

Smlouva o poskytnutí služby

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník

čl. 1

Smluvní strany

Česká republika – Česká školní inspekce

sídlo: Fráni Šrámka 37, 150 21 Praha 5
zastoupená: Mgr. Tomášem Zatloukalem, ústředním školním inspektorem
IČ: 00638994
bankovní spojení: ČNB, Praha 1, číslo účtu: 7429061/0710
kontaktní osoba: Bc. Kamil Melichárek
+420 728 166 668, kamil.melicharek@csicr.cz

jako „objednatel“

a

itelligence, a.s.

sídlo: Brno–Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno–město, PSČ 603 00
zastoupený: Ing. Rajmundem Pavlou, předsedou představenstva
IČ: 26718537
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4328
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 35-4690530217/0100
kontaktní osoba: ing. Jan Kuchař
+420 606 733 813, jan.kuchar@itelligence.cz

jako „zhotovitel“

čl. 2

Úvodní ustanovení

(1) Tato smlouva byla uzavřena s vybraným dodavatelem na základě zadávacího řízení veřejné zakázky „Provoz InspIS 2017“ zadané objednatelem jako zadavatelem (dále „zakázka“). Účel a cíle plnění vyplývají ze zadávací dokumentace k zadávacímu řízení podle věty první.

(2) Účelem této smlouvy je zajištění správy, provozu a podpory (na zadavatelem poskytnuté platformě) elektronických systémů České školní inspekce rodiny InspIS určených jak pro interní potřebu České školní inspekce (dále „ČŠI“), tak pro masivní využití školami, pedagogickými pracovníky, žáky, jejich rodiči i širokou veřejností. A to včetně zabezpečení, archivace, potřebných úprav a upgradů.

čl. 3

Předmět plnění

(1) Předmětem plnění je poskytnutí vyjmenovaných služeb a dalších plnění za shora uvedeným účelem v období do 31. prosince 2017. Služby se týkají zajištění provozu a podpory integrovaných informačních systémů InspIS (dále „systémy“). Jedná se o tyto provázané služby:

- a) Služba 1 – zajištění provozu a správy systémů včetně všech jejich komponent a modulů včetně zajištění potřebného upgrade systémů. K této části plnění bude ze strany zadavatele poskytnuto odpovídající HW a SW vybavení ve vlastním datovém centru.
 - b) Služba 2 – zajištění uživatelské a administrátorské podpory systémů, včetně služby řešení incidentů prostřednictvím elektronického helpdesku (v systému InspIS HELPDESK) a zajištění služeb podpory pomocí call-centra s bezplatným voláním.
 - c) Služba 3 – zajištění úprav současných verzí a komplexní implementace.
- (2) Požadované služby se týkají informačních elektronických systémů:
- a) InspIS SET včetně nadstavby pro mobilní platformy (SETmobile) – systém pro certifikované, školní a domácí testování a e-learning s moduly
 - certifikované testování (šetření výsledků žáků ze strany ČŠI),
 - školní testování a e-learning (uzavřené prostředí pro školy),
 - domácí testování a e-learning (pro uživatele z řad široké veřejnosti)
 - b) komplexní informační systém s moduly
 - InspIS DATA – modul pro multikriteriální hodnocení vzdělávací soustavy, resortní sběr dat, plánování činnosti ČŠI včetně lidských zdrojů,
 - InspIS ŠVP – modul pro tvorbu, modifikaci a hodnocení ŠVP,
 - InspIS PORTÁL – nástroj pro vytváření portálu školy a vyhledávání škol podle škály kritérií,
 - InspIS HELPDESK – centrální nástroj pro řešení incidentů vztahujících se ke všem systémům ČŠI – určený pro externí i interní uživatele,
 - InspIS INTEGRATION – modul pro automatickou výměnu dat mezi informačními systémy InspIS (zejména modulů SET a DATA) a informačními systémy škol, popř. jinými obecnými systémy
 - c) InspIS E-LEARNING – platforma pro vzdělávání – určený pro externí i interní uživatele.
- (3) Součástí plnění je též úprava či doplnění veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní a programové) a zdrojových kódů.
- (4) Součástí plnění je dále poskytnutí neomezené licence ke všem v rámci plnění služby vyvinutým nebo upraveným softwarovým utilitám a aplikacím včetně veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní a programové) a zdrojových kódů.
- (5) Součástí plnění je pravidelný reporting poskytovaných služeb.
- (6) Řešení služby 3 a jeho praktické provedení nesmí vyžadovat nasazení SW systémů nebo aplikací třetích osob, pokud provoz takových systémů nebo aplikací v režimu a kapacitách požadovaných pro dodávané systémy vyžaduje vynakládání finančních prostředků na služby s tímto provozem spojené (zejména licenční poplatky, upgrade, podpora ze strany výrobce, popř. také správa). Výjimkou jsou ty systémy a aplikace, které již jsou ze strany objednatele provozovány (viz část II přílohy č. 1 této smlouvy).
- (7) Zhotovitel se zavazuje při realizaci plnění této smlouvy v případech, kde je to možné a kde by jinak bylo nezbytné vyvíjet tuto funkčnost v rámci plnění této smlouvy, využít formou integrace všech funkcností v informačních systémech, které jsou objednatelem již užívány.
- (8) Informační infrastruktura, kterou dodavatel vytvoří a bude provozovat, musí splňovat požadavky zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

čl. 4

Obecná pravidla zpracování výstupů plnění

- (1) Zhotovitel dbá, aby realizace služby v praxi umožnila maximálně hospodárné, efektivní a účelné využití zdrojů objednatele a minimální zatěžování uživatelů.
- (2) Písemné výstupy plnění musí odpovídat Manuálu jednotného vizuálního stylu České školní inspekce a České technické normě ČSN 01 6910 v aktuálním znění. Manuál jednotného vizuálního stylu ČŠI předá objednatel na vyzvání zhotoviteli po podpisu smlouvy.
- (3) Jakékoli výstupy plnění, které mají charakter autorského díla, jsou dílem na objednávku a zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli licenci užívat tyto výstupy (dílo na objednávku).

čl. 5

Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele.

čl. 6

**Termín a způsob plnění,
předávací a akceptační podmínky výsledků poskytovaných služeb**

- (1) Termín zahájení plnění je **16. ledna 2017**. Termín ukončení plnění je **31. prosince 2017**, termíny dílčích plnění jsou uvedeny v následující tabulce.

Popis	Zahájení plnění	Ukončení plnění
Služba 1 (dle bodu 1 přílohy této smlouvy)	16. 1. 2017	31. 12. 2017
Služba 2 (dle bodu 2 přílohy této smlouvy)	16. 1. 2017	31. 12. 2017
Služba 3 (dle bodu 3 přílohy této smlouvy)	16. 1. 2017	31. 12. 2017
Licence (dle bodu 4 přílohy této smlouvy)	Vždy dle potřeby ke dni akceptace části díla, k němuž se licence vztahuje	

- (2) Pokud by nemohlo dojít z objektivních důvodů k zahájení plnění 16. ledna 2017, bylo by plnění zahájeno v nejbližším možném termínu. Případné pozdější zahájení nemá vliv na další termíny. V případě pozdějšího plnění bude hrazena pouze poměrná část měsíčního plnění za službu 1 a službu 2.
- (3) **Pro akceptaci služby 1 a 2 dle bodu 1 a 2 přílohy této smlouvy:**
 - a) K akceptaci dojde až po ověření, zda zhotovitelem poskytnuté plnění odpovídá podmínkám, na kterých se smluvní strany dohodly, a zda odpovídá sjednaným výsledkům, k čemuž slouží akceptační procedura.
 - b) Zhotovitel se zavazuje vypracovat vždy do pátého dne následujícího měsíce dokumentaci k měsíčnímu plnění, v níž bude uvedena dostupnost v daném měsíci, report helpdesku (počet incidentů, z toho vyřízené, nevyřízené, podněty na úpravy), popis úprav systémů, včetně úprav nebo doplnění veškeré související nebo poskytnutým plněním dotčené stávající dokumentace (uživatelské, provozní, programové) a zdrojových kódů, popis nevyřešených vad a nedostatků.
 - c) Nevznes-li objednatel výhrady nebo připomínky ke zprávě podle písm. a) do pěti pracovních dnů od jejího doručení, považují smluvní strany uplynutím této lhůty služby 1 a 2 v předmětném období za realizované za podmínek uvedených ve zprávě a plnění služeb 1 a 2 za uplynulé období považují za řádně akceptované.

- d) Pokud zpráva podle písm. b) neodpovídá zjištěním objednatele o průběhu provozu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace výstupu, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od výzvy kterékoli smluvní strany. Plnění služeb 1 a 2 za uplynulé období se v takovém případě považuje za řádně akceptované až podpisem zprávy (resp. upravené zprávy) ze strany zhotovitele.
- e) Podmínkou akceptace je předání kompletních záloh databází jednotlivých systémů k termínu akceptace ze strany dodavatele objednateli dohodnutou formou (určený prostor v rámci datového centra objednatele). Objednatel obdrží uvedené zálohy jako fullbackup všech databází.
- (4) Pro akceptaci služby 3 dle bodu 3 přílohy této smlouvy:**
- a) K akceptaci dojde až po ověření, zda zhotovitelem poskytnuté plnění odpovídá podmínkám, na kterých se smluvní strany dohodly, a zda odpovídá sjednaným výsledkům, k čemuž slouží akceptační procedura.
- b) Akceptační procedura probíhá pro každé plnění sjednané v rámci služby 3.
- c) Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu specifikace akceptačních testů (scénářů, příkladů a dat na akceptační test) zajistí zhotovitel za součinnosti objednatele.
- d) Zhotovitel vyzve objednatele k účasti na akceptační proceduře nejméně pět dní před jejím zahájením, zároveň předá objednateli projednanou specifikaci akceptačních testů. Akceptační procedura proběhne v pracovní den. Objednatel je povinen se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl zhotovitelem k účasti řádně vyzván, je zhotovitel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti; takto provedené akceptační testy se považují za provedené v přítomnosti objednatele. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů. Součástí akceptace je též předání veškeré dokumentace (uživatelské a provozní) v rozsahu a členění odpovídajícím dokumentaci původní.
- e) Jestliže jednotlivý dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb splní akceptační kritéria akceptačních testů a této smlouvy, tento dílčí výsledek se považuje smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů.
- f) Pokud kterýkoli dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb (včetně požadavků na dokumentaci) nespĺňuje stanovená akceptační kritéria, je objednatel povinen své připomínky písemně sdělit zhotoviteli, a to nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne ukončení příslušného akceptačního testu. Nevznese-li objednatel své připomínky v této lhůtě, považuje se předmětný dílčí výsledek uplynutím této lhůty za akceptovaný. Výše uvedeným způsobem nemůže vzniknout fikce akceptace služby, která by byla v rozporu s touto smlouvou.
- g) Zhotovitel je povinen připomínky dohodnutým způsobem a v dohodnutém termínu (3 pracovní dny, není-li dohodnuto jinak) zapracovat a bez zbytečného prodlení předložit příslušný dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb k akceptaci dle písm. b) tohoto odstavce, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto odstavce. Proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud příslušný dílčí výsledek zhotovitelem poskytnutých služeb nespĺní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. Zhotoviteli se neprodluhuje lhůta k předání a akceptaci dílčího plnění o zapracování připomínek. Neprodluhuje se lhůta plnění.
- h) Podmínkou akceptace je předání veškerých zdrojových kódů k akceptovanému plnění zhotovitelem objednateli.

i) Smluvní strany se zavazují po akceptaci výstupu dle jednoho z písmen výše uvedených potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného akceptačního protokolu.

(5) Akceptace plnění nemá vliv na povinnost zhotovitele následně provést aktualizaci již akceptovaných dílčích plnění, pokud taková potřeba vyplývá z dalších výstupů plnění.

(6) Ke splnění služby jako celku dojde akceptací všech dílčích plnění.

čl. 7 Cena plnění

(1) Cena plnění:

Popis	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena včetně DPH
Služba 1 (dle bodu 1 přílohy této smlouvy)	229.650,- Kč/měsíc	48.226,50 Kč/měsíc	277.876,50 Kč/měsíc
Služba 2 (dle bodu 2 přílohy této smlouvy)	203.655,- Kč/měsíc	42.767,55 Kč/měsíc	246.422,55 Kč/měsíc
Služba 3 (dle bodu 3 přílohy této smlouvy)	11.000,- Kč/člověkodenní	2.310,- Kč/člověkodenní	13.310,- Kč/člověkodenní
Celková cena*	7.959.996,29 Kč	1.671.599,22	9.631.595,51 Kč

* Celková cena je stanovena jako součet cen:

- Za měsíční cenu za službu 1 vynásobenou celkovou dobou plnění, tj. 11 a 16/31 měsíce
- Za měsíční cenu za službu 2 vynásobenou celkovou dobou plnění, tj. 11 a 16/31 měsíce
- Za cenu člověkodenní za službu 3 vynásobenou 270 (nejvyšší sjednaný počet člověkodenní za dobu plnění, fakturováno ovšem bude podle skutečně odvedené práce).

(2) Cena licence k softwarovým utilitám a aplikacím vyvinutým v rámci plnění služby 3 včetně veškeré související dokumentace a zdrojových kódů je poskytnuta bezúplatně.

(3) Další ceny na základě samostatné smlouvy (s využitím § 100 zákona č. 134/2016 Sb.):

Popis	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena včetně DPH
Dalších 100 incidentů denně v rámci služby 2	45.000,- Kč	9.450,- Kč	54.450,- Kč
Další člověkodenní v rámci služby 3	11.000,- Kč	2.310,- Kč	13.310,- Kč

(4) Tyto ceny jsou konečné a nejvyšší přípustné. Zahrnují cenu veškerých plnění a nákladů vymezených v této smlouvě a konkretizovaných v průběhu plnění této smlouvy. Cena obsahuje rovněž veškerá plnění a náklady, včetně všech nákladů souvisejících se zajištěním služby (poplatky, vedlejší náklady – např. předpokládaná rizika, kurzové vlivy, obecný vývoj cen, zvýšené náklady vyplývající z obchodních podmínek, jakož i náklady na všechny licence a služby spojené s provozem SW nezbytným pro užití předmětu plnění této smlouvy objednatelem, nebo za služby nebo části SW spojené s požadovanou integrací dalších systémů výrobcům těchto systémů, včetně všech nákladů, o kterých se dozví ze zadávací dokumentace nebo z jednání k specifikaci předmětu plnění apod.).

(5) Zhotovitel bude účtovat cenu včetně DPH v zákonné výši ke dni vystavení faktury.

(6) Smluvní strany výslovně sjednávají, že nejde o tzv. cenu podle rozpočtu bez záruky jeho úplnosti či rozpočtu nezávazného ve smyslu § 2622 občanského zákoníku a na její výši nemá vliv vynaložení či výše jakýchkoli nákladů či poplatků, k jejichž úhradě je zhotovitel na základě této smlouvy či obecně závazných právních předpisů povinen.

čl. 8

Platební podmínky

- (1) Objednatel provede úhradu plnění na základě faktur – daňových dokladů vystavených zhotovitelem. Zhotovitel je oprávněn vystavit
 - a) fakturu za měsíční plnění služby 1 a 2 dle bodu 1 a 2 přílohy této smlouvy na základě zprávy dle čl. 6 odst. 2 této smlouvy,
 - b) souhrnnou měsíční fakturu za veškerá plnění v rámci služby 3 dle bodu 3 přílohy této smlouvy ve výši odpovídající sjednaným člověkodnům pro tato plnění, a to na základě akceptačního/ch protokolu/ů dle čl. 6 odst. 3 této smlouvy.
- (1) Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, včetně doplnění dalších náležitostí faktury dle § 435 občanského zákoníku.
- (2) V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- (3) Faktury budou splatné **30 dnů** od data jejich doručení na adresu objednatele v závislosti na přidělení prostředků ze státního rozpočtu. Za zaplacení se považuje datum odepsání finanční částky za služby z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
- (4) Objednatel nebude poskytovat zálohy.

čl. 9

Povinnosti smluvních stran

- (1) Zhotovitel je povinen zejména
 - a) poskytovat dílčí plnění zakázky řádně a včas bez faktických a právních vad,
 - b) oznamovat objednateli bez zbytečného odkladu všechny okolnosti bránící v plnění ve sjednané kvalitě a termínech,
 - c) průběžně konzultovat s objednatelem vypracování všech požadovaných výstupů v rámci každého dílčího plnění a projednávat s ním veškeré jeho připomínky, podněty a náměty týkající se daného dílčího plnění; o obsahu těchto konzultací pořídí zhotovitel písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran,
 - d) aktivně spolupracovat a poskytovat součinnost objednateli a případně třetím osobám určeným objednatelem,
 - e) provést veškeré potřebné kroky, které jsou nezbytné k převedení veškerých autorských majetkových práv k předmětu plnění jako celku i jeho všem jednotlivým dílčím komponentám či plněním, která mají charakter autorského díla na objednatele ve formě licence (čl. 11 této smlouvy).
- (2) Objednatel je povinen zejména
 - a) uhradit cenu za plnění způsobem, který byl mezi smluvními stranami ujednáno v této smlouvě,
 - b) předat zhotoviteli po podpisu smlouvy zdrojové kódy k systémům, jejichž provoz, podpora a další s nimi související služby jsou předmětem plnění,
 - c) poskytovat zhotoviteli informace, podklady a další součinnost nezbytnou k řádné realizaci plnění podle této smlouvy.

čl. 10

Právo užití služby

Zhotovitel zajistí nastavení služby tak, aby přístup ke službě byl v souladu s právními předpisy pro všechny uživatele v rozsahu potřebném pro užití služby podle této smlouvy bez potřeby dalších smluvních ujednání, a to po zajištění provozu zhotovitelem i po předání služby jako celku objednateli.

čl. 11

Právo užití služby jako autorského díla

- (1) Veškeré výstupy plnění dle této smlouvy, které budou mít charakter autorského díla ve smyslu 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. Zhotovitel tímto potvrzuje, že veškeré výstupy vytvořené zhotovitelem, případně poddodavatelem nebo jejich pracovníky, v rámci plnění této smlouvy, zahrnující zejména počítačové programy nebo moduly, včetně systémů využitých k vytvoření, implementaci a integraci informačních systémů s jinými systémy a veškeré další výstupy a dokumentace pro využití výsledků služby, které mají charakter autorského díla (dále „Autorské dílo“), jsou vytvořené specificky pro objednatele na jeho objednávku dle § 61 zákona č. 121/2000 Sb. Zhotovitel zároveň potvrzuje a bere na vědomí veškeré právní důsledky s tím spojené.
- (2) Zhotovitel poskytuje objednateli převoditelné, časově a územně neomezené právo k užití Autorského díla, a to všemi způsoby dle zákona č. 121/2000 Sb., které jsou ke dni nabytí účinnosti této smlouvy známy (licence dle § 2358 a násl. občanského zákoníku).
- (3) Zhotovitel poskytuje objednateli souhlas s udělením podlicence třetím osobám, a to všemi nebo určitými způsoby užití i místně a časově neomezeně podle libovольné úvahy objednatele a bez souhlasu zhotovitele. Zhotovitel nepožaduje sdělení informací dle § 2364 odst. 2 občanského zákoníku.
- (4) Zhotovitel poskytuje objednateli oprávnění, aby v jakékoli souvislosti s dílem uváděl pouze svůj název, a to i ve tvaru © Česká školní inspekce.
- (5) Objednatel je oprávněn provádět změny Autorského díla bez souhlasu zhotovitele.
- (6) Programová (vývojová) dokumentace (tj. především architektura, dokumentace kódu, dokumentace algoritmů, popis API) dodaná zhotovitelem bude objednateli dodána v množství a rozsahu potřebném pro využití plnění, včetně podkladových materiálů vytvořených při realizaci plnění, využitelných pro případnou následnou modifikaci a inovaci služby. Dílo bude předáno ve formátu umožňujícím jeho spuštění v některém z obecně dostupných počítačových programů či prostředí. Objednateli je uděleno převoditelné, časově a místně neomezené právo k užití dodané dokumentace všemi způsoby užití, a to jako součást licence podle odstavce 2.
- (7) Zhotovitel se zavazuje, že po dobu účinnosti a platnosti této smlouvy bude poskytovat objednateli údržbu práva užití standardních software, které jsou součástí nebo byly použity na poskytnutí služby a vytvoření Autorského díla.
- (8) Zhotovitel poskytuje objednateli převoditelné, časově a místně neomezené právo k užití upgrade Autorského díla a upgradovanému Autorskému dílu dodanému zhotovitelem objednateli v rámci plnění této smlouvy nebo po ukončení plnění této smlouvy, a to jako součást licence podle odstavce 2.
- (9) Právo užití Autorského díla, dokumentace, upgrade Autorského díla a upgradovaného Autorského díla nabývá objednatel okamžikem jejich vytvoření (vytvoření dílčích komponent či jednotlivých dílčích plnění).

- (10) Objednatel není povinen převedená licenční práva využít.
- (11) Zhotovitel není povinen zdržet se užití autorského díla.
- (12) Zhotovitel zajistí, aby nebyla další autorská práva, případně práva průmyslového vlastnictví překážkou užití Autorského díla objednatelem ani třetími osobami.
- (13) Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli účinnou pomoc v případě, kdy jakákoli třetí osoba, včetně pracovníků zhotovitele, uplatní nárok proti objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy nebo jeho částí.
- (14) Zhotovitel se zavazuje, že vypořádá vlastním jménem a na vlastní účet veškeré nároky třetích osob, které by byly vzneseny v souvislosti s postupem podlicence podle této smlouvy a uhradí případnou škodu, která by tím vznikla objednateli.
- (15) Smluvní strany si ujednaly, že pro účely závazků z tohoto licenčního ujednání (licenční smlouva) je v postavení nabyvatele vedle objednatele i Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

čl. 12

Přechod vlastnictví

- (1) Objednatel nabývá do vlastnictví všechny předané vytvořené hmotné substráty předmětu plnění této smlouvy (vyjma zdrojových kódů třetích osob tj. dodavatelů integrovaných aplikací, a všech platformních systémů, tj. operačních systémů, aplikačních serverů, databázových platform apod.), včetně dokumentace ve vztahu k předmětu plnění, okamžikem podpisu akceptačního protokolu daného dílčího plnění.
- (2) Zhotovitel se zavazuje předat objednateli všechny hmotné substráty, zdrojové kódy, které jsou potřebné pro údržbu, úpravu, aktualizaci a modernizaci služby, a dokumentaci (včetně kompletní programové dokumentace – tj. především architektura, dokumentace kódu, dokumentace algoritmů, popis API) související s daným dílčím plněním služby vždy současně se zahájením akceptace dané části etapy plnění služby.

čl. 13

Smluvní pokuty a odpovědnost za škodu

- (1) Objednatel je oprávněn po zhotoviteli vyžadovat zaplacení a zhotovitel je pak povinen zaplatit smluvní pokuty za nedodržení smluvních povinností, v následující výši, pokud je nedodržení zaviněné zhotovitelem:
 - a) Nedodržení termínu zahájení plnění služby 1 dle bodu 1 přílohy této smlouvy, ve výši 30 000,- Kč za každý započatý den prodlení, a to za každé takové porušení (pro každý jednotlivý modul systémů).
 - b) Nedodržení termínu zahájení plnění služby 2 dle bodu 2 přílohy této smlouvy, ve výši 30 000,- Kč za každý započatý den prodlení, posuzováno samostatně pro podporu poskytovanou prostřednictvím InspIS HELPDESK a podporu poskytovanou prostřednictvím call-centra s bezplatným voláním.
 - c) Nedodržení sjednaného termínu ukončení konkrétního plnění v rámci služby 3 dle bodu 3 přílohy č. 1 této smlouvy, ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - d) Nedodržení kvality služby v požadavku na dostupnost každého jednotlivého systému InspIS SET dle bodu 1.2 přílohy této smlouvy, ve výši 10 000,- Kč za každý den, kdy dostupnost poklesla pod 99 % a 5 000,- Kč za každé další procento v tomtéž dni. V případě, že dostupnost v daném dni poklesne pod 95 %, namísto výpočtu podle věty první je smluvní pokuta stanovena paušální částkou ve výši 25 000,- Kč za tento den.

- e) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 30 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení pro vysokou prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 210 000,- Kč.
 - f) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro střední prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 150 000,- Kč.
 - g) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro nízkou prioritu incidentu, za každý takový případ, a to až do výše 100 000,- Kč.
 - h) Nedodržení termínu dle bodu 2.4 přílohy této smlouvy pro zahájení řešení incidentu nebo pro vyřešení incidentu, ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení pro konzultace, za každý takový případ, a to až do výše 30 000,- Kč.
 - i) Porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. 18 této smlouvy ve výši 100 000,- Kč za každý takový případ.
- (2) Ustanovení o smluvních pokutách podle této smlouvy nemají vliv na náhradu škody.
- (3) Za škodu, která vznikne objednateli v důsledku porušení povinností zhotovitele vyplývajících z obecně závazných právních předpisů či z této smlouvy, odpovídá zhotovitel, a to bez ohledu na zavinění.
- (4) Zhotovitel nahradí objednateli veškerou škodu, která mu vznikne v důsledku uplatnění autorskoprávního (či jiného obdobného) nároku třetí osobou vůči objednateli v souvislosti s užíváním služby. Podmínkou poskytnutí náhrady škody je, že:
- a) objednatel oznámí písemně zhotoviteli bez zbytečného odkladu nárok uplatněný vůči objednateli nebo jakoukoli žalobu podanou proti objednateli, a
 - b) objednatel umožní zhotoviteli podílet se na soudním řízení a jakémkoli jednání za účelem rozhodnutí o nároku.

čl. 14

Záruční podmínky

- (1) Zhotovitel se zavazuje poskytnout předmět plnění bez jakýchkoli faktických a právních vad, za podmínek sjednaných touto smlouvou, poskytuje záruku za jakost.
- (2) Záruční doba na poskytnutou službu jako celek a každé její dílčí plnění činí 24 měsíců a začíná běžet dnem následujícím po dni akceptace tohoto plnění, resp. v případě plnění sestávajícího z dílčích plnění, dnem následujícím po dni akceptace každého dílčího plnění objednatelem. Doba záruky se prodlouží o dobu od uplatnění oprávněné reklamace do převzetí předmětu plnění po odstranění vady.
- (3) Zhotovitel se zavazuje, že jím dodané plnění dle této smlouvy bude mít po dobu trvání záruční doby sjednané vlastností, dle obecně závazných právních předpisů a bude v souladu s nabídkou podanou zhotovitelem, bude odpovídat v požadavku na čas, rozsah, kvalitu. Po dobu trvání záruční doby je zhotovitel dále povinen na základě písemné reklamace vady odstranit na vlastní náklady. Zhotovitel objednateli oznámí bezodkladně po nahlášení reklamace vady způsob řešení a termín řešení, který odpovídá charakteru vady.
- (4) Jestliže zhotovitel neodstraní reklamovanou vadu (za vadné plnění se považuje plnění, které neodpovídá požadavkům dle odstavce 3) ve lhůtě písemně dohodnuté s objednatelem, jinak nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace zhotoviteli, je objednatel oprávněn odstranit vadu na náklady zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli náklady na odstranění reklamované vady ve výši vyúčtované objednatelem, a to bezodkladně po doručení jejich

vyúčtování.

(5) Namísto odstranění vady plnění je objednatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny plnění.

čl. 15

Ukončení smlouvy

(1) Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do třiceti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo pokud do třiceti dnů od této výzvy tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(2) Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší podstatným způsobem tuto smlouvu a **jedná se o opakované (tj. pro tyto účely třetí) porušení stejného charakteru**, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat ke splnění závazků. Pokud do pěti pracovních dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(3) Za podstatné porušení smlouvy bude vždy považováno prodlení s plněním dané smluvní povinnosti, resp. s plněním daného dílčího plnění, prodlení s řádným plněním jednotlivých požadavků v rámci služby 3 dle bodu 3 přílohy této smlouvy a změna poddodavatele zhotovitele bez předchozího písemného souhlasu objednatele dle čl. 19 odst. 4 této smlouvy.

(4) Jestliže není kterýkoli modul dostupný, nebo je jeho dostupnost nižší než 50 %, více než dva po sobě následující pracovní dny (mimo dohodnutou odstávku) je objednatel oprávněn písemně vyzvat zhotovitele k zajištění provozu. Pokud do jednoho pracovního dne od doručení této výzvy zhotovitel provoz nezajistí, může objednatel od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavoval výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(5) Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, a to i bez uvedení důvodu. Výpověď je platná od doručení druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a uplyne posledním dnem měsíce.

(6) Ustanovení této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou účinná i po ukončení účinnosti této smlouvy.

čl. 16

Zpřístupnění dokumentace

(1) Objednatel má právo, aby mu byly neprodleně zpřístupněny všechny kompletní podkladové materiály, dokumentace a zdrojové kódy ke službě a všem souvisejícím aplikačním částem technické infrastruktury užívané zhotovitelem pro poskytování služeb (dále „dokumentace“), a to v případě:

- a) zániku zhotovitele,
- b) ukončení účinnosti této smlouvy.

(2) Dnem poskytnutí podkladových materiálů a dokumentace dle předchozího odstavce zhotovitel též poskytuje objednateli licenci k užití dokumentace dle podmínek uvedených v této smlouvě.

čl. 17

Kontaktní osoby

(1) Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění této smlouvy, jsou u smluvních stran stanoveni níže uvedení zástupci.

Zástupce objednatele:

- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy včetně podpisu akceptačního protokolu)

Jméno a příjmení: Bc. Kamil Melichárek

Tel.: +420 251 023 225, +420 728 166 668

E-mail: kamil.melicharek@csicr.cz

- b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)

Jméno a příjmení: Bc. Kamil Melichárek

Tel.: +420 251 023 225, +420 728 166 668

E-mail: kamil.melicharek@csicr.cz

Statutární orgán objednatele může písemně pověřit k zastupování objednatele další osoby. Takové pověření je pro účely smlouvy účinné dnem doručení zhotoviteli (v listinné nebo elektronické podobě).

Zástupce zhotovitele:

- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a předávat objednateli všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy včetně podpisu akceptačního protokolu)

Jméno a příjmení: ing. Jan Kuchař

Tel.: + 420 606 733 813

E-mail: jan.kuchar@itelligence.cz

- b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)

Jméno a příjmení: ing. Jan Kuchař

Tel.: + 420 606 733 813

E-mail: jan.kuchar@itelligence.cz

(2) Případné změny zástupců obou smluvních stran oznámí smluvní strana písemně druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Do doby oznámení podle věty první jsou účinné i úkony dosavadní kontaktní osoby.

čl. 18

Mlčenlivost

(1) Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech údajích obchodního, právního, finančního, výrobního, technického, personálního a podobného charakteru, týkajících se smluvních stran nebo třetí osoby, která je přímo dotčena plněním této smlouvy, se kterými

byly smluvní strany seznámeny v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy, nebo které získaly nebo měly k dispozici při plnění těchto závazků, včetně informací, které se týkají minulých, současných nebo budoucích výzkumných, vývojových nebo podnikatelských aktivit, produktů, know-how, služeb a technických poznatků u druhé smluvní strany a které nejsou veřejnosti běžně dostupné (dále „informace důvěrného charakteru“).

(2) Smluvní strany jsou rovněž povinny zachovávat mlčenlivost o všech údajích smluvních stran či třetích osob, majících charakter osobních údajů dle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel je povinen

- a) vést seznam zaměstnanců (i za případného poddodavatele), kteří mají přístup k osobním údajům a změny v přístupech, přičemž vytváření účtů takových zaměstnanců se děje po schválení objednatelem,
- b) evidovat zásahy na serverech určených pro provoz systémů v datovém centru objednatele a o takových zásazích objednatele bezodkladně informovat
- c) bezodkladně informovat objednatele, pokud se dozví o neoprávněném nakládání s osobními údaji v systémech, včetně tisku dokumentů neoprávněnou osobou nebo k jiným účelům, než vyplývá z této smlouvy,
- d) prokázat objednateli, zda a jakým způsobem plní povinnosti dle zákona č. 101/2000 Sb.

Objednatel je oprávněn provádět kontrolu zajištění bezpečnosti osobních údajů u zhotovitele.

(3) Za informace důvěrného charakteru jsou považovány rovněž takové skutečnosti, které by neoprávněným nakládáním mohly způsobit újmu zájmům smluvních stran nebo by mohly být pro tyto zájmy nevhodné.

(4) Smluvní strany jsou oprávněny využívat informace důvěrného charakteru pouze a výhradně pro účely plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy.

(5) Smluvní strany jsou povinny zabezpečit, aby povinnosti vyplývající z tohoto článku byly dodržovány všemi pracovníky a poddodavatelem smluvní strany přijímající informace důvěrného charakteru týkající se druhé smluvní strany, pokud jsou těmito pracovníkům a poddodavatelům tyto informace k dispozici v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy. Porušení povinností stanovené touto smlouvou poddodavatelem dané smluvní strany nebo jejím pracovníkem je považováno za porušení této smlouvy touto smluvní stranou.

(6) Na základě výše uvedeného se smluvní strany zavazují:

- a) neposkytnout informace důvěrného charakteru získané v písemné, elektronické, ústní či jiné formě (a to ani k nahlédnutí) jinému subjektu než je druhá smluvní strana bez předchozího výslovného písemného souhlasu smluvní strany, které se tyto informace bezprostředně týkají,
- b) informace důvěrného charakteru nezneužít nebo nepoužít v rozporu s oprávněnými zájmy druhé smluvní strany nebo ve prospěch jiných subjektů a přijmout dostatečná opatření, aby se předešlo nepovolanému užívání těchto informací jinými subjekty bez předchozího výslovného písemného souhlasu příslušné smluvní strany,
- c) poskytovat informace důvěrného charakteru výhradně svým pracovníkům, kteří se podílejí přímo na plnění závazků vyplývajících z plnění této smlouvy a pouze za účelem plnění závazků vyplývajících z této smlouvy,
- d) nekopírovat, ani jiným způsobem nereprodukovat informace důvěrného charakteru bez výslovného souhlasu smluvní strany, které se tyto informace týkají, s výjimkou užití pro interní potřebu při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.

(7) Povinnost považovat informace získané od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy za informace důvěrného charakteru se nevztahuje na:

- a) informace, které jedna ze stran získala před datem podepsání této smlouvy,
- b) informace, které jsou anebo se staly informacemi veřejně dostupnými jinak než tím, že jedna ze smluvních stran porušila povinnosti uvedené v této smlouvě.

čl. 19

Obecná ustanovení

- (1) Práva a závazky smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem. I veškeré další záležitosti ze smlouvy vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadají pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. K soudnímu řešení případných sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- (2) Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli, popř. jiným osobám, které objednatel určí, veškeré požadované informace, dokladovat svoji činnost, poskytovat veškerou dokumentaci vztahující se k projektu po dobu nejméně deseti let následujících po roce, ve kterém bylo ukončeno plnění této smlouvy. Zhotovitel je povinen všechny povinnosti stanovené v tomto článku přenést i na své poddodavatele. Zhotovitel je povinen archivovat veškeré dokumenty týkající se plnění této smlouvy po dobu nejméně deseti let následujících po roce, ve kterém bylo ukončeno zadávací řízení nebo změněna smlouva.
- (3) Zhotovitel hodlá provádět následující plnění prostřednictvím poddodavatelů:
 - a) PragoData Consulting, s.r.o., IČ: 452 80 576, Brno, Vranovská 1570/61, PSČ 614 00 – Služby týkající se InspIS E-LEARNING.
 - b) Trinerdis s.r.o., IČ: 29308267, Brno, Purkyňova 649/127, PSČ 612 00 – služby týkající se systému InspIS SETmobile.
- (4) Zhotovitel není oprávněn měnit své poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

čl. 20

Závěrečná ustanovení

- (1) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy nebo jejích příloh neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novou úpravou, která bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- (2) Změny této smlouvy mohou být učiněny pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, resp. osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany.
- (3) Nedílnou součástí této smlouvy je příloha Specifikace předmětu plnění.
- (4) Pokud se některá ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež mu podle této smlouvy bude náležet nebo bude moci náležet, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nebude možné považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.
- (5) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem druhé ze smluvních stran. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze

Česká školní inspekce
sp zn.: ČŠIG-S-784/16-G42

Provoz InspIS 2017
čj.: ČŠIG-45/17-G42

smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

Příloha:
Specifikace předmětu plnění

Za zhotovitele

V Brně dne 16. 1. 2017



Ing. Rajmund Pavla
předseda představenstva

Za objednatele

V Praze dne 16. 01. 2017



Mgr. Tomáš Zatloukal
ústřední školní inspektor

Příloha Smlouvy Specifikace předmětu plnění

I. POPIS DÍLČÍCH SLUŽEB

1 Služba 1: Zajištění provozu systémů včetně všech jejich komponent a modulů

1.1 Zhotovitel je povinen zajistit:

- i. Základní provoz systémů a modulů InspIS, včetně služeb s tím bezprostředně souvisejících, a to včetně služeb souvisejících se zajištěním integrací popsanych v části II. této přílohy.
- ii. Hosting systémů na objednatelem zajištěné a spravované HW a SW platformě určených (parametry viz níže) kapacitních parametrů (servery, datová úložiště, zálohovací periferie a další) včetně zajištěné konektivity (do sítě internet a do sítě ČŠI pro zajištění integrací z části II. této přílohy), přičemž udaná konfigurace může být objednatelem rozšiřována.
- iii. Bezpečnost systémů v míře dané jak určením a využitím systémů, tak také charakterem dat, která jsou v systémech zpracovávána (osobní nebo citlivé údaje, údaje neveřejného charakteru), a to nejméně z následujících pohledů:
 - a. komunikace a výměna dat mezi komponentami systému,
 - b. neautorizovaný přístup k funkčnosti systému a svěřeným serverům,
 - c. havárie systému a jeho nedostupnost,
 - d. ztráta dat a jejich obnova,
 - e. přístup k administraci, monitoringu a řešení release management systému,
 - f. neautorizovaný přístup k integrovaným systémům ČŠI (část II. této přílohy),a to ve všech potenciálně dotčených oblastech resp. komponentách provozu systému.
- iv. Řešení zálohování dat alespoň v databázové vrstvě všech systémů.
- v. Neměnit a zachovat přístup k systémům základní platformy (např. jednotlivé servery, databázové systémy, apod.) a to jak pro vzdálený dohled a kontrolu ze strany ČŠI, tak také pro automatické mechanismy zajišťující integraci provozovaných systémů s dalšími (zejména vnitřními) systémy ČŠI nebo resortu školství – to vše bez omezení požadované a garantované bezpečnosti.
- vi. Součástí služby je monitorovací nástroj nebo mechanismus umožňující objednateli dohled nad provozovanými službami (např. on-line monitoring nebo pravidelné zasílání reportů).
- vii. Součástí služby je zajištění a obnova certifikátů nutných pro autentifikaci a komunikaci systémů (HTTPS), dále pak zajištění umístění a bezplatného stahování aplikace SETmobile v aplikačních knihovnách určených pro užití platformy (iOS, Android a Windows).
- viii. Součástí služby je udržení plné funkčnosti a využitelnosti systémů formou upgrade současných verzí a komplexní implementace takových úprav a doplnění. Zahrnuje

- a. Úpravy napříč všemi moduly a aplikacemi všech systémů v souvislosti se změnou vybavení na straně koncových uživatelů nebo změnou související legislativy. V případě změny vybavení na straně koncových uživatelů se jedná o úpravy systémů a jejich modulů (nebo jednotlivých aplikací) pro nové verze prohlížečů a operačních systémů tak, aby byly moduly systémů plně funkční na verzích, které jsou jejich výrobci uvolněny do ostrého provozu alespoň 5 měsíců. Takové úpravy je nutné vykonávat tak, aby nedošlo k úbytku funkcí jednotlivých systémů, modulů nebo jejich aplikací, zároveň tak, aby nebyl změněn způsob jejich využití.
 - b. Implementaci provedených úprav zahrnující nejen nasazení samotných nových verzí systémů nebo modulů a aplikací, ale také např. zajištění integrity dat při přechodu z předchozích verzí, aktualizace stávající uživatelské, administrátorské a provozní dokumentace, apod.
 - c. K provedení uvedených úprav bude zhotovitel objednatelem vždy písemně vyzván oprávněnou osobou ČŠI, zapracování změn je požadováno do 30 dnů, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- ix. Součástí služby jsou také případné úpravy číselníkové položek (jejich update a aktualizace) jednotlivých systémů na základě objednatelem předložených strukturovaných dat s popisem očekávaného cílového stavu (popis algoritmu provedení úprav).

1.2 Požadované parametry provozu

Provozní parametry	Hodnota parametru
Režim provozu IS ¹	7 x 24
Počet současných přístupů	až 130 000
Odhadovaný celkový počet uživatelů systémů	nejméně 1 500 000
Dostupnost IS ²	99 %

¹ Doba, po kterou bude IS funkčně garantován.

² Dostupnost bude měřena za každý den samostatně a vyhodnocována měsíčně, a to samostatně pro každý modul systému InspIS.

V rámci provozu služby je možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran realizovat odstávku systému, která není započítávána do celkové požadované dostupnosti zajištění provozu služeb.

1.3 Požadavky na zálohování a archivaci dat

- i. Všechna data databází jednotlivých modulů InspIS budou průběžně 1x denně zálohována na objednatelem určené zařízení.
- ii. Proces zálohování nesmí ovlivnit funkčnost a výkon systémů v rámci definovaných provozních limitů.
- iii. V rámci těchto činností bude realizováno také „odkládání“ nebo výmaz označených (a souvisejících) historicky zastaralých dat tak (na úrovni databází systémů), aby tato data nezatěžovala provoz systémů (kontinuální optimalizace databáze). Tato data budou určena objednatelem jakožto specifikace v logické vrstvě systémů (konkrétní obsah v rámci systému modelovaných agend, nikoliv jako detailní výčet databázových položek).

- iv. Realizováno bude také rozšiřování číselníků systémů, které není možno realizovat uživatelsky – ani pomocí role nejvyššího administrátora systému.

1.4 Další požadavky

- i. Zhotovitel je povinen dodržet a neměnit SW standardy poskytnuté hostingové platformy. OS serverů bude Microsoft Windows Server minimálně ve verzi 2008.
- ii. Platformou databázového řešení bude výhradně Microsoft SQL Server.
- iii. Umožnění zabezpečené konektivity pro integrované systémy, které nejsou součástí služby provozu a pro další v budoucnu integrované systémy.
- iv. Zhotovitel je povinen zachovat nebo dle požadavku objednatele změnit adresy jednotlivých systémů, přičemž přidělování veřejných adres a nastavení DNS záznamů provádí objednatel. Zhotovitel je pak povinen takové změny promítnout v konfiguraci provozovaných systémů, modulů a aplikací.
- v. Zhotovitel je povinen umožnit objednateli nasazení nových verzí systémů a modulů nebo provádět aktualizaci HW a SW vybavení objednatelem poskytnuté hostující platformy. V takovém případě objednatel zhotovitele upozorní na takový záměr zpravidla alespoň 48 hodin před jeho provedením.
- vi. Dle informací ze zajišťovaného provozu a podpory (vlastní monitoring zhotovitelem) je zhotovitel povinen objednateli bez zbytečného odkladu hlásit a navrhopvat:
 - a. nutnost změn a rozšíření HW nebo SW konfigurace objednatelem poskytnuté hostující platformy, popř. parametrů internetového připojení především v souvislosti s nedostatečností výkonu, zejména pak pokud by tato nedostatečnost prokazatelně měla vést nebo již vedla k vážnému snížení kvality práce s provozovanými systémy a jejich moduly;
 - b. prokazatelnou nutnost rozšíření kapacity datových úložišť – takou informaci musí zhotovitel poskytnout objednateli v dostatečném předstihu tak, aby objednatel dokázal v čas alokovat adekvátní nárůst kapacity, přičemž dostatečným předstihem se rozumí doba alespoň 7 dní pro alokování kapacity do 20 % kapacity původní;
 - c. návrhy na rozšíření uživatelské nebo provozní dokumentace nebo na publikaci doplňujících informací na nástěnky systémů a jejich modulů; nebo jejich nápověd, pokud by taková rozšíření měla snížit potřeby uživatelů na poskytování uživatelské podpory;
 - d. jiné náměty umožňující zkvalitnění poskytovaného plnění nad rámec definovaných parametrů provozu.

Objednatel si vyhrazuje právo provedení navrhovaných změn odmítnout.

1.5 Konfigurace hostingové HW a SW platformy poskytnuté objednatelem

	CPU (GHz)	RAM (GB)	HDD (GB)	Poznámka	
<i>Databázové SQL servery (všechny systémy)</i>					
DB01 (aktivní uzel clusteru)	6 x 2.67	48	50+550+200	<i>OS+Data+Logy (sdílené RAW disky)</i>	
DB02 (pasivní uzel clusteru)	6 x 2.67	48			
<i>InspIS SET aplikační servery</i>					
Portal01	6 x 2.67	4	50	<i>HDD sdílený (CIFS 1TB) cca 250GB na jednu CP</i>	
Portal02	4 x 2.67	4	50		
Portal03	4 x 2.67	4	50		
<i>InspIS SET aplikační servery pro příjem výsledků</i>					
Tester01	6 x 2.67	4	50		
Tester02	6 x 2.67	4	50		
Tester03	6 x 2.67	4	50		
<i>Aplikační servery pro InspIS DATA, ŠVP, PORTÁL a HELPDESK</i>					
Svpportal01	6 x 2.67	6	50	<i>HDD sdílený (CIFS 50GB)</i>	
Svpportal02	6 x 2.67	6	50		
Svpportal03	4 x 2.67	4	50		
TestSvpportal01	4 x 2.67	4	50		
<i>Aplikační servery pro InspIS SET E-learning</i>					
Elearning01	4 x 2.67	4	50		
Elearning02	4 x 2.67	4	50		
<i>Aplikační servery pro INSPIS ELEARNING</i>					
Elearning01	4 x 2.67	16	70		
Elearning02	4 x 2.67	16	70		
<i>Servery testovací</i>					
DevTester01	2 x 2.67	4	50		
TestTester01	2 x 2.67	4	50		
TestSQL	4 x 2.67	16	50+200	<i>OS+Data</i>	
Support01 (YouTrack, Cacti, SMTP, OpenVPN..)	2 x 2.67	4	50		

Internetové připojení celé infrastruktury je 100 MB/s symetricky a dle potřeby může být objednatelem zvyšováno.

2 Služba 2: Zajištění uživatelské a administrátorské podpory systémů, včetně služby řešení incidentů prostřednictvím elektronického helpdesku nebo e-mailem a zajištění služeb podpory pomocí call-centra s bezplatným voláním

2.1 Předmět podpory

- i. Uživatelská a administrátorská podpora bude poskytována jak koncovým uživatelům, tak také uživatelům ČŠI. Bude postihovat jak běžné uživatelské dotazy a incidenty vztahující se bezprostředně ke komponentám a funkčnostem systémů, tak také k metodickému poradenství – jak postihovanou problematiku v systémech zadávat (zejména modul InspIS ŠVP).
- ii. Zároveň budou řešeny identifikované chyby a nefunkčnosti.
- iii. Zhotovitel je povinen zajistit uživatelskou podporu pro všechny moduly systémů, v případě systémů InspIS SET (modul certifikovaného a školního testování, nikoliv modul domácího testování a e-learningu), a to včetně nadstavby pro mobilní platformy (SETmobile), InspIS DATA, ŠVP, E-LEARNING a InspIS PORTÁL až na úroveň koncových uživatelů (řádově desetitisíce pracovníků škol a ČŠI), a to včetně podpory funkcí souvisejících s integrovanými systémy ČŠI (viz část II. této přílohy). V případě modulu InspIS INTEGRATION zhotovitel poskytuje podporu jednotlivým výrobcům navázaných informačních systémů pro školy (nebo jiných obecných IS), v případě požadavků koncových uživatelů navázaných informačních systémů (školních nebo obecných), které mají souvislost s agendami provozovanými v některém ze systémů InspIS, přičemž tyto agendy jsou v konkrétním případě ovlivněny využitím modulu InspIS INTEGRATION za použití navázaného informačního systému daného koncového uživatele, se objednatel podílí na řešení požadavku (spolu s výrobcem nebo dodavatelem takového navázaného systému),
- iv. V rámci této služby jsou požadovány také případné konzultace objednatele týkající se provozu služeb 1 a 2 a úprav systémů (služba 3).
- v. Telefonická podpora bude poskytována prostřednictvím callcentra a bezplatné telefonní linky (volání zdarma pro koncové uživatele služby). V případě potřeby a na vyzvání objednatelem budou podporováni koncoví uživatelé kontaktováni rovněž telefonicky (callback).

2.2 Kanály poskytování podpory

Podpora bude poskytována (příjem i vypořádání) pomocí následujících kanálů:

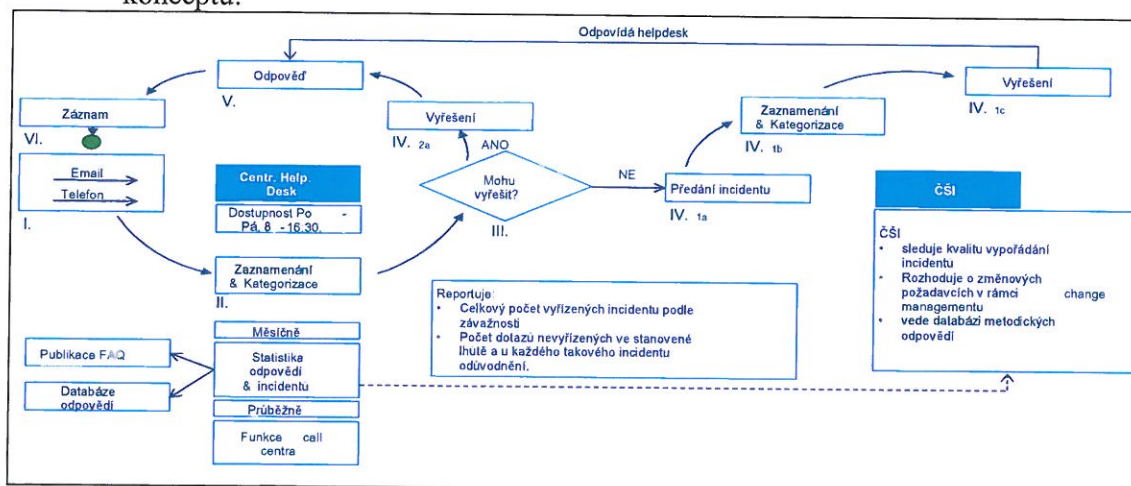
- i. Elektronickou poštou.
- ii. Prostřednictvím InspIS HELPDESK.
- iii. Prostřednictvím služeb call-centra (pomocí telefonní linky s bezplatným přístupem).

Údaje o všech řešených (i telefonicky nebo e-mailem) incidentech budou zaznamenávány (včetně procesu řešení) v modulu InspIS HELPDESK.

2.3 Parametry poskytování podpory

- i. Služba musí být dimenzována tak, aby denně (pracovní dny) dokázala vyřešit a obsloužit minimálně 100 jednotlivých incidentů (hranici nelze chápat jako maximální, fakticky budou řešeny incidenty dle potřeby).
- ii. Dostupnost služby bude v pracovní dny od 8.00 do 16.30, příjem incidentů mimo tuto dobu bude zajištěn prostřednictvím e-mailu a modulu InspIS HELPDESK.

- iii. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby InspIS HELPDESK a hot-line dle tohoto konceptu:



2.4 Kategorizace incidentů a jejich řešení

Příchozí incidenty (jak ze strany ČŠI, tak ze strany koncových uživatelů systémů) budou rozlišeny podle stupně závažnosti vlivu na funkčnosti systémů ve stupnici „vysoká“, „střední“, „nízká“, „konzultace“ a „požadavek“:

kategorie incidentu	kritéria pro přiřazení priority
Vysoká priorita	Systém nebo jeho modul, popř. dílčí funkčnost není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání systému nebo modulu (dle uživatelské role) většině nebo všem uživatelům systému nebo jeho modulu; nebo tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.
Střední priorita	Funkčnost systému nebo modulu je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (např. délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).
Nízká priorita	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.
Konzultace	Uživateli vznikla potřeba konzultace, rady nebo metodické podpory vztahující se k funkčností systému nebo modulu.
Požadavek	Chování způsobené hlášenou chybou je pravděpodobně nad rámec funkčnosti systému nebo modulu resp. je pravděpodobné, že nejde o chybu ve smyslu poskytnutí služeb, ale o požadavek na změnu nebo úpravu funkčnosti systému nebo modulu. Jedná se tedy o naplňování Služby 3.

- i. Prioritu stanoví oprávněná osoba objednatele při hlášení požadavku, a to případně i u incidentů koncových uživatelů. V případě, že oprávněná osoba objednatele stanoví prioritu v rozporu s názorem zhotovitele, bude priorita upravena po vzájemné dohodě těchto oprávněných osob zhotovitele a objednatele. Při posouzení priority se bere v potaz nejen zájem objednatele, ale také zájem koncového uživatele s ohledem na jeho případné plnění zákonné povinnosti (včetně termínu nutného splnění) prostřednictvím využití některého ze systémů InspIS. To se týká zejména využití

systému InspIS SET v modulu certifikovaného testování při realizaci výběrového zjišťování výsledků žáků.

- ii. V případě vzniknuvšího převisu obdržených incidentů proti kapacitě služby (100 incidentů denně), rozhoduje o prioritách řešení objednatel.
- iii. Pro incidenty, vady a jejich řešení nebo odstraňování jsou definovány následující doby zahájení řešení a doby vyřešení v závislosti na stanovené prioritě podle odstavce 1 tohoto článku, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak:

kategorie incidentu	doba zahájení řešení	doba vyřešení
Vysoká priorita	do 4 hodin v běžné pracovní době (8.00 – 16.30)	do konce následujícího pracovního dne
Střední priorita	do 4 hodin v běžné pracovní době	do 2 pracovních dnů
Nízká priorita	do 2 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů
Konzultace	do 4 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
Požadavek	dle podmínek dohodnutých v rámci konkrétního plnění	

- iv. Objednatel bude zhotovitelem informován o postupu řešení incidentu (odstraňování vady) a o způsobu jeho vyřešení (odstranění) a případném doporučení pro předcházení opakovanému vzniku obdobné vady.

3 Služba 3: Zajištění úprav současných verzí a komplexní implementace

Zhotovitel je povinen poskytovat služby vývoje – nové vlastnosti systémů nebo úpravy stávajících, a to na základě požadavků oprávněných osob ČŠI. Součástí této služby je také implementace provedených úprav zahrnující nejen nasazení samotných nových verzí systémů nebo modulů, ale také např. zajištění integrity dat při přechodu z předchozích verzí, aktualizace stávající uživatelské a administrátorské dokumentace, apod.

Předmětem plnění v rámci této části budou:

- i. Případné úpravy napříč všemi moduly všech systémů dle potřeby zadavatele – může se jednat např. o změny uživatelských rozhraní (zvýšení komfortu koncových uživatelů), změny algoritmů výpočtů a funkcí, jejich doplnění, apod. Tyto úpravy mohou být vyvolány také např. změnou legislativy.
- ii. Případná nastavení systémů dle potřeby zadavatele.
- iii. Tvorba nových instancí systémů – zejména pak samostatné nebo integrované reporty dle potřeb zadavatele.
- iv. Případné aktualizace uživatelské, administrátorské a provozní dokumentace systémů zohledňující úpravy systémů dle bodů i.–iii.

Pro tyto služby (i.–iii. vždy včetně iv.) je stanoven smlouvou rozsah 270 člověkodnů, kde člověkoden zahrnuje činnost v rozsahu 8 hodin (bez ohledu na konkrétní profesi – databázový specialista, vývojář SW, dokumentátor, apod.). Služby dle bodu iv. jsou započítány do ceny prací podle bodu i. až iii. Čas strávený plněním této služby se nezapočítává do počtu člověkodnů. Nezapočítává se ani případný update a nasazení nových verzí. Naopak se do počtu člověkodnů zahrnují operace s daty, které vedou k zajištění konzistence při update systémů po provedených změnách.

Na základě požadavku objednatele bude ze strany zhotovitele vypracován soupis kroků včetně náročnosti s uvedením konkrétního počtu člověkodnů. Ten musí být ze strany objednatele akceptován, teprve poté je možné požadavek realizovat, vždy však v dohodnuté podobě bez možnosti zvýšení časové náročnosti ze strany zhotovitele. Při posouzení náročnosti požadavku (určení počtu člověkodnů) zhotovitel nezapočítává dobu nutnou k tomu, aby nastudoval dokumentaci systému a zorientoval se v problému (včetně analýzy a studia zdrojových kódů). Započítává tedy pouze čistý čas nutný k realizaci požadavku. Náročnost požadavku není zatížena ani časovými náklady na případné testování provedených úprav.

4 Poskytnutí neomezené licence ke všem v rámci plnění služby vyvinutým softwarovým utilitám a aplikacím včetně veškeré související dokumentace a zdrojových kódů

Zhotovitel poskytne objednateli licenci dle podmínek blíže uvedených v čl. 11 smlouvy.

II. INTEGRACE

Provozované systémy jsou integrovány s dalšími systémy ČŠI. Jedná se o tyto systémy:

a) Personální informační systém ČŠI – KS Program (pro uchovávání a zpracovávání personálních dat a dat týkajících se vzdělávání zaměstnanců ČŠI)

Součástí provozovaných systémů je integrace pro import a aktualizaci uživatelů, kterými jsou zaměstnanci ČŠI jakožto cílové skupiny vzdělávání. Údaje o těchto zaměstnancích včetně již existujícího loginu jsou k dispozici právě v tomto systému. Pro uživatele ČŠI je požadováno SSO, tedy využití přihlašovacího kontextu vnitřní sítě ČŠI (platforma Active Directory).

Další integrační funkcí je přenos požadavků na vzdělávání zaměstnanců ČŠI (uživatelů systémů InspIS) do systému InspIS E-LEARNING včetně přenosu informací o absolvování určených kurzů (InspIS E-LEARNING) zpět do vzdělávacího modulu personálního systému. Součástí takto přenášených dat je variantně také certifikát o absolvování kurzu (dokumentová příloha).

Systém je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy si z něj data aktivně získávají nebo je vkládají do pomocné přenosové datové struktury, odkud jsou tato data řádně importována do personálního informačního systému.

b) Poštovní server ČŠI na platformě MS Exchange 2010 a novější

Tento server je využíván pro rozesílání e-mailových notifikací uživatelům provozovaných systémů tak, aby bylo možné pomocí funkcí poštovního serveru monitorovat a řídit provádění této funkce.

Server je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy do něj data aktivně odesílají.

c) Doménový server ČŠI na platformě MS Windows 2008 Server a novější (Active Directory)

Z tohoto serveru provozované systémy získávají data o uživatelích sítě ČŠI a vytvářejí jim uživatelské účty a role ve svých strukturách. Zároveň provozované systémy blokují uživatelské účty a role těch doménových uživatelů ČŠI, kteří byly z Active Directory odebráni nebo zablokováni.

Server je provozován ve vnitřní síti ČŠI, provozované systémy si z něj data aktivně získávají.

d) Elektronický systém spisové služby – Gordic Ginis

Pomocí této integrace dochází k oboustranné komunikaci a výměně dokumentů s provozovaným systémem InspIS DATA.

Systém je provozován ve vnitřní síti ČŠI.

e) Docházkový systém

Pomocí této integrace jsou získávána data o přítomnosti a plánovaných absencích jednotlivých zaměstnanců. Tato data jsou následně využívána pro plánování činnosti lidských zdrojů v modulu InspIS DATA, z tohoto modulu jsou pak naopak do docházkového systému vkládány údaje o realizované činnosti administrované v modulu InspIS DATA.

Server systému je provozován ve vnitřní síti, komunikace se systémem InspIS DATA je oboustranná.

f) Další informační systémy (školní a obecné)

Tyto systémy jsou integrovány pomocí standardizovaných funkcí modulu InspIS INTEGRATION, přičemž jeho využití ze strany integrovaných systémů je vždy shodné. Z tohoto důvodu (a také díky postupnému rozšiřování množiny takto integrovaných systémů) není níže uveden seznam dodavatelů – vzhledem ke způsobu implementace těchto integrací je zcela irelevantní.

Seznam dodavatelů stávajících systémů užívaných ČŠI

Systém	Dodavatel
Docházkový systém – AnetTime	ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o. Šumavská 35, 602 00 Brno IČ: 47916923 web: www.anet.eu
Personální systém – KS Personalistika	KS – program, spol. s r.o. Rokytnice 153, 755 01 Vsetín IČ: 43963617 web: www.ksprogram.cz
Elektronický systém spisové služby - Ginis	GORDIC spol. s r. o. Erbenova 4, 586 01 Jihlava IČ: 47903783 web: www.gordic.cz
InspIS SET, SETmobile, DATA, ŠVP, PORTÁL, HELPDESK	itelligence, a.s. Hlinky 505/118, 603 00 Brno-Pisárky IČ: 267 18 537 web: www.itelligence.cz
InspIS E-LEARNING	PragoData Consulting, s. r. o. Vranovská 1570/61, 614 00 Brno IČ: 45280576 libor.soska@pragodata.cz