 2 Zadávací dokumentace) nejpozději v termínech stanovených pro dosažení dané Etapy plnění, bude za každý den prodlení s podpisem Akceptačního protokolu pro jednotlivá plnění snížena Cena Díla o částku uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy, a to pro každé takové nedosažení Etapy plnění. Oprávněním Objednatel uplatnit slevu Díla není dotčeno jeho právo na případnou náhradu škody vůči Zhotoviteli.

## **6 PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1** Právo fakturovat vzniká Zhotoviteli vždy v návaznosti na dosažení jednotlivých Etap plnění, a to v souladu s Přílohou č. 2 Zadávací dokumentace. Zhotovitel je povinen vystavit a Objednateli předat faktury ve trojím vyhotovení. Společně s fakturou Zhotovitel poskytne kopii Akceptačního protokolu ohledně příslušné Etapy plnění, jíž se fakturace týká, podepsaného pověřenými zástupci obou Smluvních stran.

**6.2** Splatnost peněžitého plnění

Faktura je splatná do 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli na adresu: Ministerstvo vnitra, Náměstí Hrdinů 3, 140 21 Praha 4. Zhotovitel je oprávněn doručit fakturu společně s přílohou též osobně na adresu: Ministerstvo vnitra, podatelna (přízemí budovy); Náměstí Hrdinů 3, 140 21 Praha 4. V případě předložení faktury v období od 12. prosince do 31. března bude splatnost faktury stanovena na 90 dnů ode dne doručení Objednateli.

- 6.3** Faktury musí obsahovat číslo jednací Smlouvy, číslo účtu Zhotovitele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 13a Obchodního zákoníku. Daňový doklad bude dále obsahovat pojmenování akce, které se daňový doklad týká, ve znění: „Registr obyvatel“ (implementace informačního systému), číslo projektu dle IOP: 114071-9039 „Registr obyvatel CZ.1.06/1.1.00/03.05889“ a dále příslušná grafická označení daného

operačního programu.

#### **6.4** Odmítnutí faktury

Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti nebo není doložena dokumenty podle ust. 6.1 této Smlouvy s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.

#### **6.5** Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch Zhotovitele. Objednatel neposkytuje zálohové platby.

## **7 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE**

#### **7.1** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost, zejména dle ustanovení odstavce 7.2.1 této Smlouvy a Přílohy č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

#### **7.2** Zhotovitel se na základě této Smlouvy zavazuje:

7.2.1 Zhotovit Dílo řádně a včas za dohodnutou Cenu za podmínek této Smlouvy, postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění Smlouvy nebo s pokyny jím pověřených osob, dále pak poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.

7.2.2 Zhotovitel se dále zavazuje udržovat v platnosti po celou dobu plnění závazků dle této Smlouvy certifikáty a osvědčení stanovené v Zadávací dokumentaci, vztahující se ke Zhotoviteli a osobám, které se budou podílet na provádění Díla.

#### **7.3** Předání a akceptace

7.3.1 Etapy plnění, kterými se rozumí dílčí část plnění předmětu Díla (veřejné zakázky) poskytovaného Zhotovitelem podle Smlouvy, jsou stanoveny ve formě časového a věcného Harmonogramu plnění. Etapou plnění se rozumí termíny podle Globální architektury ROB, ve kterých bude Zhotovitel plnit předmět Smlouvy (dále jen „**Etapa plnění**“).

7.3.2 Zhotovitel se zavazuje předat plnění podle Smlouvy nejpozději 15 pracovních dní před termínem jednotlivých Etap plnění. Řízení o akceptaci předaného plnění je zahájeno dnem předání plnění podle Smlouvy a je ukončeno podpisem akceptačního protokolu Objednatel a Zhotovitelem (dále jen „**Akceptační protokol**“). Objednatel potvrdí příslušný Akceptační protokol pouze v případě, že Zhotovitelem předané plnění splňuje podmínky a vlastnosti stanovené Smlouvou, je funkční, bez nedodělků a bez vad s ohledem na Detailní architekturu ROB.

7.3.3 Veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady, resp. rozpor s Detailní architekturou ROB, budou Zhotoviteli kdykoliv po jejich zjištění oznámeny Objednatel (dále jen „**Oznámení o nedodělcích a vadách**“). Veškeré nedostatky, nedodělky a vady musejí být Zhotovitelem odstraněny bez zbytečného odkladu po doručení písemného Oznámení o nedodělcích a vadách, a to tak, aby k podpisu příslušného Akceptačního protokolu mohlo dojít v termínu stanoveném pro příslušnou Etapu plnění.

- 7.3.4 Podpis Akceptačního protokolu Objednatelem a Zhotovitelem je podmínkou pro vznik oprávnění Zhotovitele vystavit fakturu za poskytnutí plnění podle Smlouvy za příslušnou Etapu plnění.
- 7.3.5 Objednatel je oprávněn v průběhu plnění Smlouvy požadovat zprávy (reporty) o průběžném stavu plnění. Objednatel určí odpovědnou osobu nebo osoby pro kontakt se Zhotovitelem v průběhu realizace veřejné zakázky.
- 7.3.6 Zhotovitel se zavazuje po celou dobu provádění Díla zachovat profesionální složení týmu dle Přílohy č. 6 této Smlouvy v souladu s požadavky stanovenými v Zadávací dokumentaci. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že osoby, jejichž pomocí bylo prokázáno splnění kvalifikačních předpokladů dle čl. 7 Zadávací dokumentace, budou skutečně zapojeny v uvedených rolích do provádění Díla. V případě nutné personální změny z důvodů mimo kontrolu Zhotovitele v pozicích osob, pomocí nichž bylo prokázáno splnění kvalifikačních předpokladů, se zavazuje Zhotovitel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro náhradní osoby, jimiž budou tyto pozice obsazeny, k odsouhlasení Objednateli. Objednatel je oprávněn odmítnout nebo akceptovat významné změny ve složení týmu Zhotovitele v době provádění Díla.
- 7.4** Zhotovitel je oprávněn provádět části Díla prostřednictvím subdodavatelů a to v souladu s Přílohou č. 7 této Smlouvy, přičemž Zhotovitel se zavazuje zajistit, že tyto části Díla budou provedeny příslušným subdodavatelem v souladu se všemi podmínkami Smlouvy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost Zhotovitele za poskytování řádného plnění dle této Smlouvy či její dílčí části. Zhotovitel se zavazuje vykonávat veškeré činnosti týkající se bezpečnosti základních registrů výhradně osobně, bez použití subdodavatelů.

## 8 VLASTNICKÉ PRÁVO A NEBEZPEČÍ ŠKODY

- 8.1** Vlastnické právo k hmotnému substrátu Díla nebo jeho části přechází na Objednatele v souladu s příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 8.2** Nebezpečí škody na Díle nebo jeho části přechází na Objednatele v souladu s příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.

## 9 ZÁRUKA

- 9.1** Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo, zejména ROB, bude fungovat v souladu se zadáním Objednatele, Zadávací dokumentací a Smlouvou. Zhotovitel v souvislosti s odpovědností za vady Díla poskytuje Objednateli na Dílo záruku, a to do 30. 6. 2013, přičemž záruka pokrývá všechny součásti dodávky. Na součást Díla APV registru obyvatel Zhotovitel poskytuje prodlouženou záruku do 31. 1. 2014. Zhotovitel se zavazuje odstranit vady Díla, jež bude mít Dílo v době jeho předání Objednateli a dále vady, které se na Díle vyskytnou v průběhu záruční doby.
- 9.2** Záruka dle čl. 9.1 této Smlouvy poskytovaná Zhotovitelem se vztahuje na všechny části Díla včetně jeho příslušenství, na funkčnost Díla, jakož i na jeho vlastnosti požadované Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou mělo Dílo vadu bránící jeho řádnému užívání Objednatelem.
- 9.3** Veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady Díla resp. rozpor s Detailní architekturou ROB, které se vyskytnou v záruční době, se Zhotovitel zavazuje bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Objednatelem Zhotoviteli bezplatně odstranit.



- 9.4** Zhotovitel odpovídá Objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady Díla Zhotovitelem ve sjednaném termínu.
- 9.5** Pokud nebude Smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejpozději do 20 hodin od jejího oznámení Objednatelem Zhotoviteli, a pokud to nebude objektivně možné, tak v této lhůtě navrhnout Objednateli náhradní řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele.
- 9.6** Podrobný obsah plnění Zhotovitele v rámci poskytování záručního servisu je popsán v Příloze č. 9 této Smlouvy.

## 10 PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 10.1** Zhotovitel poskytne Objednateli a případně zajistí, aby Objednatel nabyl, veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k Dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Díla Objednatelem po celou dobu trvání příslušných práv. Zhotovitel se zejména zavazuje poskytnout a případně zajistit, aby Objednatel nabyl, v souladu s Autorským zákonem veškerá majetková práva k Dílu, a to formou výhradní a neomezené licence ke všem způsobům užití Díla (resp. těch jeho částí, jež mají povahu díla vytvořeného na objednávku, zejména APV a dokumentace k němu ve smyslu Autorského zákona dle této Smlouvy – dále jen "**Dílo na objednávku**"). Povinnost Zhotovitele dle předchozí věty platí i v případě zhotovení částí Díla subdodavatelem.
- 10.2** Zhotovitel je povinen poskytnout, případně zajistit, aby Objednatel nabyl, nejpozději při předání Díla (resp. jeho částí majících povahu Díla na objednávku dle příslušné Etapy plnění) bezplatnou, výhradní, neodvolatelnou a neomezenou, převoditelnou a postupitelnou licenci k veškerým známým způsobům užití Díla (resp. jeho částí majících povahu Díla na objednávku dle příslušné Etapy plnění) s tím, že odměna za takto udělenou licenci je zahrnuta v Ceně Díla. Tato licence není omezena územním rozsahem, množstevním rozsahem, způsobem nebo rozsahem užití. Tato licence bude udělena na dobu určitou po dobu trvání autorských práv k Dílu, resp. k Dílu na objednávku. Objednatel jakožto nabyvatel licence není povinen takto udělenou licenci využít a je oprávněn udělit podlicenci či ji postoupit jakékoli třetí osobě. Tato licence je udělena v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy.
- 10.3** Zhotovitel je povinen udělit, případně zajistit, aby Objednatel nabyl, při předání Díla (resp. jeho částí majících povahu Díla na objednávku dle příslušné Etapy plnění) souhlas k tomu, aby Objednatel byl oprávněn Dílo (resp. jeho části mající povahu Díla na objednávku dle příslušné Etapy plnění) dle Smlouvy zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, měnit jeho název, spojit tyto s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Za tímto účelem se Zhotovitel zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k Dílu dle této Smlouvy. Odměna za udělení tohoto souhlasu je již zahrnuta v Ceně Díla.
- 10.4** Je-li součástí Díla autorské dílo dodávané třetí stranou (krabicový SW), jenž nemá povahu díla vytvořeného na objednávku ve smyslu Autorského zákona dle této Smlouvy, a dokumentace k němu, je Zhotovitel povinen zajistit, aby Objednatel nabyl veškerá oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají takového autorského díla a která jsou nezbytná k jeho užívání Objednatelem jako součástí Díla, a k jeho řádnému užívání Díla a zachování jeho funkčnosti, a to po celou dobu trvání příslušných práv, například formou podlicence. Poskytnutí zdrojových kódů není v takovém případě vyžadováno. Objednatel bude oprávněn taková autorská díla užívat v souladu s licenčními podmínkami třetích stran, které budou dodány společně s takovou částí Díla.

## 11 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1** Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné, jakož i údajů dle zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**důvěrné informace**“). Zhotovitel se zavazuje přijmout opatření k ochraně důvěrných informací. Důvěrné informace mohou být Zhotovitelem použity výhradně k plnění Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje nesděliti či nezpřístupnit žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužít ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužít. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu. V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací je Objednatel oprávněn požadovat kromě náhrady škody zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ porušení tohoto závazku.
- 11.2** Zhotovitel se zavazuje chránit osobní údaje. Zhotovitel se rovněž zavazuje pro případ, že v rámci plnění Smlouvy bude zpracovávat osobní údaje, že je bude chránit a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění Smlouvy. Smluvní strany se v případě zpracování osobních údajů, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů podle tohoto zákona. Zhotovitel se rovněž zavazuje pro případ, že se v rámci plnění Smlouvy dostane do kontaktu s údaji Objednatele vyplývajících z jeho provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, ztratit či znehodnotit. Zhotovitel se rovněž zavazuje provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele. V případě porušení závazku ochrany osobních údajů je Objednatel oprávněn požadovat kromě náhrady škody zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých) za každý jednotlivý případ porušení tohoto závazku.

## 12 NÁHRADA ŠKODY

- 12.1** Zhotovitel se zavazuje udržovat v platnosti po celou dobu plnění závazků z této Smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě, přičemž limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 100.000.000,- Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých).
- 12.2** Žádné ustanovení této Smlouvy nesmí být vykládáno tak, že předem omezuje výši škody, kterou lze při porušení Smlouvy předvídat, nebo že omezuje odpovědnost za škodu či výši náhrady případně způsobené škody, jakož i sankcí uvedených v Zadávací dokumentaci, a to ani v případě, že je pro příslušné porušení sjednána smluvní pokuta či sleva z Ceny Díla.
- 12.3** S ohledem na výše uvedené se Smluvní strany dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, kdy mu vznikl nárok na smluvní pokutu či slevu z Ceny díla.

## 13 ARCHITEKT ROB

- 13.1** Společnost TECHNISERV IT, spol. s r.o., sídlem Traťová 574/1, 619 00 Brno, IČ: 262 98 953 (dále jen „**Techniserv**“) byla Objednatelem vybrána jako vítěz veřejné soutěže na určitý výkon č. VZ 60025794 s názvem „Architektura informačního systému registru obyvatel podle Návrhu zákona o registru obyvatel a dalších souvisejících dokumentů“.

**13.2** Zhotovitel bere na vědomí a respektuje, že společnost Techniserv se v rámci svého plnění bude dle pokynů Objednatele spolupodílet na následujících činnostech: řízení projektu, řízení kvality, a administraci projektu ve vztahu ke Strukturálním fondům Evropské unie.

**13.3** Zhotovitel se zavazuje poskytnout společnosti Techniserv nezbytnou součinnost pro účely plnění závazků ze Smlouvy a pro účely umožnění splnění povinností společnosti Techniserv ve vztahu k projektu, k nimž je taková součinnost ze strany Zhotovitele vyžadována. Zhotovitel se zavazuje respektovat tuto roli společnosti Techniserv a spolupracovat s Techniserv dle pokynů Objednatele.

## 14 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

**14.1** Smlouvu lze předčasně ukončit:

14.1.1 Písemnou dohodou Smluvních stran.

14.1.2 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Zhotovitelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat zejména, nikoliv však výlučně, porušení jakékoliv povinnosti Zhotovitele vyplývající ze Smlouvy a její nesplnění ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou Objednatel Zhotoviteli k tomu poskytne (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti). V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 pracovních dnů.

14.1.3 Právo Smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinnosti některou ze Smluvních stran není dotčeno.

14.1.4 Odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoli sankce k tíži Objednatele.

## 15 VZÁJEMNÝ STYK SMLUVNÍCH STRAN

**15.1** Osobami oprávněnými jednat ve věci této Smlouvy jsou osoby stanovené zákonem, touto Smlouvou či na jejím základě, případně osoby uvedené v Zadávací dokumentaci či nabídce Zhotovitele do Veřejné zakázky.

## 16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**16.1** Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí Obchodním zákoníkem a Autorským zákonem. Smlouva je vyhotovena v souladu s příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku a dalšími právními předpisy, které se vztahují na provádění Díla jako předmětu této Smlouvy. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny před věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

**16.2** Žádné ustanovení této Smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění Objednatele uvedená v zadávacích podmínkách, zejména uvedená v Zadávací dokumentaci.

**16.3** Žádné ustanovení této Smlouvy nesmí být vykládáno tak, že ukládá Objednateli jiné sankce než takové, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

**16.4** Zhotovitel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu

vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Zhotovitel zavazuje podrobit této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) uvedeného zákona.

- 16.5** Zhotovitel se zavazuje řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací předmětu Smlouvy, včetně účetních dokladů v souladu s článkem 90 Nařízení Rady (ES) č. 083/2006 minimálně do konce roku 2023, pokud zvláštní právní předpis nestanoví v době trvání tohoto závazku Zhotovitele lhůtu delší. Zhotovitel je dále povinen označovat veškeré účetní doklady týkající se plnění dle Smlouvy informací a označením, že se jedná o projekt IOP (Integrovaný Operační Program), a číslem projektu.
- 16.6** Zhotovitel prohlašuje, že žádné ustanovení této Smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn znění Smlouvy v plném rozsahu zveřejnit.
- 16.7** Zhotovitel se zavazuje nepostoupit ani nepřevést jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele.
- 16.8** Jakákoli změna ovládání Zhotovitele, a to na úrovni akcionáře (případně společníka, došlo-li by ke změně právní formy) Zhotovitele, podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele; ovládáním se rozumí ovládání ve smyslu § 66a Obchodního zákoníku.
- 16.9** Jakékoli změny či doplnění této Smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků k této Smlouvě schválených oběma Smluvními stranami.
- 16.10** Je-li nebo ukáže-li se v budoucnu, že je některé ustanovení této Smlouvy neplatné, zavazují se Smluvní strany takové ustanovení nahradit ustanovením platným a to s přihlédnutím k účelu původního ustanovení. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 16.11** Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její následující přílohy:
- Příloha č. 1 Specifikace Díla
  - Příloha č. 2 Cena a slevy z Ceny obsahující podrobnou kalkulaci ceny Díla
  - Příloha č. 3 Závazný Harmonogram plnění VZ
  - Příloha č. 4 Zadávací dokumentace
  - Příloha č. 5 Součinnost poskytovaná Objednatelem
  - Příloha č. 6 Jmenné určení týmu podílejícího se na provádění Díla
  - Příloha č. 7 Seznam subdodavatelů a částí Díla, které jsou prostřednictvím nich plněny
  - Příloha č. 8 Nabídka Zhotovitele v části popisující technické řešení provádění Díla
  - Příloha č. 9 Popis plnění Zhotovitele v rámci záručního servisu
- 16.12** Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.

**16.13** Tato Smlouva je vyhotovena v pěti shodných vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží tři vyhotovení a Zhotovitel obdrží dvě vyhotovení.

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

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

\_\_\_\_\_  
ICZ a.s.

\_\_\_\_\_  
Česká republika – Ministerstvo vnitra



## Příloha č. 1 Specifikace Díla

Dále uvedený popis Díla respektuje požadavek odstavce 1.3 přílohy č. 4 Zadávací dokumentace a specifikuje Dílo zejména v souladu s písmeny a) až e) uvedeného ustanovení, přičemž podrobnější popis Díla je proveden Přílohou č. 8 této Smlouvy; v případě rozporu mezi touto Přílohou č. 1. a Přílohou č. 8 této Smlouvy má přednost Příloha č. 8. této Smlouvy.

### **a) popis všech dodávek a služeb tvořících součást Díla**

#### **a.1. Popis dodávek**

Dodávky HW, SW a síťových prvků jsou popsány v Příloze č. 8. této Smlouvy

#### **a.2. Popis služeb**

- Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení APV registru obyvatel v souladu s Přílohou 1b včetně dodávky HW a SW pro testovací, školící a produkční prostředí, zpracování bezpečnostní a provozní dokumentace, školící příručky.
- Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí.
- Nasazení registru obyvatel do pilotního provozu.
- Naplnění registru obyvatel referenčními údaji. Objednatel požadovaná referenčnost dat musí být minimálně na úrovni 95%.
- Školení a podpora správy registru obyvatel v období pilotního provozu.
- Podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel.
- Nasazení registru obyvatel do ostrého provozu.
- Řízení projektu dodávky registru obyvatel na straně Zhotovitele

### **b) podrobné vymezení veškerých činností, k jejichž výkonu se Zhotovitel v souvislosti s provedením Díla zavazuje;**

Zhotovitel se zavazuje provádět v souvislosti s provedením Díla činnosti dle této Smlouvy a její Přílohy č. 8, a to zejména níže uvedené činnosti:

#### **b.1. Činnosti přímo související s věcným provedením Díla**

- Návrh, dodávka a zprovoznění HW infrastruktury registru obyvatel včetně instalace základního SW
- Návrh, dodávka a instalace APV registru obyvatel
- Zprovoznění provozní, školící a testovací instance registru obyvatel
- Zprovoznění a odladění komunikace registru obyvatel s ISZR včetně napojení na dohledový systém
- Iniciální nastavení parametrů prostředí registru obyvatel pro pilotní provoz
- Podpora při řešení nestandardních stavů
- Podpora OVM při plnění registru obyvatel a dohled na provoz a plnění registru obyvatel
- Návrh, dodávka a zprovoznění nástroje pro měření kvality plnění registru obyvatel
- Školení správců registru
- Školení dodavatelů AIS – editorů registru obyvatel
- Spolupráce na vytvoření školícího prostředí v rámci globálního projektu základních registrů

- Podpora OVM při řešení problémů formou ServiceDesku
- Nastavení parametrů prostředí registru obyvatel pro ostrý provoz
- Vytvoření a předání administrativní a provozní dokumentace vybudovaného řešení
- Vytvoření a předání uživatelské dokumentace a příruček

#### **b.2. Činnosti v oblasti řízení projektu:**

- Projektové řízení a koordinace všech projektových prací Zhotovitele na základě metodiky řízení projektů PRINCE2,
- Úzká spolupráce, plánování a koordinace projektových činností s vedením projektu na straně Objednatele, upřesňování společného postupu s Objednatelem, obecná koordinace vedení projektu se stranou Objednatele, ostatními dodavateli v rámci celého komplexu základních registrů,
- Průběžné sledování, kontrola a vyhodnocování kvality dodávaného řešení na straně Zhotovitele,
- Reporting na straně Zhotovitele,
- Návrhy na opatření ke zlepšení kvality díla a jeho jednotlivých částí
- Interní řízení kvality projektu (např. v oblasti vývoje, release managementu, projektového řízení atd.) na straně Zhotovitele
- Řízení stavu projektu včetně informování Objednatele v pravidelných vzájemně odsouhlasených intervalech, předávání pravidelných Zpráv o stavu Projektu (Status Report) Objednateli a projektovým orgánům
- Řízení a koordinace jednotlivých odborných týmů na straně Zhotovitele.
- Řízení spolupráce se subdodavateli.
- Koordinace týmů a pracovníků subdodavatelů včetně řízení všech činností v souvislosti se subdodávkami, které jsou součástí díla.
- Řízení subdodávek.
- Spolupráce v oblasti řízení Projektu, řízení kvality a administrace Projektu ve vztahu ke Strukturálním fondům EU.

#### **b.3. Činnosti, které bude Zhotovitel povinen vykonávat v době po předání Díla podle části e) této přílohy.**

##### **c) uvedení veškerých majetkových a užívacích práv, která budou převedena na Zadavatele jako nedílná součást Díla;**

Zhotovitel jako nedílnou součást díla převede na Objednatele v plném rozsahu vlastnické právo k věcem, které budou součástí předmětu plnění.

Zhotovitel jako nedílnou součást díla převede na Objednatele majetková a užívací práva k těm částem předmětu plnění, které podléhají ochraně duševního vlastnictví, v rozsahu stanoveném v článku 10. Smlouvy.

##### **d) funkční a technické vlastnosti díla, které v souladu se zadávacími podmínkami této veřejné zakázky musí dílo splňovat;**

- Registr obyvatel bude realizován v souladu s informační koncepcí vytvořenou v rámci dlouhodobého řízení ISVS,
- Řešení Registru obyvatel bude odpovídat dokumentům Detailní architektury základních registrů a Detailní architektury ROB,

- Dodané řešení Registru obyvatel bude beze zbytku splňovat zadané provozní parametry podle přílohy 1c zadávací dokumentace,
- Dodané řešení Registru obyvatel bude obsahovat zpracovanou bezpečnostní politiku, ze které budou vycházet bezpečnostní opatření implementovaná v systémech i opatření zahrnutá do postupů správy a údržby systémů,
- Postup naplnění systému registru obyvatel daty bude vycházet ze základních cílů, principů a postupů uvedených v Detailní architektuře ROB a bude aplikován pro konkrétní datové a procesní prostředí informačních systémů základních registrů a editorů ROB.

**e) činnosti zahrnuté do provedení díla, které Zhotovitel bude povinen vykonat v době po předání Díla Objednateli.**

- V dohledovém centru monitorovat chod předaného Díla a parametry provozu,
- Službou Service Desk přijímat hlášení o závadách,
- Zajišťovat odstranění vad Díla,
- Spolupracovat při provádění aktualizace standardního SW, převzatého od třetích stran, zejména firmware, operačního systému a databázového systému
- Provádět aktualizaci předaného díla na základě schválených změnových řízení

Podrobný popis činností prováděných po předání Díla je uveden v Příloze č. 9 této Smlouvy, která odpovídá kapitole 11 nabídky Zhotovitele předložené do Veřejné zakázky.

**Příloha č. 2 Cena a slevy z Ceny obsahující podrobnou kalkulaci ceny Díla**
**CENA DÍLA (dle odst. 3.1 ZD)**

ID	Položka	Cena bez DPH (Kč)	Výše DPH při sazbě 20% (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
A1	Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení APV registru obyvatel v souladu s Přílohou 1b včetně dodávky HW a SW pro testovací, školící a produkční prostředí, zpracování bezpečnostní a provozní dokumentace, školící příručky.	145.895.615	29.179.123	175.074.738
A2	Dodávka druhé části HW a SW.	8.509.765	1.701.953	10.211.718
A3	Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí.	54.300.000	10 860 000	65 160 000
A4	Nasazení registru obyvatel do pilotního provozu.	11.900.000	2 380 000	14 280 000
A5	Naplnění registru obyvatel referenčními údaji. Zadavatelem požadovaná referenčnost dat musí být minimálně na úrovni 95%.	36.200.000	7 240 000	43 440 000
A6	Školení a podpora správy registru obyvatel v období pilotního provozu.	4.000.000	800 000	4 800 000
A7	Podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel.	11.200.000	2 240 000	13 440 000
A8	Nasazení registru obyvatel do ostrého provozu.	13.600.000	2 720 000	16 320 000
	<b>Celková nabídková cena</b>	<b>285.605.380</b>	<b>57.121.076</b>	<b>342.726.456</b>

**CENA DÍLA (dle odst. 1.4 písm. (b) Přílohy č. 4 - Obchodní podmínky ZD)**

<b>Et. č.</b>	<b>Popis činností</b>	<b>Cena bez DPH (Kč)</b>	<b>Výše DPH při sazbě 20% (Kč)</b>	<b>Cena včetně DPH (Kč)</b>
I.	Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení registru obyvatel v souladu s Přílohou č. 1b včetně dodávky první části HW a SW pro testování.	145.895.615	29.179.123	175.074.738
II.	Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí.	66.200.000	13 240 000	79 440 000
III.	Dodávka druhé části HW a SW.	8.509.765	1.701.953	10.211.718
IV.	Naplnění registru obyvatel referenčními údaji (s požadovanou referenčností dat minimálně na úrovni 95%).	36.200.000	7 240 000	43 440 000
V.	Školení a podpora správy registru obyvatel a podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel.	15.200.000	3 040 000	18 240 000
VI.	Příprava pro nasazení do reálného provozu.	13.600.000	2 720 000	16 320 000

**VÝŠE SLEVY Z CENY ZA KAŽDÝ DEN PRODLENÍ S PLNĚNÍM PŘEDÁVANÝM V RÁMCÍ JEDNOTLIVÝCH ETAP PLNĚNÍ**

<b>Č.</b>	<b>Etapa plnění</b>	<b>Výše slevy bez DPH (Kč)</b>	<b>Výše DPH při sazbě 20% (Kč)</b>	<b>Výše slevy včetně DPH (Kč)</b>
1.	Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení registru obyvatel v souladu s Přílohou č. 1b včetně dodávky první části HW a SW pro testování.	150.000	30 000	180 000
2.	Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí.	150.000	30 000	180 000
3.	Dodávka druhé části HW a SW.	250.000	50 000	300 000
4.	Naplnění registru obyvatel referenčními údaji (s požadovanou referenčností dat minimálně na úrovni 95%).	150.000	30 000	180 000



5.	Školení a podpora správy registru obyvatel a podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel.	150.000	30 000	180 000
6.	Příprava pro nasazení do reálného provozu.	150.000	30 000	180 000

**Příloha č. 3 Závazný Harmonogram plnění VZ**

<b>Etapa č.</b>	<b>Popis činností</b>	<b>Termín</b>	<b>Akceptace</b>
<b>I.</b>	<b>Návrh a dodávka aplikačního programového vybavení registru obyvatel v souladu s Přílohou č. 1b včetně dodávky první části HW a SW pro testování.</b>	<b>15. 10. 2011</b>	<b>5.11.2011</b>
<b>II.</b>	<b>Integrace APV registru obyvatel do systému základních registrů včetně společného testování registrů v jednotném prostředí.</b>	<b>24.11.2011</b>	<b>15.12.2011</b>
<b>1. milník</b>	<b>PILOTNÍ PROVOZ REGISTRU OBYVATEL</b>		
<b>III.</b>	<b>Dodávka druhé části HW a SW.</b>	<b>10.1.2012</b>	<b>31.1.2012</b>
<b>IV.</b>	<b>Naplnění registru obyvatel referenčními údaji (s požadovanou referenčností dat minimálně na úrovni 95%).</b>	<b>25.1.2012</b>	<b>15.2.2012</b>
<b>V.</b>	<b>Školení a podpora správy registru obyvatel a podpora souvisejících orgánů veřejné moci – editorů registru obyvatel.</b>	<b>4.5.2012</b>	<b>25.5.2012</b>
<b>VI.</b>	<b>Příprava pro nasazení do reálného provozu.</b>	<b>8.6.2012</b>	<b>30.6.2012</b>
<b>2. milník</b>	<b>1. 7. 2012 – REÁLNÝ PROVOZ REGISTRU OBYVATEL</b>		

Pozn: Závazný Harmonogram byl smluvními stranami stanoven při respektování časového rozsahu jednotlivých etap uvedeného v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace a s ohledem na skutečnost, že k podpisu této Smlouvy dochází ke dni 15.7.2011 s tím, že tímto Závazným harmonogramem se mění termíny stanovené v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace.

#### **Příloha č. 4 Zadávací dokumentace**

Následující příloha obsahuje na 59 listech (118 stranách) kompletní Zadávací dokumentaci včetně dodatků a příloh ve formátu A5 – 200 stran původního, nezměněného textu včetně číslování stran. Ruční číslování stran navazuje na celkové vzestupné číslování nabídky.

## Příloha č. 5 Součinnost poskytovaná Objednatelem

Poskytování nezbytné součinnosti je podmínkou úspěšné realizace projektu základního registru obyvatel (ROB), tj. aby realizace díla mohla proběhnout řádně, v požadované kvalitě a ve sjednaných termínech. Z toho důvodu požaduje Zhotovitel poskytování nezbytné součinnosti Objednatele včetně toho, že Objednatel vyvine maximální možné úsilí, které lze na něm spravedlivě požadovat, pro zajištění nezbytné součinnosti dalších subjektů, zúčastněných na tvorbě základních registrů.

### Požadovaná součinnost

- K požadovaným součinnostem, jež Zhotovitel žádá, aby mu byly poskytnuty Objednatelem, je-li poskytování této součinnosti možno spravedlivě požadovat, patří zejména:
- Objednatel poskytne včas úplné, pravdivé informace, které si Zhotovitel oprávněně vyžádá a které jsou nebo by mohly být potřebné k řádnému plnění závazků Zhotovitele.
- Objednatel zajistí potřebné podmínky pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby mohly být dodrženy jednotlivé termíny realizace díla.
- Poskytování požadovaných podkladů a informací Zhotoviteli, průběžné zajišťování řádné a včasné spolupráce a součinnosti třetích stran a příslušných nadřízených orgánů apod., jejichž řešení či rozhodnutí mají nebo mohou mít vliv na realizaci díla Zhotovitelem.
- Řádné a včasné předávání potřebných nebo Zhotovitelem vyžádaných dokumentů, předpisů, informací, rozhodnutí, specifikací požadavků a dalších podkladů souvisejících s realizací díla.
- Poskytování konzultací za účelem analýz, upřesňování požadavků a zadání v průběhu realizace díla.
- Řádné a včasné předávání stanovisek k předkládaným materiálům podle schválených projektových postupů.
- Poskytování řádné a včasné součinnosti související s přípravou, prováděním a vyhodnocováním testů (výkonnostních, zátěžových, integračních).
- Poskytování řádné a včasné součinnosti související s předáváním a akceptací díla, resp. jeho částí nebo etap, včetně oznamování vad a nedodělků díla bránících akceptaci plnění způsobem a v rozsahu stanoveným zákonem nebo dohodnutým mezi Zhotovitelem a Objednatelem.
- K termínu zahájení projektu (podle platné Smlouvy na dodávku díla) zajištění fyzického i vzdáleného přístupu do objektů (24x7), který je nezbytný pro realizaci díla.
- K termínu zahájení projektu (podle platné Smlouvy na dodávku díla) zajištění odpovídajícího technického prostředí a fyzických prostor, ve kterých bude Zhotovitel realizovat projekt, zajištění přístupů k příslušným komponentám technického prostředí Objednatele s administrátorským oprávněním.
- Poskytování řádné a včasné součinnosti související s projektovým řízením
- Obě smluvní strany vyvinou úsilí k tomu, aby bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy byl definován a přijat plán projektu odpovídající metodice projektového řízení PRINCE2, který bude definovat jednotlivé projektové orgány a jejich konkrétní členy, dále bude upravovat zejména způsob a formu komunikace smluvních stran, akceptační proces, pravidla změnového řízení a pravidla eskalace.
- K termínu zahájení projektu (podle platné Smlouvy na dodávku díla) jmenování odpovědné osoby (osob) Objednatele do orgánů projektu na potřebných úrovních a jejich vybavení pravomocemi potřebnými pro výkon příslušných funkcí včetně zajištění jejich řádného fungování v rolích, do kterých byli delegováni.
- V rámci projektu ROB zajištění koordinace prací, zejména ve vztahu k projektům dalších částí ISZR a dalších souvisejících projektů (editorů ROB atd.).
- Neposkytnutí součinnosti Objednatelem může mít dopad do všech navazujících termínů plnění.

### Specifikace součinnosti

Z hlediska technické realizace díla jsou požadavky na součinnost Objednatele strukturovány tak, že pro každý požadavek je definován předmět součinnosti, kdo součinnost poskytuje a termín součinnosti. Termíny součinnosti jsou uvedeny ve vazbě na harmonogram Projektu požadovaný Zadávací dokumentací. Uvedené termíny jsou návrhem časové souslednosti poskytování součinnosti za předpokladu, že bude smlouva uzavřena ke dni 15. 7. 2011.

Poř.	Předmět součinnosti	Kdo poskytuje	Termín (kdy)
1.	Předání bezpečnostní politiky a navazujících předpisů Zadavatele	Objednatel	1 den po podpisu smlouvy
2.	Poskytnutí informací o stávajících bezpečnostních opatřeních (například fyzická bezpečnost)	Objednatel	1 den po podpisu smlouvy
3.	Zajistit prostředí a delegaci zástupců příslušných AIS (ISEO, ISOP, ISCD, ISCIS, ISDS)	Objednatel	1 den po podpisu smlouvy
4.	Provedení úvodní kontroly ISEO	Objednatel	31.10.11
5.	Oprava dat ISEO, ISOP, ISCD	Objednatel	31.10.11
6.	Spolupráce na transformaci adres MV-ADR	Objednatel	31.10.11
7.	Odstranění rozdílů mezi MV-ADR a UIR-ADR	Objednatel (MPSV)	31.10.11
8.	Provedení úvodní kontroly dat CIS	Objednatel (Policie ČR)	31.10.11
9.	Oprava dat CIS a spolupráce na transformaci CIS-ADR	Objednatel (Policie ČR)	31.10.11
10.	Zajistit fyzický přístup do prostor, kde bude instalováno a provozováno APV ROB a UFO a vzdálený administrátorský přístup ke všem komponentám infrastruktury APV ROB a UFO protokolem ssh s autentizací certifikátem.	Objednatel	1.4.12 po dobu realizace zakázky a po dobu provozní podpory.
11.	Zajistit provozní prostředí včetně dostatečného el.příkonu a chlazení pro dodávku a instalaci 1.části HW (6 racků a příslušný HW - do obou datových center - 3 racky na lokalitu/datové centrum), možnost propojení na síťovou infrastrukturu dodavatele – KIVS, propojení mezi centry (lokalitami), propojení na ISZR.	Objednatel	1.4.12 Z toho do 1.10.11 možnost propojení KIVS a ISZR

Poř.	Předmět součinnosti	Kdo poskytuje	Termín (kdy)
12.	Zajistit přístup pro dodávku a instalaci 1.části HW a příslušnou součinnost při instalaci, přístup pro dodávku a instalace síťových komponent a kabeláže a příslušnou součinnost při instalaci.	Objednatel	1.4.12
13.	Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění OS, síťového propojení, konfigurace HW, administrativní a datové sítě, SAN, zálohování, součinnost pro připojení na síťovou infrastrukturu dodavatele – KIVS, propojení mezi centry.	Objednatel	1.4.12
14.	Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění systémové vrstvy (GlassFish, Oracle, Oracle RAC, Oracle Advanced Security, Active DataGuard, Nagios, Hyperic, Syslog-ng, NetBackup) a součinnost pro připojení na síťové služby dodavatele – SMTP, NTP, DNS.	Objednatel	1.4.12
15.	Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění aplikační vrstvy aplikace ROB.	Objednatel	1.4.12
16.	Poskytnutí informací o stávajících postupech reakce na havárii a zajištění kontinuity a lokalitách pro obnovu	Objednatel	1.8.11
17.	Přijetí bezpečnostní politiky systémů ROB a AIS UFO jako závazného vnitřního předpisu	Objednatel	30.9.2011
18.	Přidělení odpovědností za bezpečnost ROB a AIS UFO	Objednatel	30.9.2011
19.	Rozhodnutí o strategii reakce na havárii ROB, lokalitách, zdrojích atd.	Objednatel	14.10.2011
20.	Zajistit přístup pro průběžnou podporu, údržbu, aktualizace, testování (funkční, systémové, zátěžové, integrační, havarijní).	Objednatel	1.10.11 - 1.7.12
21.	Zapojení monitorovacího subsystému ROB na centrální monitoring systému ZR.	Objednatel	1.10.-1.11.11
22.	Zajistit součinnost při přípravě, provádění a vyhodnocování integračních testů	Objednatel	1.10. 30.11.11 -
23.	Zajistit přístup pro průběžnou údržbu, aktualizaci, vyhodnocování provozu.	Objednatel	1.10.11 - 1.7.12



Poř.	Předmět součinnosti	Kdo poskytuje	Termín (kdy)
24.	UFO: Zajistit provozní prostředí včetně dostatečného el.příkonu a chlazení pro dodávku a instalaci 1.části HW (3 racky a příslušný HW) do datového centra (lokality), možnost propojení na síťovou infrastrukturu dodavatele – KIVS, propojení na ISZR	Objednatel	Nebude realizováno v důsledku legislativních změn
25.	UFO: Zajistit přístup pro dodávku a instalaci 2.části HW, síťových komponent a kabeláže a příslušnou součinnost při instalaci.	Objednatel	
26.	UFO: Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění OS, síťového propojení, konfigurace HW, administrativní a datové sítě, SAN, zálohování.	Objednatel	
27.	UFO: Součinnost pro připojení na síťovou infrastrukturu dodavatele – KIVS.	Objednatel	
28.	UFO: Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění systémové vrstvy (GlassFish, Oracle, Oracle RAC, Oracle Advanced Security, Active DataGuard, Nagios, Hyperic, Syslog-ng, NetBackup)	Objednatel	
29.	UFO: Součinnost pro připojení na síťové služby dodavatele – SMTP, NTP, DNS.	Objednatel	
30.	UFO: Zajistit přístup pro instalace, konfigurace a zprovoznění aplikace UFO	Objednatel	
31.	Předat rozhodnutí o strategii reakce na havárii UFO, lokalitách, zdrojích atd.	Objednatel	
32.	Zajistit podporu od příslušných AIS (systém ZR, AIS EO, AIS CIS, REG RČ, ISDS) a legislativního odboru při vývoji a návrhu testů AIS UFO	Objednatel	
33.	Zajistit podporu od příslušných AIS (systém ZR, AIS EO, AIS CIS, REG RČ, ISDS) a legislativního odboru při testování a integraci AIS UFO do ISZR	Objednatel	
34.	Zajistit podmínky a prostředí pro přípravu a školení (místnosti, technická infrastruktura, zázemí a přístup pro pracovníky dodavatele) a delegování účastníků školení podle požadavků součinnosti v kapitole 6.10 - Způsob, organizace a návrh provedení školení	Objednatel	1.2.12 - 30.4.12
35.	Zajistit ORG a RPP v provozu a přístup do RUIAN (ISUI)	Objednatel	od 15.10.11
36.	Zajistit přístup do RUIAN a ISUI, naplnění daty územní identifikace, průběžnou celoplošnou aktualizaci	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12

Poř.	Předmět součinnosti	Kdo poskytuje	Termín (kdy)
37.	Zajistit AIS EO naplněn daty v rutinním provozu, spolupráci editora při plnění dat	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12
38.	Zajistit AIS CIS naplněn daty v rutinním provozu, spolupráci editora při plnění dat	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12
39.	Zajistit AIS OP naplněn daty v rutinním provozu, spolupráci editora při plnění dat	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12
40.	Zajistit AIS CD naplněn daty v rutinním provozu, spolupráci editora při plnění dat	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12
41.	Zajistit AIS CD naplněn daty v rutinním provozu, spolupráci editora při plnění dat	Objednatel	od 15.10.11 - 10.1.12
42.	Umožnit fyzický a vzdálený přístup pro průběžnou údržbu, aktualizace a vyhodnocování pilotního provozu.	Objednatel	od 15.9.11 - 1.7.12
43.	Zajistit připojení monitorovacího subsystému ROB na centrální monitoring ISZR	Objednatel	do 9.11.11

**Příloha č. 6 Jmenné určení týmu podílejícího se na provádění Díla**

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Funkce</b>
<b>Ing. Karel Petera</b>	<b>Vedoucí projektu implementátora</b>
<b>Jiří Němec, CSc.</b>	<b>Hlavní architekt implementátora</b>
<b>Ing. Ondřej Steiner</b>	<b>Specialista na bezpečnost</b>
<b>Ing. Roman Kalač</b>	<b>Specialista na HW</b>
<b>Ing. Miloš Sládeček</b>	<b>Manažer kvality implementátora</b>
<b>Mgr. Vladimír Hudec</b>	<b>Systémový architekt technologické infrastruktury</b>
<b>Ing. Tomáš Hoke</b>	<b>Člen týmu</b>
<b>Ing. Jiří Kašpar</b>	<b>Člen týmu</b>
<b>Ing. Pavel Zítko</b>	<b>Člen týmu</b>
<b>Mgr. Jaroslav Sládek</b>	<b>Člen týmu</b>
<b>Ing. Lukáš Duban</b>	<b>Člen týmu</b>
<b>Mgr. Kamil Toman</b>	<b>Člen týmu</b>

**Příloha č. 7 Seznam subdodavatelů a částí Díla, které jsou prostřednictvím nich plněny**

<b>Obchodní jméno</b>	<b>MHM computer a.s.</b>
<b>Sídlo společnosti</b>	<b>U Pekáren č.o.4, čp. 1309, 10200 Praha 10 - Hostivař</b>
<b>Právní forma</b>	<b>Akciová společnost</b>
<b>IČ</b>	<b>005 39 422</b>
<b>DIČ</b>	<b>CZ00539422</b>
<b>Zapsaná</b>	<b>V obchodním rejstříku MS v Praze oddíl B, vložka 13137</b>
<b>Jméno a příjmení statutárního orgánu</b>	<b>Ing. Pavel Miloschewsky – předseda představenstva Ing. Martin Miloschewsky – místopředseda představenstva Ing. Petr Blažej, CSc. – člen představenstva</b>
<b>Jméno a příjmení statutárního orgánu (nebo jeho člena) oprávněného jednat za uchazeče:</b>	<b>Za společnost jedná každý člen představenstva ve všech věcech samostatně a v plném rozsahu.</b>

**Podíl subdodavatele na zakázce:**

Subdodavatel MHM computer a.s. bude v rámci veřejné zakázky Registr obyvatel provádět dodávku HW komponent a potřebného standardizovaného SW vybavení (nemajícího povahu díla na objednávku) a služeb .

Podíl subdodavatele na zakázce bude činit 20% z celkové hodnoty veřejné zakázky.

## **Příloha č. 8 Nabídka Zhotovitele v části popisující technické řešení provádění díla**

Následující příloha obsahuje na 102 listech (204 stranách) technické řešení provádění díla tak, jak je uvedeno v kapitole 6 nabídky v nezměněné formě. Číslování stran navazuje na celkové vzestupné číslování nabídky.

## Příloha č. 9 Podmínky záručního servisu

### Používaná terminologie

**Událost** – veškeré detekovatelné nebo rozeznatelné události, které mají význam pro řízení IT infrastruktury nebo poskytování IT služeb.

**Výstraha** – typ události, která působí jako varování, že byla dosažena prahová hodnota, něco se změnilo, nebo došlo k selhání, výstraha má pouze informativní charakter, v systému nevzniká servisní záznam

**Žádost o servis (Request)** – Žádost uživatele o informace, či radu, o standardní změnu nebo pro přístup k IT

**Incident** – Jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit služby nebo snižuje kvalitu služby IT

**Problém** – neznámá příčina jednoho nebo více incidentů

**Rozsah** – Míra účinku problému

**Naléhavost** – Jak rychle potřebuje organizace řešení.

**Priorita** – pořadí, ve kterém je třeba události nebo problém vyřešit, je na základě rozsahu a naléhavosti

**Dočasné řešení** – dočasný způsob překonání obtíží způsobených mimořádnou událostí

**Organizace** – identifikace zákazníka v rámci systému

**Servisní kontrakt** – identifikace zakázky v rámci systému, v rámci údržby záznamu servisního kontraktu jsou v systému udržována zákaznická SLA

**SLA** – definice metriky pro servisní požadavek, obsahuje informace o požadovaném response a fix time, automatických notifikacích a dalších událostech, které lze sledovat a spouštět nad servisním záznamem

**Parametry SLA** – Smluvně a obchodně podložené a garantované parametry poskytované úrovně Servisní podpory.

**Kategorie** – přednastavená identifikace servisního požadavku, který může uživatel nahlásit, kategorie požadavků budou po konzultacích s odpovědnou osobou zařazeny do rozpadového stromu

**Skupina** – seznam řešitelů ticketů, slouží ke zjednodušení přiřazování a správě jednotlivých servisních záznamů, notifikací a správě přístupu k jednotlivým servisním záznamům

**Kontakt** – identifikace uživatele v rámci systému

**Konfigurační položka** – záznam pro potřeby konfiguračního managementu, správy majetku, licencí a podobně

**Formulář** – rozhraní pro práci se systémem

**Stupeň závažnosti** – Specifikace naléhavosti, která je adekvátní úrovni nefunkčnosti daného systému, vyjádřená s ohledem na nedostupnost služeb či uživatelských funkcí.

**Reakční doba** – doba od otevření Servisního záznamu do zahájení realizace Servisní podpory

**Eliminační doba** – doba, do které je otevřený Servisní záznam uzavřen nebo převeden do jiného Stupně závažnosti

**Servisní podpora** – záruční a pozáruční servisní a technická činnost, realizovaná „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb ServiceDesk, prováděné na základě otevření „Servisního záznamu“.

**Servisní záznam (Service Ticket)** – servisní záznam, číselně identifikovaný incident, problém, nebo požadavek. Nahlášení servisního požadavku musí být provedeno určeným technickým pracovníkem zákazníka (typicky správce AIS), prostřednictvím telefonního, e-mailového nebo FAXového nahlášení. Servisní záznam může být registrován pouze na dedikovaných kontaktech servisního střediska Dodavatele. Servisní záznam musí obsahovat povinné položky, především jasnou specifikaci



problému, identifikaci ohlašovatele a identifikaci zařízení, na kterém se vyskytuje (konfigurační položka) a kategorizaci incidentu a jeho prioritu.

**Otevření Servisního záznamu** – Zahajovací úkon zpracování, kterým je automaticky provedena autorizace opodstatnění k zahájení řešení Servisní podporou. Zároveň s otevřením Servisního záznamu je mu přidělen i adekvátní Stupeň závažnosti. O otevření, neotevření, uzavření či jiných změnách stavu a Stupně závažnosti Servisního záznamu, je vždy informován určený technický pracovník zákazníka.

## Obecné podmínky záručního servisu

Uchazeč garantuje ve smlouvě, že v záruční době bude ROB fungovat v souladu se zadáním a Smlouvou. Uchazeč ve Smlouvě přebírá závazek odstranit vady díla, jež bude mít dílo v době jeho předání Zadavateli, a dále vady, které se na díle vyskytnou v průběhu záruční doby.

### Uchazeč poskytuje Zadavateli na celé dílo záruku, a to na dobu do 30. 6. 2013.

Smlouva předkládaná Uchazečem obsahuje ustanovení:

- poskytnutá záruka se vztahuje na všechny části díla včetně jeho příslušenství;
- záruka se vztahuje na funkčnost díla, jakož i na jeho vlastnosti požadované Zadavatelem;
- záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou mělo dílo vadu bránící jeho řádnému užívání Zadavatelem;
- veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady díla, resp. rozpor s Detailní architekturou ROB, které se vyskytnou v záruční době, je Uchazeč povinen bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Zadavatelem uchazeči bezplatně odstranit;
- Uchazeč odpovídá Zadavateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady díla uchazečem ve sjednaném termínu;
- Uchazeč je povinen vadu odstranit nejpozději do **20** hodin (tedy v kratším čase, než byl požadován Zadávací dokumentací) od jejího oznámení Zadavatelem Uchazeči, a pokud to nebude objektivně možné, tak v této lhůtě navrhnout Zadavateli dočasné řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Zadavatele.

### Uchazeč poskytuje dále Zadavateli Záruku za vady APV, a to na dobu do 31. 1. 2014:

Uchazeč dále poskytuje Zadavateli nad časový rámec záruky uvedený výše a požadovaný Zadávací dokumentací (tedy nad rámec 30. 6. 2013) prodloužení záruky na vady Aplikačního programového vybavení ROB realizovaného v rámci Veřejné zakázky, jež se vyskytnou i v průběhu prodloužení záruční doby uvedené výše, a to na dobu do 31. 1. 2014; tyto vady odstraní Uchazeč v rámci záruky bezplatně

K zajištění výše uvedeného bude Uchazeč v rámci záručního servisu:

- v Dohledovém centru monitorovat chod předaného díla, parametry provozu a zjišťovat případné závady,
- službou Service Desk přijímat tickety a žádosti o servis,
- zajišťovat zpracování incidentů a žádostí o servis v souladu s nastavenými prioritami tak, aby byly dodržovány parametry SLA,
- provádět aktualizaci nasazeného SW, převzatého od třetích stran, zejména firmware, operačního systému a databázového systému v souladu s nastavenými pravidly.
- Základní parametry poskytované služby Dohledového centra a Service Desk jsou:
- pracovní režim 24x7x365,
- nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu a mailu,
- podpora v českém jazyce,
- řízení požadavků dle ITIL – Incident, Problem, Change a Service level management,

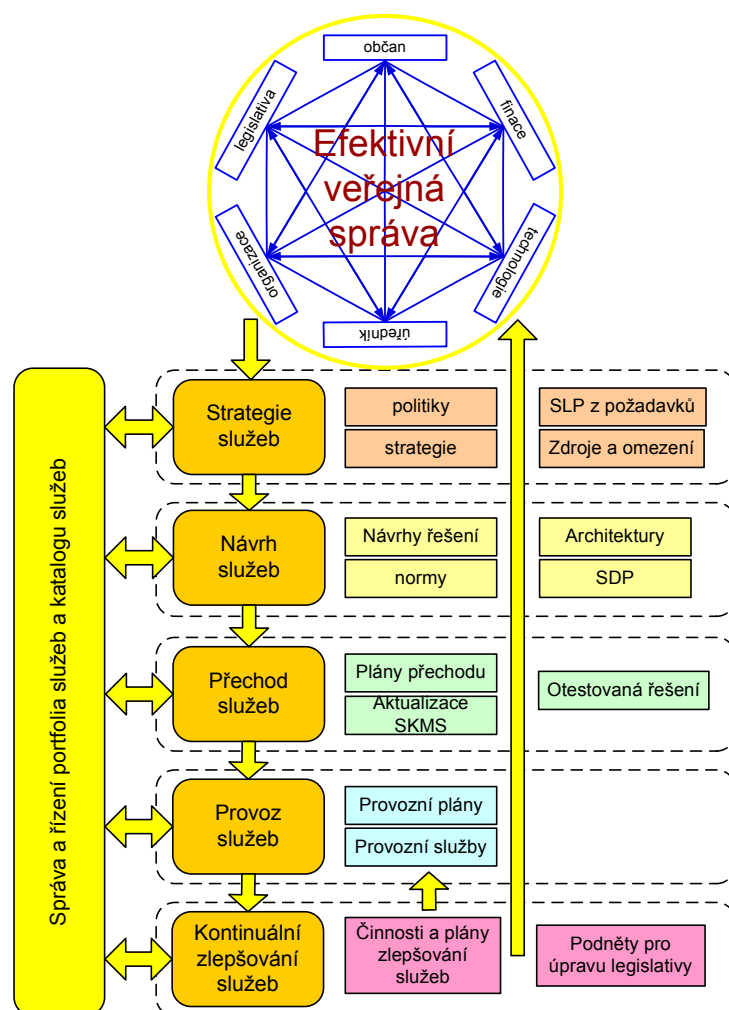
- logování veškeré komunikace se ServiceDesk,,
- automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
- měření a vyhodnocování SLA a KPI,
- napojení na dohledové systémy – proaktivní monitoring.

## Principy řízení správy a provozu

Organizace činnosti uchazeče bude ve všech vrstvách správy a provozu ROB řízena ve shodě s principy ITIL (IT Infrastructure Library – knihovna infrastruktury IT), které budou použity jako rámec pro správu dodávaných služeb. Jak je znázorněno na obrázku „Obrázek 1: Vztahy, vstupy a výstupy životního cyklu služeb a vztah k odběratelům služeb“, skládá se životní cyklus služeb z těchto hlavních částí:

- Strategie služeb (Service Strategy)
- Návrh služeb (Service Design)
- Přechod služeb (Service Transition)
- Provoz služeb (Service Operation)
- Kontinuální zlepšování služeb (Continual Service Improvement).

Metodika ITIL je aplikovatelná obecně a výhodně doplňuje zvolenou metodiku řízení projektu PRINCE2.



Obrázek: Vztahy, vstupy a výstupy životního cyklu služeb a vztah k odběratelům služeb

## Dohledové centrum

Dohledové centrum je funkční 24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce. Dohledové centrum je schopno sledovat zvolené parametry významné pro chod systému a monitorovat všechny odchylky od požadovaného stavu. Součástí dohledového centra je:

- monitoring dostupnosti služeb
- monitoring stavu zařízení v racku (teplota, napájení, větrání a.t.d.)
- výstupy z monitoringu
- službu elektronické komunikace prostřednictvím SMS a e-mailu
- neautomatické odesílání tiketů o zjištěných odchylkách do Service Desk, který zajistí standardním způsobem jeho zpracování.

Uchazeč použije pro vzdálený monitoring a diagnostiku provozu ROB systémy Nagios a Hyperic HQ.

## Služba Service Desk

Uchazeč bude v rámci záručního servisu přijímat hlášení o poruchách od okolí předaného díla, tedy od provozovatele IS registru obyvatel, od provozovatelů návazných systémů základních registrů a od provozovatelů a uživatelů agendových informačních systémů veřejné správy. Způsob nahlášení závady závisí od uživatelem zvoleného kanálu.

Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence, kategorizace a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Služba je standardně poskytována v režimu 7 x 24, tedy sedm dní v týdnu po celých 24 hodin. Službu Service Desk mohou vyžádat oprávnění pracovníci, které definuje Zadavatel.

Service Desk zajišťuje následující požadavky:

- příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- potvrzení přijetí hlášení
- analýza požadavků
- předání požadavků řešitelům
- sledování stavu řešení požadavků
- sledování a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů
- vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Dodavatel disponuje servisními středisky v pěti lokalitách v rámci České republiky. Pro podporu procesu, který je předmětem této nabídky, bude sloužit lokalita v Praze. Rovněž subdodavatelé (HW, operační systém, databázový systém) mají servisní střediska v Praze.

Detailní podmínky nahlášení závady (správa uživatelů, kteří mají právo závadu nahlásit, potvrzení převzetí hlášení apod.) a následného servisního zásahu, jeho převzetí a zdokumentování včetně součinnosti, kterou zajistí Zadavatel, (např.přístupový režim) navrhuje Uchazeč dojednat po podpisu Smlouvy zvláštním dokumentem.

Kontakty na Service Desk - poskytovatele ICZ:

URL adresa	e-mail	telefon
<a href="https://sdweb.i.cz">https://sdweb.i.cz</a>	<a href="mailto:ticket@i.cz">ticket@i.cz</a>	222 272 222; 724 429 767; 800 148 429

Doba dostupnosti Service Desku pro hlášení závad a požadavků je 7x24x365, tj. 24 hodin 7dní v týdnu každý den v roce.

Problémy budou řešeny podle povahy:

- Servisní zásah v případě HW problému

V případě HW poruchy Uchazeč v rámci záruční doby provede servisní zásah na odstranění vady. V případě závady na zařízení k tomu může použít pracovníky subdodavatele. Zadavatel musí umožnit přístup k zařízení.

Subdodavatel HW disponuje hardwarovým zařízením a softwarovými licencemi pro simulaci adekvátního prostředí. Tím je zajištěno testování nových verzí operačních systémů (a jejich patchů) a testování kompatibility s HW.

- Servisní zásah v případě problému standardního SW

V případě problému se standardním SW Uchazeč v rámci záruční doby provede servisní zásah na odstranění vady. V určitých případech k tomu může přizvat i pracovníky subdodavatele. Pokud k zásahu nebude postačovat vzdálený přístup, Zadavatel musí umožnit přístup k zařízení.

- Odstranění vady APV

V případě, že se problém týká vady APV Uchazeč v rámci záruční doby provede její odstranění. Pokud k odstranění nebude postačovat vzdálený přístup, Zadavatel musí umožnit přístup k zařízení.

## Popis procesů řízení servisního zásahu

V dalším textu jsou heslovitě popsány procesy řízení incidentů, problémů, změn a kontroly interně stanovených kritérií kvality služeb.

### Incident Management (IM)

**Cíl** – Cílem Incident Managementu je obnovit normální provoz co nejdříve po incidentu a minimalizovat negativní dopad na podnikatelské činnosti.

**Rozsah** – IM zahrnuje všechny události, které narušují nebo by mohly narušit služby. To zahrnuje události sdělující přímo uživatel, nebo odhalené Event managementem a Incident managementem.

**Časový plán** – musí být odsouhlasen na všech stupních řešení, založených na celkové odpovědi a řešení v rámci cíle SLA.

**Modelová řešení incidentu** – jsou před vymezené pracovní kroky k řešení určitého typu problému

**Významné události** – je to událost, která má extrémní dopad na komunitu uživatelů nebo způsobí dlouhodobé narušení

**Měřené hodnoty a měření** se používají ke stanovení úspěšnosti Incident managementu:

- Celkový počet incidentů
- Počet neukončených incidentů
- Průměrný čas řešení
- Počet incidentů, které překročí dohodnutou dobu odezvy (definovány v SLA)
- Podíl mimořádných událostí, které nejsou vyřešeny

### Životní cyklus servisního požadavku typu incident

- Uživatel / monitorovací nástroj založí servisní záznam v systému (webovým rozhraním nebo emailem přímo v systému, telefonicky na dedikovanou linku ICZ – za uživatele zakládá operátor, web services – založení ticketu monitorovacím systémem), servisní záznam je jednoznačně číselně identifikován, operátoři systému/L1 řešitelé ICZ jsou notifikováni o novém servisním záznamu, servisní záznam je ve stavu „Nový“

- Dle způsobu založení je pro servisní záznam:
  - Automaticky určen typ (Incident), servisní záznam je zkategorizován a přidělen skupině řešitelů, skupina řešitelů je notifikována o přidělení nového servisního záznamu, uživatel je notifikován o přidělení kategorie, záznam je ve stavu „Otevřený“
  - Přidělena skupina operátorů systému/L1 řešitelů ICZ. Tito provedou posouzení, zda se jedná o Request/Incident/Problém/Change request, jaká je závažnost servisního záznamu a kategorizují jej, případně provedou jeho odmítnutí. Dle kategorie je dále určeno, která řešitelská skupina se bude ticketem zabývat, řešitelská skupina je o přidělení servisního záznamu notifikována, uživatel je notifikován o přidělení kategorie, servisní záznam je ve stavu „Otevřený“
- Záznamu je zároveň s kategorií přiděleno SLA (response time, fix time) a jsou spuštěny časovače
- Řešitel ze skupiny, které byl servisní záznam přidělen k řešení si záznam přivlastní a pracuje na jeho řešení, informace o postupu řešení loguje do systému, uživatel je notifikován o postupu řešitele, záznam je ve stavu „V řešení“
- V případě potřeby může řešitel předat záznam na vyšší úroveň podpory
- Řešitel po vyřešení záznam převede do stavu „Vyřešeno“
- Uživatel ověří korektnost řešení poskytnutého řešitelem a má možnost servisní záznam vrátit do řešení, nebo jej převede do stavu „Uzavřeno“
- Dle typu servisního záznamu následně může vzniknout:
  - Nová konfigurační položka / změna konfigurační položky
  - Článek ve znalostní DB
  - Informace o známé chybě
- Speciální stavy servisního záznamu
  - „Čeká na zákazníka“ – stav, který může řešitel použít, pokud čeká na informace, které si vyžádal od zakladatele záznamu; po dobu čekání na informace od zákazníka je pozastaveno plynutí SLA
  - „Čeká na třetí stranu“ – stav, který může řešitel použít, pokud čeká na informace od třetí strany na kterou nemá žádnou smluvní vazbu; po dobu čekání na informace od třetí strany je pozastaveno plynutí SLA
  - „Čeká na dodavatele“ – stav, který může řešitel použít, pokud čeká na informace od dodavatele. Tento stav nezastavuje plynutí SLA
  - „Ke schválení“ – status využívaný pro záznamy, u kterých je interními procesy vyžadováno schválení (např. nadřízeným, oddělením IT nebo HR)

### Problem Management

**Cíl** – cílem řízení problem managementu je, předcházet problémům a mimořádným událostem, eliminovat opakující se problémy a minimalizovat dopady mimořádných událostí, kterým nelze předcházet

**Úkol** – primárním úkolem problem managementu je

- předcházet problémům a incidentům vyplývajícím z děje, eliminovat opakované problémy
- eliminovat opakující se incidenty
- minimalizovat dopad incidentu, kterému nelze předcházet

**Problém** – je definován jako neznámá příčina jednoho nebo více problémů

**Řešení** – znamená opatření umožňující uživatelům pokračovat v práci

**Známa chyba** – je to problém, který byl úspěšně diagnostikován, příčina je identifikovaná a je zjištěno řešení

**Modelová řešení problému** – může být definováno, jak se vypořádat s těmito opakujícími se problémy, standardním a opakovatelným způsobem

### **Životní cyklus servisního požadavku typu problém**

- Podpora první úrovně / monitorovací nástroj identifikuje problém a založí servisní záznam v systému (webovým rozhraním nebo emailem přímo v systému, telefonicky na dedikovanou linku ICZ – za uživatele zakládá operátor, web services – založení ticketu monitorovacím systémem), servisní záznam je jednoznačně číselně identifikován, operátoři systému/L1 řešitelé ICZ a Problem Manager jsou notifikováni o novém servisním záznamu
- Dle způsobu založení je pro servisní záznam:
  - Automaticky určen typ (Problém), servisní záznam je zkategorizován a přidělen skupině řešitelů, skupina řešitelů je notifikována o přidělení nového servisního záznamu, uživatel je notifikován o přidělení kategorie
  - Přidělena skupina operátorů systému/L1 řešitelů ICZ. Tito provedou posouzení, zda se jedná o Request/Incident/Problém/Change request, jaká je závažnost servisního záznamu a kategorizují jej, případně provedou jeho odmítnutí. Dle kategorie je dále určeno, která řešitelská skupina se bude ticketem zabývat, řešitelská skupina je o přidělení servisního záznamu notifikována
- Záznamu je zároveň s kategorií přiděleno SLA (response time, fix time) a jsou spuštěny časovače
- Záznam je přiřazen řešitelské skupině
- Řešitel ze skupiny, které byl servisní záznam přidělen k řešení si záznam přivlastní
- Řešitel provede vyhodnocení, zda-li se nejedná o známou chybu
- Řešitel provede vyhodnocení, zda-li se nejedná o známý problém
- Nesplňuje-li záznam ani jednu z předchozích podmínek, pracuje na jeho řešení, informace o postupu řešení loguje do systému
- Dle potřeby vytvoří řešitel RFC
- Řešitel publikuje informaci o dostupném řešení do znalostní databáze
- Dle typu servisního záznamu následně může vzniknout:
  - Nová konfigurační položka / změna konfigurační položky
  - Článek ve znalostní DB
  - Informace o známé chybě

### **Change Management (ChM)**

**Cíl** – ChM je proces, jehož prostřednictvím je prováděna kontrola všech změn v rámci životního cyklu všech servisních a konfiguračních položek užívaných v rámci organizace. To zajišťuje, že standardizované metody a postupy jsou určeny pro účinné a rychlé vyřizování všech změn.

**Úkol** – Primárním úkolem ChM je umožnit potřebné změny s minimálním dopadem na poskytování IT služeb.

**Působnost** – ChM zahrnuje změny servisních položek a konfiguračních položek v rámci celého životního cyklu služby.

### **Životní cyklus změnového požadavku**

- Uživatel založí v systému požadavek na změnu (RFC).



- Porovnáním se servisním katalogem je identifikováno, zda-li se jedná o změnu standardní, normální nebo nouzovou. Podle kategorie změny je tato postoupena ke schválení příslušnému orgánu.
- Standardní a Normální změny projednává, schvaluje nebo zamítá CAB a následně je předává Change Managerovi k naplánování a implementaci.
- Nouzové změny projednává, schvaluje nebo zamítá ECAB a následně je předává Change Managerovi k naplánování a implementaci.
- Change Manager naplánuje časový průběh změny a zdroje potřebné pro provedení změny a RFC s časovým plánem předá skupině řešitelů.
- Řešitel ze skupiny, které je ticket, přidělen si ticket přivlastní a provede otestování plánované změny.
- V případě neúspěšného testování se RFC vrací zpět na schválení do CAB/ECAB. Po úspěšném otestování je požadovaná změna implementována.
- Řešitel zaznamená potřebné změny do konfigurační databáze.
- Řešitel otestuje funkčnost implementované změny.
- Řešitel uzavře RFC ticket.

### **Service Level Management (SLM) - interní**

**Cíl** – cílem SLM je zajistit naplňování interně stanovených kritérií kvality služeb

**Úkol** – v rámci stanovených pravidel sledovat naplňování kvalitativních kritérií, na pravidelné bázi vyhodnocovat poměr kvality a ceny služeb a v souladu se zvolenou strategií společnosti následně upravovat úroveň a kvalitativní kritéria služeb tak, aby přinášela společnosti optimální poměr kvality a ceny služeb a současně vyhověla potřebám zákazníků.

**Působnost** – SLM hodnotí výkon, kvalitu a cenu služeb pomocí předdefinovaných reportů z ServiceDeskového nástroje (počet řešených požadavků, incidentů, problémů, počet requestů, incidentů, problémů u kterých nebylo dodrženo stanovené SLA, výsledkové reporty změnových řízení, atd.) a monitorovacích nástrojů (údaje o dostupnosti služeb).