

**Smlouva
o implementaci Call centra na pobočce ČNB v Hradci Králové
a poskytování podpory**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a 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“),

mezi:

Českou národní bankou

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

zastoupenou: Ing. Milanem Zirnsákem, ředitelem sekce informatiky

a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČO: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „objednatel“ nebo „ČNB“)

a

ALEF NULA, a.s.

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2727

Pernerova 691/42

186 00 Praha 8

zastoupenou: Ing. Milanem Zinkem, předsedou představenstva

IČO: 61858579

DIČ: CZ61858579

číslo účtu: 51-3717150237/0100

(dále jen „dodavatel“)

Článek I

Předmět, rozsah a místo plnění

1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele rozšířit stávající telefonní ústřednu Cisco CUCM o funkce kontaktního centra (UCCX) a nahrávání hovorů IP telefonie na základě on-premise řešení, kdy veškerá data i aplikace budou umístěny v interní síti ČNB a uživatelé systému budou pracovat ve standardním bankovním systému (virtuální prostředí Citrix v_Desktop) (dále jen „řešení“, „systém“ nebo „Call centrum“). Implementované řešení musí být v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy – Bližší specifikace řešení, volně připojenou přílohou č. 2 této smlouvy – Nabídka dodavatele ze dne 30. 4. 2025 a přílohou č. 3 této smlouvy – Cenová tabulka.
2. Součástí plnění dle odst. 1 je dále:
 - dodání, implementace a customizace nahrávacího SW Eleveo,
 - dodání náhlavních souprav Cisco, blíže specifikovaných v příloze č. 3 této smlouvy,
 - vypracování realizační dokumentace k řešení v souladu s přílohou č. 7 této smlouvy,
 - školení operátorů a dalších pracovníků v rozsahu blíže specifikovaném v čl. II odst. 1 této smlouvy,

- předání čitelného a kompletního zdrojového kódu v rozsahu provedených úprav k řešení (včetně komentářů k tomuto kódu), a to v elektronické podobě dohodnutým způsobem,
 - vypracování testovacích scénářů pro akceptační testování, kterými bude ověřeno provedení řešení, testy zejména musí umožnit ověření splnění všech požadavků objednatele dle přílohy č. 1 a soulad s přílohou č. 2 této smlouvy, stejně jako dalších vlastností řešení (požadavků na řešení), uvedených v jiných přílohách této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje, že veškeré HW prostředky dodané dle této smlouvy budou nové a nepoužité (maximálně zahořelé z výroby, popř. zapnuté pro ověření funkčnosti), SW prostředky budou dodané v nejnovější, stabilní verzi.
 4. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek dodavatele poskytovat objednateli podporu dodaného řešení v souladu s čl. III této smlouvy a na výzvu objednatele provádět budoucí rozvoj řešení a poskytovat servisní práce nad rámec podpory v souladu s čl. IV této smlouvy.
 5. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli potřebnou součinnost a zaplatit za poskytnutá plnění ceny dle čl. V této smlouvy.
 6. Místa plnění (lokalitami) jsou:
ústředí ČNB na adrese: Na Příkopě 28, Praha 1,
pobočka ČNB v Hradci Králové: na adrese Hořická 1652, Hradec Králové.
Neurčí-li pověřená osoba objednatele, ve které lokalitě má být plněno, platí, že má být plněno v ústředí objednatele nebo prostředky komunikace na dálku.

Článek II

Lhůty plnění, průběh plnění, pověřené osoby smluvních stran

1. **Ověřovací provoz bude probíhat po dobu 2 měsíců, a to od 1. 8. 2025 do 30. 9. 2025,** nedomluví-li se pověřené osoby smluvních stran na době kratší. Ověřovací provoz nemůže být zahájen, nebyla-li objednateli předána kompletní realizační dokumentace dle přílohy č. 7 této smlouvy platné ke dni zahájení ověřovacího provozu, testovací scénáře dle čl. I odst. 2 smlouvy a požadované náhlavní soupravy CISCO. Ověřovacím provozem bude objednatel ověřena funkčnost řešení, jakož i soulad s veškerými podmínkami stanovenými touto smlouvou, zda řešení nevykazuje zranitelnosti či nezpůsobuje problémy v prostředí objednatele, a ověření stavu předané realizační dokumentace. **V průběhu ověřovacího provozu provede objednatel akceptační testování** (čl. I odst. 2 smlouvy). Dále budou v průběhu ověřovacího provozu provedeny (v termínu dohodnutém pověřenými osobami smluvních stran) **penetrační testy a dále zaškolení operátorů a dalších pracovníků na pobočce Hradec Králové či v centrále v Praze Na Příkopě (dle požadavku objednatele) v rozsahu 2 skupin po 1 dni (cca 7 školicích hodin/den).** Dodavatel je povinen během ověřovacího provozu bez zbytečného odkladu odstranit jakoukoliv zjištěnou vadu, nedomluví-li se pověřené osoby smluvních stran jinak.
2. O ověřovacím provozu a o akceptačním testování budou sepsány protokoly, kdy každý z nich bude podepsán alespoň jednou pověřenou osobou za každou smluvní stranu. **Akceptační testování a ověřovací provoz jsou považovány za úspěšné,** budou-li ukončeny se závěrem, že řešení nemá žádnou vadu kategorie A a nemá více než 5 vad kategorie B (vady kategorie C nemají početní omezení), přičemž pro kategorizaci vad se použije ust. čl. III odst. 4 shodně. Pro každou z vad bude stanovena v protokolu lhůta

- pro její odstranění; lhůta může být stanovena i s odkládací podmínkou¹; lhůta se nestanovuje pro neodstranitelné vady kategorie C.
3. Je-li ověřovací provoz či akceptační testování neúspěšné, je dodavatel povinen veškeré vady odstranit ve stanovené lhůtě a poté bude akceptační testování/ověřovací provoz proveden v rozsahu stanoveném objednatelem (tj. v celém nebo zkráceném rozsahu). **Neúspěšný ověřovací provoz nemá vliv na lhůtu pro předání řešení dle odst. 5 tohoto článku.**
 4. Byl-li ověřovací provoz ukončen neúspěšně i po jeho opakování, či nepředal-li dodavatel řešení k opakování ověřovacího provozu v případě zjištěných vad kategorie A ve stanovené lhůtě, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
 5. **Dodavatel se zavazuje, že řešení bude předáno objednateli na základě protokolu o předání a převzetí řešení, podepsaném alespoň jednou pověřenou osobou za každou smluvní stranu, dne 30. 9. 2025** (resp. dříve, došlo-li ke zkrácení ověřovacího provozu dle odst. 1 tohoto článku). Přílohou bude protokol o úspěšném ověřovacím provozu. Řešení může být objednatelem převzato za podmínky, že bylo provedeno zaškolení operátorů a dalších pracovníků dle odst. 1 tohoto článku, byla předána realizační dokumentace dle přílohy č. 7 této smlouvy (v aktuálním stavu), úspěšně proběhlo akceptační testování a ověřovací provoz.
 6. **Řešení bude nasazeno do ostrého provozu první pracovní den následující po převzetí řešení dle odst. 5 tohoto článku.**
 7. Dodavatel garantuje, že:
 - a) řešení neobsahuje škodlivý software nebo známé zranitelnosti (dle seznamu OWASP TOP10 a CWE TOP 25),
 - b) řešení je schopno rutinního provozu ve standardním systémovém prostředí objednatele (příloha č. 6 této smlouvy) s daty objednatele, a to i za pravidelného nasazování aktualizací (update/upgrade/patch/hotfix) komponent systémového prostředí objednatele. Pokud bude nezbytné k užívání řešení využít SW produkty a/nebo služby nad rámec standardního systémového prostředí objednatele, dodavatel musí tyto zajistit na své náklady včetně potřebných licencí a jejich podporu tak, aby je bylo možné provozovat bez nutnosti zásahů a speciálních znalostí technické správy objednatele. Tato plnění se dodavatel zavazuje poskytnout objednateli v rámci plnění dle této smlouvy a zajistit plnou podporu těchto SW produktů v rámci podpory řešení, přičemž ceny plnění dle čl. V této smlouvy zahrnují i tyto náklady,
 - c) řešení je funkční dle předané realizační dokumentace dle přílohy č. 7 této smlouvy,
 - d) v případě negativního dopadu do stávajících provozovaných systémů objednatele upraví řešení takovým způsobem, aby tyto dopady vyloučil, přičemž ceny plnění dle čl. V této smlouvy zahrnují i tyto náklady,
 - e) řešení je vytvořeno v souladu se všemi příslušnými právními předpisy.
 8. Objednatel si vyhrazuje právo prodloužit dobu/termín/lhůtu uvedenou v tomto článku či stanovenou na základě této smlouvy, a to přiměřeně okolnostem, na základě písemné a odůvodněné žádosti dodavatele, ve které dodavatel doloží, že objektivně nemohl pokračovat v plnění dle této smlouvy z důvodu, že mu objednatel neposkytl povinnou a nezbytnou součinnost, nebo z důvodu skutečností stojících na straně dodavatele, které ani

¹ Např. do 5 pracovních dnů poté, co výrobce SW prostředků vydá příslušný update nebo patch.

dodavatel jednající s náležitou péčí nemohl předvídat a které sám nezpůsobil (včetně např. výpadku či zdržení v dodavatelsko-odběratelském řetězci, výpadku v pracovní síle dodavatele z důvodu opatření uložených orgány veřejné moci, nikoli v důsledku protiprávního jednání dodavatele, zdržení v plnění jiných smluvních partnerů objednatele, které se plnění dle této smlouvy dotýká a které nebylo způsobeno objednatelem). Žádost dodavatele dle tohoto odstavce musí být objednateli doručena v dostatečném předstihu před uplynutím lhůt(y) a musí obsahovat i návrh jejich prodloužení, ten však není pro objednatele závazný. Změny lhůt budou provedeny písemnou dohodou pověřených osob smluvních stran. Pověřená osoba objednatele je rovněž oprávněna v návaznosti na průběh realizace řešení posunout dobu/termín/lhůtu uvedenou v tomto článku či na základě této smlouvy, a to písemným oznámení zaslaným na e-mailly pověřených osob dodavatele, bez povinnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

9. Objednatel se zavazuje vytvořit dodavateli k plnění dle této smlouvy potřebné podmínky, a poskytnout veškerou k tomu nezbytnou součinnost.
10. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vymění si do 10 dnů ode dne uzavření této smlouvy seznamy pověřených osob na základě této smlouvy, včetně telefonického a e-mailového spojení. V případě změny pověřených osob smluvních stran nebo jejich kontaktních údajů, jsou smluvní strany povinny nahlásit změnu vždy nejpozději následující pracovní den po provedení změny, a to na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany. Změna je účinná dnem jejího oznámení druhé smluvní straně.
11. Tam, kde se smlouva odvolává na dohodu pověřených osob smluvních stran, nevyžaduje tato dohoda uzavření dodatku ke smlouvě.

Článek III Poskytování podpory

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli **podporu provozu Call centra (řešení po dobu 1 roku od jejího zahájení, kterým je den nasazení řešení do ostrého provozu.** Poskytování podpory se netýká SW a základního HW, který nebyl součástí dodávky HW v rámci řešení ze strany dodavatele (PC, klávesnice, monitor) či náhlavních souprav. Na dodané HW prostředky poskytuje dodavatel záruku v rozsahu stanoveném výrobcem, a to po dobu 24 měsíců od podpisu protokolu o předání a převzetí řešení. Případné vady je dodavatel povinen odstraňovat do 30 dnů od jejich nahlášení.
2. Podporou se rozumí:
 - a) **poskytování technických konzultací** prostředky komunikace na dálku (hotline, helpdesk) a odstranění vad a nefunkčností Call centra či jeho jednotlivých prvků způsobem a ve lhůtách dále uvedených;
 - b) zajištění **nezpлатněných veškerých aktualizací Call centra a jeho jednotlivých prvků**, vč. upgrade OS, v nejvyšší dostupné míře či variantě výrobcem poskytované (uvolňované na trh či jinak k dispozici uživatelům Call centra či jeho prvků), a to zejména formou zajištění dále nezpлатněných update, upgrade, patch, hotfix (software zajišťující samotnou funkčnost Call centra či jeho jednotlivých prvků) a features (software zpřístupňující další funkce systému Call centra či jeho jednotlivých prvků) softwarového vybavení Call centra či jeho jednotlivých prvků a prováděním jejich instalace. Se svolením pověřené osoby objednatele je možno uvedené plnění poskytnout vzdáleně. Plnění musí být poskytnuto bez zbytečného či ji jinak zpřístupnil uživatelům Call centra či jeho prvků, nedohodnou-li se pověřené osoby smluvních stran jinak; odkladu, nejpozději **do 30 dnů** od okamžiku, kdy výrobce uvolnil aktualizaci na trh

- c) zajištění nezaplatněného **nepřetržitého** online dálkového přístupu objednatele do znalostní báze (knowledge base) a ke konfiguračním souborům podle best practise, pokud Call centrum či jeho prvek takovou funkci obsahuje nebo uvedené umožňuje výrobce, a to v nejvyšší dostupné míře;
- d) zajištění nezaplatněného **nepřetržitého** online dálkového přístupu objednatele k technické dokumentaci systému Call centra a jeho jednotlivých prvků, a to v aktuální verzi a v nejvyšší dostupné míře;
- e) zajištění nezaplatněného **nepřetržitého** online dálkového přístupu objednatele k jakýmkoliv dalším informačním zdrojům (např. komunita uživatelů, moderované fórum či Q&A databáze), které ohledně systému Call centra či jeho prvků zřídil nebo spravuje výrobce, a to v nejvyšší dostupné míře;
- f) informování pověřených osob objednatele o plánovaných aktualizacích, novinkách a životním cyklu systému Call centra a jeho jednotlivým prvkům (newsletter), a to e-mailem zaslaným pověřeným osobám objednatele **nejpozději 10. pracovní den** po dni, kdy výrobce tuto informaci veřejně uvolnil, popř. kdy informaci získal dodavatel, podle toho, který z uvedených okamžiků nastal dříve;
- g) **otevírání TAC požadavků** (požadavek na servis/podporu) **přímo u výrobce dodavatelem**, a to na žádost objednatele.

3. Poskytování technických konzultací a hlášení vad Call centra:

3.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technické konzultace a přijímat hlášení vad Call centra či jeho jednotlivých prvků:

- a) **v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hodin telefonicky na [REDACTED]** *(nesmí se jednat o linku se zvláštním tarifem; buď jde o zřízený systém čekání na spojení při obsazení s neomezenou dobou čekání, nebo nesmí být možné jej nepřetržitě blokovat déle než po dobu 70 minut)*, s bezprostředně následujícím potvrzením dodavatele zaslaným e-mailem pověřeným osobám objednatele či nahlášením ticketu do ticketového systému dodavatele, jde-li o hlášení vad,
- b) **nepřetržitě nahlášením ticketu do ticketového systému dodavatele [REDACTED]** *(dodavatel nehodící se vypustí a doplní alespoň jeden způsob elektronické komunikace na dálku, účinný bezplatně resp. bez zvláštních poplatků, umožňující přidávání souborů jako příloh, bez výrazného omezení množstvím znaků nebo velikostí příloh, účinný bezprostředně, dostupný nepřetržitě a dostupný na dálku – např. e-mail, přes web do incident management systému dodavatele nebo ticketový systém zajišťovaný třetí stranou), s následným potvrzením o přijetí zprávy nejpozději do 8 hodin od zahájení komunikace* (od první zprávy objednatele), s možností kontroly data, času a obsahu komunikace **e-mailem na odpovědné osoby**. *(dodavatel doplní alespoň jeden způsob elektronického potvrzení komunikace, účinný bezplatně resp. bez zvláštních poplatků, např. na e-maily pověřených osob objednatele nebo v rámci přístupu do incident managementu ticketového systému s uchováním historie případu pod přístupovými údaji objednatele).*

3.2 V případě technických konzultací je dodavatel povinen poskytnout objednateli konzultaci (věcnou odpověď) do 5 pracovních dnů od obdržení požadavku objednatele na technickou konzultaci, a to zasláním na e-maily pověřených osob objednatele, nedomluví-li se pověřené osoby smluvních stran na jiném způsobu či jiné lhůtě.

3.3 Veškerá komunikace při technických konzultacích, příjmu hlášení vad či jejich odstraňování bude probíhat v českém jazyce, vyjma užití odborných výrazů, nemajících ekvivalent v českém jazyce či původních technických dokumentů, je-li k nim na případnou žádost pracovníka objednatele dodavatelem poskytnut překlad; pracovníci dodavatele a objednatele se mohou dohodnout na použití jiného jazyka.

3.4 Lhůty určené na hodiny (pro technické konzultace, hlášení vad či jejich odstraňování) plynou pouze v **pracovní dny v pracovní době od 7:00 do 17:00 hodin**. Vady nahlášené po pracovní době se berou jako nahlášené v 7:00 hodin následujícího pracovního dne.

4. Kategorizace vad a jejich odstraňování

4.1 Vadou se rozumí stav, kdy Call centrum nebo jeho prvek, tj. jednotka nebo periferie, částečně nebo zcela nevykonávají funkce, ke kterým jsou určeny, které mají vykonávat podle výrobce, nebo které byly jinak výrobcem deklarovány, nebo nevykazují výrobcem stanovené nebo jinak deklarované vlastnosti či vykazují chování v rozporu s předanou technickou dokumentací.

4.2 Z podpory nejsou vyloučeny vady, vzniklé jako důsledek běžného opotřebení. Odstranění vad, majících původ v běžném opotřebení, nezakládá dodavateli jakékoliv právo na plnění nad rámec ceny za podporu, což bere dodavatel na vědomí. Pokud však běžné opotřebení nevykazuje zároveň znaky vady podle bodu 4.1 tohoto odstavce, nelze jej bez dalšího za vadu považovat (např. funkčnost nedotčená kosmetickým poškozením prvku).

4.3 Odezva musí být dodavatelem provedena a vady musí dodavatel odstranit dle kategorie vady v následujících reakčních dobách:

- a) jedná-li se o **vadu kategorie A** – stav zcela znemožňující fungování Call centra jako celku, pracoviště Call centra nebo periferie jednotlivých aplikací (ať již nezávisle nebo v rámci Call centra):
 - odezva do 2 hodin od nahlášení vady;
 - trvalé odstranění vady nebo implementace dočasného řešení vady (workaround) následující pracovní den od nahlášení vady;
 - bylo-li implementováno pouze dočasné řešení vady (workaround) dle předchozí odrážky, musí být vada trvale odstraněna do 10 pracovních dnů od nahlášení vady;
- b) jedná-li se o **vadu kategorie B** – stav omezující fungování Call centra jako celku, pracoviště Call centra nebo periferie jednotlivých aplikací (ať ji nezávisle nebo v rámci Call centra), kdy je zasažena pouze některá z funkcí:
 - odezva do 8 hodin od nahlášení vady;
 - trvalé odstranění vady nebo implementace dočasného řešení vady (workaround) do 12 pracovních dnů od nahlášení vady;
 - bylo-li implementováno pouze dočasné řešení vady (workaround) dle předchozí odrážky, musí být vada trvale odstraněna do 30 pracovních dnů od nahlášení vady;
- c) jedná-li se o **vadu kategorie C** – stav přímo neovlivňující fungování Call centra jako celku, pracoviště Call centra nebo periferie jednotlivých aplikací (ať ji nezávisle nebo v rámci systému Call centra), avšak vykazující vadu:
 - odezva do konce následujícího pracovního dne od nahlášení vady;

- trvalé odstranění vady nebo implementace dočasného řešení vady (workaround) do 30 pracovních dnů od nahlášení vady;
- bylo-li implementováno pouze dočasné řešení vady (workaround) dle předchozí odrážky, musí být vada trvale odstraněna do 90 pracovních dnů od nahlášení vady.

Kategorizaci vad stanoví pracovník objednatel při jejím nahlášení. V případě sporu o stanovení kategorie vady rozhoduje s konečnou platností pověřená osoba objednatel.

Zajištěním odezvy na nahlášenou vadu se rozumí telefonická nebo e-mailová věcná odpověď dodavatele směřující k odstranění vady nebo zjišťování informací za účelem odstranění vady; za odezvu se nepovažuje pouhé potvrzení o přijetí vady.

5. Pověřená osoba objednatel může v konkrétním případě na písemnou odůvodněnou žádost dodavatel prodloužit lhůty stanovené v tomto článku, a to oznámením zaslaným na e-mailové adresy pověřených osob dodavatel.

Článek IV

Budoucí rozvoj Call centra, servisní práce nad rámec podpory

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli prostřednictvím členů realizačního týmu další práce v rámci budoucího rozvoje Call centra, a to na vyžádání pověřené osoby objednatel. Budoucí rozvoj může být objednatel vyžádán již v průběhu provádění plnění dle čl. I odst. 1 této smlouvy (např. v případě vzniklých víceprací, tj. prací nad rámec vymezený v této smlouvě, zejména v jejích přílohách atd.), či po převzetí řešení dle čl. II odst. 5 této smlouvy.
2. Dodavatel se dále zavazuje poskytovat objednateli prostřednictvím členů realizačního týmu nad rámec podpory stanovené v čl. III této smlouvy servisní práce související se systémem Call centra (např. individuální nastavování systému Call centra, speciální konfigurace, vytvoření testovacího prostředí, integrace s novým systémem objednatel atd., a to dle požadavku objednatel a s ohledem na charakter prací vzdáleně či v místě plnění).
3. Vyžádaný budoucí rozvoj a servisní práce budou dodavatel prováděny na základě výzvy pověřené osoby objednatel, zaslané na e-maily pověřených osob dodavatel. Součástí výzvy bude uvedení, zda se jedná o požadavek na budoucí rozvoj či servisní práce, výslovně označené jako „servisní práce nad rámec podpory“ (jinak je nelze považovat za práce nad rámec podpory dle čl. III této smlouvy), věcné zadání a navrhovaná lhůta provedení.
4. Na základě obdržené výzvy objednatel zašle dodavatel na e-maily pověřených osob objednatel svou nabídku, jejíž součástí bude předpokládaná pracnost vyžádaného budoucího rozvoje/servisních prací (s hodinovou sazbou uvedenou v čl. V odst. 3) a lhůta pro provedení. V případě, že pověřená osoba objednatel nabídku dodavatel akceptuje, oznámí to e-mailem pověřeným osobám dodavatel. S prováděním budoucího rozvoje/servisních prací může dodavatel začít až po obdržení akceptace nabídky objednatel.
5. Po provedeném budoucím rozvoji/servisních pracích bude provedena akceptace plnění a ověřovací provoz (nestanoví-li pověřená osoba objednatel jinak, např. u plnění, které tomu svým charakterem neodpovídají). Postupy pro akceptaci, ověřovací provoz a předání a převzetí plnění se použijí obdobně jako pro převzetí řešení uvedeném v čl. II této smlouvy, lhůtu pro ověřovací provoz stanoví pověřená osoba objednatel. Plnění bude

převzato předávacím protokolem, podepsaným jednou pověřenou osobou za každou smluvní stranu. Součástí plnění bude předání dokumentace a zdrojových kódů provedeného plnění (úprav), bude-li to s ohledem na dané plnění možné. V případě převzetí plnění s vadami objednatel v předávacím protokolu stanoví lhůtu pro jejich odstranění.

6. Smluvní strany se dohodly, že celková úplata za poskytování budoucího rozvoje a servisních prací dle tohoto článku nepřekročí po dobu trvání této smlouvy částku 500 000 Kč bez DPH. Objednatel se zavazuje nepožadovat budoucí rozvoj či provedení servisních prací nad stanovený limit a dodavatel se zavazuje tyto neposkytnout. O blížícím se dosažení limitu je povinen dodavatel objednatele písemně informovat.

Článek V

Cena plnění a platební podmínky

1. Cena za plnění dle čl. I odst. 1 smlouvy činí celkem **1 372 967 Kč bez DPH**, z toho cena za zaškolení činí **52 500 Kč bez DPH**. Bližší specifikace ceny je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu, který je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve po podpisu předávacího protokolu dle čl. II odst. 5 této smlouvy. Přílohou daňového dokladu bude kopie předávacího protokolu.
2. Cena za poskytování roční podpory dle čl. IV této smlouvy je stanovena paušálně a činí **560 000 Kč bez DPH**. Daňový doklad je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve první den zahájení poskytování podpory. V případě, že podpora nebude poskytována celý rok, je dodavatel povinen vrátit objednateli alikvótní část uhrazené podpory do 30 dnů od ukončení/zrušení této smlouvy.
3. Cena za budoucí rozvoj či servisní práce nad rámec podpory dle čl. III této smlouvy bude stanovena dohodou pověřených osob smluvních stran na základě cenové nabídky dodavatele dle čl. IV odst. 4 této smlouvy. Cenová nabídka bude kalkulována podle předpokládané pracnosti a hodinové sazby, která v případě **budoucího rozvoje činí 2 200 Kč bez DPH a v případě servisních prací činí 1 700 Kč bez DPH**. V ceně je zahrnuta licence (podlicence) v rozsahu (k účelu) dle této smlouvy, vznikne-li v důsledku budoucího rozvoje/servisních prací autorské dílo a nejedná-li se o bezúplatnou licenci. Cena za budoucí rozvoj provedený před předáním řešení objednateli bude uhrazena na základě daňového dokladu, který je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu předávacího protokolu dle čl. II odst. 5 této smlouvy. Přílohou daňového dokladu bude kopie objednatelům potvrzeného výkazu prací. Daňový doklad na cenu za budoucí rozvoj provedený po předání řešení či za provedené servisní práce nad rámec podpory může být dodavatel vystaven nejdříve v den podpisu protokolu o předání a převzetí příslušného plnění, jehož kopie bude tvořit přílohu daňového dokladu.
4. K cenám uvedeným v odst. 1 až 3 tohoto článku bude účtována DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny zahrnují veškeré náklady dodavatele spojené s plněním podle této smlouvy, včetně případného dopravného či ztráty času pracovníků na cestě.
5. Doklad k úhradě (fakturu) zašle dodavatel elektronicky jako přílohu e-mailové zprávy na adresu faktury@cnb.cz ve formátu ISDOC. Pokud není možné vytvořit doklad ve formátu ISDOC, je možné zasílat jej ve formátu PDF. V jedné e-mailové zprávě smí být pouze jeden doklad k úhradě. Mimo vlastní doklad k úhradě může být přílohou e-mailové zprávy jedna až sedm příloh k dokladu ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Přijaty budou i doklady k úhradě v jiném formátu, který bude v souladu s evropským standardem elektronické faktury. Nebude-li možné zaslat doklad k úhradě elektronicky,

zašle jej dodavatel v analogové formě na adresu:

Česká národní banka
sekce rozpočtu a účetnictví
odbor účetnictví
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

6. Doklad k úhradě bude obsahovat údaje podle § 435 občanského zákoníku a bankovní účet, na který má být placeno a který je uveden v záhlaví této smlouvy nebo který byl později aktualizován dodavatelem (dále jen „určený účet“). Daňový doklad bude nadto obsahovat náležitosti stanovené v zákoně o dani z přidané hodnoty. Nezbytnou náležitostí každého dokladu je také číslo této smlouvy (ve formátu ISDOC v poli ID ve skupině Contract References), nebo číslo objednávky (ve formátu ISDOC v poli External_Order_ID ve skupině OrderReference), jsou-li objednávky v rámci smlouvy vystavovány. Pokud doklad bude postrádat některou ze stanovených náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn jej vrátit dodavateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného dokladu.
7. V případě, že bude v dokladu k úhradě uveden jiný než určený účet, je pověřená osoba dodavatele povinna na základě výzvy objednatele sdělit na e-mailovou adresu, ze které byla výzva odeslána, zda má být zaplacen na bankovní účet uvedený v dokladu k úhradě, nebo na určený účet. V případě, že je dodavatel plátcem DPH, musí být účet, na který má být zaplacen, zveřejněn podle § 98 zákona o dani z přidané hodnoty nebo musí být objednateli výše uvedeným způsobem sděleno číslo jiného účtu, který je tímto způsobem zveřejněn. V těchto případech se doklad k úhradě nevrací s tím, že lhůta splatnosti začíná běžet až dnem doručení sdělení dodavatele podle tohoto odstavce.
8. Splatnost daňového dokladu je 14 dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
9. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za dodavatelem, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce dodavatele za objednatel, ať splatné či nesplatné.

Článek VI

Licenční ujednání

1. Dodavatel uděluje objednateli nevýhradní, místně a časově neomezené oprávnění užívat řešení a předanou dokumentaci, včetně všech poskytnutých aktualizací nebo případných úprav, či aktualizací nebo úprav dokumentace, které vzniknou na základě plnění podle této smlouvy a ponesou znaky autorského díla, a to k účelu vyplývajícimu ze smlouvy (dále též „licence“).
2. Dodavatel prohlašuje, že licenci dle odst. 1 je oprávněn objednateli poskytnout a že na žádném z plnění dle této smlouvy nevážnou žádná práva třetích osob, která by poskytnutí bránila. V případě porušení práv třetích osob chráněných autorským zákonem dodavatel zajistí na své náklady náhradu škod uplatněných třetími osobami a nápravu vzniklého stavu tak, aby objednatel mohl řešení/dokumentaci oprávněně užívat.
3. Právo užívání řešení a dokumentace dle této smlouvy přechází na objednatele dnem podpisu předávacího protokolu o předání a převzetí řešení dle čl. II odst. 5 této smlouvy. Objednatel je oprávněn SW k řešení užít také za účelem testování řešení v ověřovacím provozu. Objednatel se stane vlastníkem médií se SW k řešení a jeho dokumentace dnem převzetí.
4. Objednatel není licenci získanou podle této smlouvy povinen užít, a to ani z části.

5. Odměna za poskytnutí licence podle této smlouvy je součástí cen podle čl. V této smlouvy.

Článek VII

Mezinárodní sankce, odpovědné zadávání

1. Dodavatel potvrzuje, že ke dni účinnosti této smlouvy on ani jeho poddodavatelé nenaplní definiční znaky subjektů uvedených v čl. 5k nařízení (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 833/2014“), nebo subjektů uvedených v čl. 1h rozhodnutí Rady 2014/512/SZBP ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění jeho změn (dále jen „rozhodnutí 2014/512/SZBP“), kterým je zakázáno zadat či plnit jakoukoli veřejnou zakázku nebo koncesní smlouvu ve smyslu v tomto ustanovení uvedeného nařízení či rozhodnutí. Subjekty naplňující definiční znaky subjektů uvedených v čl. 5k nařízení č. 833/2014 nebo subjektů uvedených v čl. 1h rozhodnutí 2014/512/SZBP budou dále označovány jako „určené subjekty“.
2. Dodavatel se současně zavazuje, že určeným osobám dle předchozího odstavce (není-li jí sám) nebo v jejich prospěch nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy, a to přímo ani nepřímo.
3. Dodavatel dále potvrzuje, že plnění jím poskytované dle této smlouvy neporušuje žádným způsobem jakékoliv platné právní předpisy vydané zejména orgány Evropské unie [tj. zejména zákazy dovozu výrobků ze železa a oceli ve smyslu nařízení Rady (EU) č. 2022/428 ze dne 15. března 2022, kterým se mění „základní“ nařízení (EU) č. 833/2014, nebo nařízení Rady (EU) č. 2022/355 ze dne 2. března 2022, kterým se mění „základní“ nařízení (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku apod.]. Objednatel je oprávněn při porušení této povinnosti dodavatele plnění nepřevzít v jakékoliv jeho části.
4. V případě, že by v průběhu účinnosti této smlouvy dodavatel nebo jeho jakýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu nebo se dodavatel stal určenou osobou, je dodavatele povinen o takové skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od nastání takové skutečnosti, písemně informovat.
5. Dojde-li za dobu účinnosti této smlouvy ke změnám v kterémkoliv z výše uvedených nařízení Rady (EU) či rozhodnutí Rady nebo k přijetí jakékoliv jiné nové legislativy tak, že bude nezbytné dát tuto smlouvu s nařízením Rady (EU), rozhodnutím Rady nebo jinou novou legislativou do souladu, zavazují se smluvní strany uzavřít písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude úprava či doplnění práv a povinností smluvních stran v rámci této smlouvy (sankční mechanismy či nové možnosti ukončení smlouvy z toho nevylímaje), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů poté, co změny nařízení Rady (EU), rozhodnutí Rady či jiná nová legislativa nabydou platnosti, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Vznikne-li objednateli v souvislosti s nepravdivým prohlášením nebo porušením povinností dodavatele dle odstavce 1 až 5 tohoto článku jakákoliv škoda, je dodavatel povinen tuto škodu objednateli v plné výši nahradit.
7. Dodavatel se dále zavazuje, že v souvislosti s plněním této smlouvy:
 - a) zajistí legální zaměstnávání osob a férové a důstojné pracovní podmínky pro všechny pracovníky podílející se na plnění této smlouvy. Férovými a důstojnými pracovními podmínkami se přitom rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň

minimální standardy stanovené pracovněprávními a mzdovými předpisy. Dodavatel je povinen zajistit splnění požadavků dle tohoto ustanovení i u svých poddodavatelů;

- b) zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků vůči svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá dodavateli v souvislosti s touto smlouvou, a to nejpozději do 14 dnů od obdržení platby ze strany objednatele (pokud již splatnost poddodavatelem vystavené faktury nenastala dříve). Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů o provedených platbách poddodavatelům.

Článek VIII

Smluvní pokuty, úrok z prodlení

1. V případě, že dodavatel bude v prodlení ve lhůtě pro zahájení testování stanovené v čl. II odst. 1 této smlouvy, či stanovené pověřenou osobou objednatele v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že dodavatel bude v prodlení ve lhůtě pro odstranění vad uvedených v protokolu o ověřovacím provozu či akceptačním testování dle čl. II odst. 2 této smlouvy či ve lhůtě stanovené pro odstraňování vad HW uvedené v čl. III odst. 1 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že dodavatel bude v prodlení v termínu pro předání řešení stanovené v čl. II odst. 5 této smlouvy, či stanoveným pověřenou osobou objednatele v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý započatý den prodlení.
4. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě pro poskytnutí technické konzultace stanovené v čl. III odst. 3 bod 3.2 této smlouvy nebo ve lhůtě stanovené v čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
5. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě pro trvalé odstranění vady nebo implementaci dočasného řešení vady kategorie A stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. a) odrážka druhá nebo ve lhůtě pro trvalé odstranění vady, bylo-li implementováno dočasné řešení, stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. a) odrážka třetí je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
6. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě pro trvalé odstranění vady nebo implementaci dočasného řešení vady kategorie B stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. b) odrážka druhá nebo ve lhůtě pro trvalé odstranění vady, bylo-li implementováno dočasné řešení, stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. b) odrážka třetí je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
7. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě pro trvalé odstranění vady nebo implementaci dočasného řešení vady kategorie C stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. c) odrážka druhá nebo ve lhůtě pro trvalé odstranění vady, bylo-li implementováno dočasné řešení, stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. c) odrážka třetí je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
8. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě určené v rámci budoucího rozvoje či servisních prací nad rámec podpory dle čl. IV odst. 4 této smlouvy, či ve lhůtě pro odstranění vad plnění dle čl. IV odst. 5 této smlouvy, či ve lhůtě pro provedení výměny člena realizačního týmu stanovené v čl. X odst. 3 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat

po dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.

9. V případě prodlení dodavatele ve lhůtě stanovené v čl. VII odst. 4 nebo 5 této smlouvy či v čl. IX odst. 4 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
10. V případě, že se ukáže prohlášení dodavatele uvedené v čl. VI odst. 2 této smlouvy či tvrzení dodavatele uvedené v čl. VII odst. 1 či 3 této smlouvy jako nepravdivé nebo poruší-li dodavatel závazek stanovený v čl. VII odst. 2 této smlouvy, vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé jednotlivé nepravdivé prohlášení/tvrzení dodavatele či porušení závazku dodavatele.
11. V případě porušení kterékoli závazku v poskytování podpory dodavatelem stanoveného v čl. III odst. 2 této smlouvy (vyjma písm. b) je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý zjištěný případ takového porušení, a to i opakovaně.
12. V případě porušení závazku mlčenlivosti podle čl. IX odst. 1 je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý zjištěný případ takového porušení, a to i opakovaně.
13. Smluvní pokuta se neuplatní, pokud prodlení dodavatele bylo způsobeno neposkytnutím součinnosti ze strany objednatele či z jiného důvodu spočívajícího na straně objednatele.
14. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu má dodavatel právo požadovat úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
15. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
16. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.

Článek IX

Závazky dodavatele, pojištění odpovědnosti za škodu

1. Dodavatel se zavazuje zajistit, že veškeré osoby podílející se na plnění dle této smlouvy zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámí v průběhu plnění této smlouvy a které nejsou veřejně dostupné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení této smlouvy.
2. Pracovníci či poddodavatelé dodavatele a jejich pracovníci smí používat informace získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy výhradně pro účely plnění této smlouvy. Dostane-li se kterákoliv z osob uvedených v tomto odstavci v průběhu plnění do kontaktu s údaji objednatele vyplývajícími z jeho provozní činnosti, zavazuje se tyto údaje nezneužít, nezměnit ani nijak nepoškodit, neztratit či znehodnotit.
3. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby veškeré osoby podílející se na plnění dle této smlouvy dodržovali bezpečnostní požadavky objednatele, které tvoří přílohu č. 4 této smlouvy a obecná pravidla pro bezpečnost v oblasti bezpečnosti IT, která tvoří přílohu č. 5 této smlouvy.
4. Dodavatel prohlašuje, že je ke dni uzavření této smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této smlouvy a pojistným plněním ve výši nejméně 5 000 000 Kč (slovy: pět milionů korun českých). Dodavatel se zavazuje, že požadované pojištění zůstane v uvedeném rozsahu platné a účinné po celou dobu trvání této smlouvy. Na výzvu objednatele je dodavatel povinen kdykoliv v průběhu trvání smlouvy tuto skutečnost prokázat, a to do 5 pracovních dnů od doručení výzvy

objednatele.

Článek X

Osoby dodavatele poskytující plnění

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby se na plnění podílel realizační tým, ve složení uvedeném v nabídce dodavatele (volně připojená příloha č. 2 smlouvy) po celou dobu trvání této smlouvy. Dodavatel je povinen tuto skutečnost objednateli prokázat, a to do 5 pracovních dnů od doručení výzvy objednatel.
2. Změna ve složení realizačního týmu může být provedena pouze se souhlasem objednatel, a to po prokázání, že nový člen realizačního týmu má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen, nebude-li dohodnuto pověřenými osobami smluvních stran jinak. Odsouhlasení změny člena týmu bude provedeno e-mailem alespoň jednou pověřenou osobou objednatel, bez povinnosti uzavřít dodatek k této smlouvě.
3. Objednatel si vyhrazuje právo požádat dodavatele o výměnu některého z členů jeho realizačního týmu z důvodu opakované nespokojenosti s kvalitou jím odváděné práce nebo nedostatečnou komunikací s objednatel. Nový člen týmu musí splňovat kvalifikaci dle odst. 2 tohoto článku. Výměna musí být provedena do 30 dnů od vznesení požadavku objednatel, nedomluví-li se pověřené osoby smluvních stran jinak.
4. Za plnění poskytovaná poddodavatelem je dodavatel odpovědný jako by toto plnění poskytoval sám. Dodavatel se zavazuje, že poskytne objednateli, pokud bude i část plnění poskytována poddodavatelem, seznam kontaktních údajů na osoby provádějící plnění za poddodavatele. Objednatel je oprávněn průběh plnění realizovaný poddodavatelem řešit napřímo s jeho pracovníky a dodavatel není oprávněn tuto komunikaci s poddodavatelem či jeho pracovníky jakkoliv omezovat nebo mařit.

Článek XI

Doba trvání smlouvy, výpověď, odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na **dobu určitou, a končí uplynutím 1 roku od zahájení poskytování podpory dle čl. III odst. 1 této smlouvy.**
2. Poruší-li kterákoliv strana podstatným způsobem závazky vyplývající z této smlouvy, má druhá strana právo odstoupit od smlouvy, a to i v části, prostřednictvím písemného odstoupení.
3. Za podstatné porušení smlouvy strany považují zejména tyto případy:
 - ze strany dodavatel:
 - a) dodavatel bude v prodlení ve lhůtě uvedené v čl. II odst. 5 této smlouvy delším než 30 dnů,
 - b) dodavatel bude v prodlení ve lhůtě pro odstranění vady kategorie A stanovené v čl. III odst. 4 bod 4.3 písm. a) odřážka druhá či třetí po dobu delší než 30 dnů,
 - ze strany objednatel:
 - a) prodlení s úhradou řádně vystaveného dokladu k úhradě delší než 30 dnů;
 - b) opakované neposkytnutí potřebné součinnosti dle čl. I odst. 4 této smlouvy, a to ani po písemné výzvě dodavatel zaslané pověřeným osobám objednatel.
4. Smluvní strany se dohodly, že je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy či vypovědět tuto smlouvu kdykoliv v průběhu insolvenčního řízení zahájeného na majetek dodavatel, nebo pokud dodavatel vstoupí do likvidace.

5. Objednatel je oprávněn rovněž odstoupit od této smlouvy, a to i v její jakékoliv části, či vypovědět tuto smlouvu, a to i v její jakékoliv části, v případě, kdy na základě písemné informace od dodavatele či z vlastní iniciativy shledá, že dodavatel nebo jeho kterýkoliv poddodavatel se stane určenou osobou nebo dodavatel neuzavře dodatek ke smlouvě ve smyslu čl. VII odst. 5 této smlouvy nebo dodavatel poruší povinnost nezpřístupnit jakékoliv určené osobě (není-li jí sám) nebo v její prospěch žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy, a to přímo ani nepřímo, nebo povinnost dodat či poskytnout plnění, které neporušuje žádným způsobem jakékoliv platné právní předpisy vydané zejména orgány Evropské unie.
6. Odstoupení od smlouvy či výpověď smlouvy je účinné dnem doručení druhé smluvní straně.

Článek XII

Přechod nebezpečí škody a vlastnické právo

Vlastnické právo k HW prostředkům dle této smlouvy přechází na objednatele dnem podpisu předávacího protokolu dle čl. II odst. 5 této smlouvy.

Článek XIII

Uveřejnění smlouvy a skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy

1. Dodavatel si je vědom zákonné povinnosti objednatele uveřejnit na svém profilu tuto smlouvu včetně všech jejích případných změn a dodatků a výši skutečně uhrazené ceny za plnění této smlouvy.
2. Profilem objednatele je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého objednatel, jako veřejný objednatel dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup, přičemž profilem objednatele v době uzavření této smlouvy je <https://ezak.cnb.cz/>.
3. Povinnost uveřejňování dle tohoto článku je objednateli uložena § 219 ZZVZ.
4. Uveřejňování bude prováděno dle ZZVZ a příslušného prováděcího předpisu k ZZVZ.

Článek XIV

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Smlouvu je možno měnit nebo doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Dodatek v elektronické podobě se považuje za řádně podepsaný objednatelem, je-li podepsán kvalifikovanými elektronickými podpisy.
3. Závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a příslušnými ustanoveními autorského zákona.
4. Spory vyplývající z této smlouvy budou řešeny především dohodou smluvních stran. Nebude-li možné dosáhnout dohody, bude spor řešen před místně a věcně příslušným soudem České republiky, a to výlučně podle českého práva.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami vztahující se k této smlouvě bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce, nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.

6. Odpověď stran této smlouvy podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
7. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 a § 1766 a § 2620 občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto smlouvou, čímž se ruší nárok dodavatele na jednání podle § 1765 odst. 1 občanského zákoníku. Dodavatel tímto přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
8. Práva a povinnosti vzniklé z této smlouvy mohou být postoupeny pouze po předchozím písemném souhlasu druhé smluvní strany.
9. Ukončením/zrušením smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, závazku mlčenlivosti ani další ustanovení, u jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení/zrušení smlouvy.
10. V případě rozporu mezi smlouvou a jejími přílohami, platí ustanovení uvedená ve smlouvě (těle smlouvy), v případě rozporu mezi přílohou č. 1 a přílohou č. 2 této smlouvy, platí příloha č. 1 této smlouvy, nestanoví-li pověřená osoba objednatele jinak.
11. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze smluvních stran obdrží vyhotovení smlouvy opatřené elektronickými podpisy.
12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Bližší specifikace řešení
 - Příloha č. 2 – Nabídka dodavatele ze dne 30. 4. 2025 (volně připojená)
 - Příloha č. 3 – Cenová tabulka
 - Příloha č. 4 – Bezpečnostní požadavky objednatele
 - Příloha č. 5 – Obecná pravidla pro dodavatele v oblasti bezpečnosti IT
 - Příloha č. 6 – Systémové prostředí objednatele
 - Příloha č. 7 – Realizační dokumentace

V Praze 30. 6. 2025

Za objednatele:

V Praze 26. 6. 2025

Za dodavatele:

ALEF NULA, a.s.

Ing. Milan Zirnsák
ředitel sekce informatiky
podepsáno elektronicky

Ing. Milan Zinek
předseda představenstva
podepsáno elektronicky

Ing. Zdeněk Virius
ředitel sekce správní
podepsáno elektronicky

Příloha č. 1**Bližší specifikace řešení****1. Obecný popis**

Pro nové vznikající pracoviště Call centra na pobočce ČNB v Hradci Králové potřebuje ČNB rozšířit stávající systém pobočkově IP telefonní ústředny Cisco (CUCM²) o funkce Call centra založeném na on-premise řešení, kdy všechny části včetně dat jsou ve vnitřním perimetru banky. Uživatelé systému budou pracovat ve standardním bankovním systému (Citrix v_Desktop).

ČNB v současné době vlastní aplikaci Cisco Unified Contact Center pro stávající telefonní ústřednu umístěnou v ústředí ČNB v Praze, která disponuje dostatečnou kapacitou a funkčností pro splnění Call centra. Aktuálně máme zakoupeno 10 licencí (umožňuje přijímat až 20 současných hovorů), ale využíváme jen 2 licence.

Operátoři Call centra budou využívat 4 vnitřní linky, ale pro klienty budou tyto linky sdružené pod jedním (bude možné nakonfigurovat i více) externím příchozím telefonním číslem. Toto je nastavené v rámci SW telefonní ústředny a UCCX³ serveru.

Všechny příchozí i odchozí hovory budou nahrávány. Nahráné hovory bude možné vyhledat podle:

- čísla volajícího,
- data a času hovoru,
- operátora resp. přidělené vnitřní tel. linky.

Rozšíření stávající IP telefonní ústředny bude spočívat v:

- konfiguraci systému UCCX pro potřeby Call centra,
- konfiguraci a rozšíření stávajícího automatického hlasového systému IVR⁴
- integraci s emailovou schránkou na MS Exchange pomocí SMTP protokolu,
- instalaci a konfiguraci SW pro nahrávání telefonních hovorů kompatibilní s CUCM/UCCX Eleveo,
- dokoupení náhlavních souprav pro operátory.

² Cisco Unified Communications Manager je moderní pobočková IP ústředna, která zajišťuje nejen hlasové služby, ale i další často využívané funkcionality jako jsou např. instant messaging (IM) atd.

³ Cisco Unified Contact Center Express je integrovaný a automatizovaný systém, který koordinuje telefonní kontakty (případně i další elektronickou komunikaci) mezi organizací a veřejností.

⁴ Interactive Voice Response System je modul, součást UCCX, který umožňuje návštěvníkovi zadat informace, pomocí klávesnice nebo hlasových příkazů.

2. Specifikace požadovaného řešení (systému)

2.1.Call centrum

- Systém bude obsluhovat jednu případně více telefonních linek.
- Na vstupu bude prostřednictvím IVR realizováno rozhodování a následující směrování hovorů na jednotlivé skupiny pracovníků dle definovaných kompetencí (skills).
 - Na definovanou větev IVR bude možné umístit status hlášku (krizová hláška při nefunkčnosti systému, či jiné aktuality).
 - Nasazení hlášky musí být flexibilní v kompetenci manažera/supervizora.
- Systém bude mít definovány minimálně úrovně přístupových oprávnění:
 - Operátor.
 - Supervizor/Manažer.
 - Administrátor.
- Všechny činnosti operátora se realizují v rámci jedné PC stanice.
- Řízení telefonu je součástí aplikace pro operátory či supervizory, požadujeme využití samostatného Cisco IP telefonu.
- Aktivita jednotlivých operátorů jsou měřeny a monitorovány.
 - Jsou definovány stavy operátora (dostupný, nedostupný, přestávka, oběd, ...).
- Řešení bude obsahovat systém hodnocení klientských interakcí.
 - Automaticky budou nabízeny definované sety interakcí k hodnocení.
- Směrování hovoru
 - Příjem a ukončení hovoru jedním operátorem.
 - Možnost přidání účastníků/operátorů do hovoru, transfery hovorů apod.
 - Možnost konzultace s následným přepojením.
 - Možnost přepojení.
- Všechny hovory budou nahrávány (důvody pro nahrávání - podklad pro řešení reklamací, či případných sporů, rozvoj a kontrola kvality služeb).
 - Přístup k záznamům musí být vysoce flexibilní, prakticky okamžitě po jejich pořízení.
- Systém volání bude pracovat s kontaktní databází.
 - Klient bude při volání identifikován na základě dat z kontaktní databáze, pokud budou k dispozici.
 - Předpokládaná základní struktura klientských informací:
 - tel. číslo,
 - jméno,
 - příjmení,
 - funkce,
 - společnost.
 - Bude zaznamenávána historie kontaktů.
 - Operátor bude moci zaznamenat klíčové informace z ukončeného hovoru v prostředí Cisco Finesse a ty budou k dispozici spolu s následujícím hovorem.
 - Klientské kontaktní informace budou v DB tabulce. Napojení aplikace Cisco Express na Oracle databázi bude realizovaná prostřednictvím API (rozhraní). Tato tabulka bude při spuštění jednorázově naplněna. Aktualizace kontaktů budou provádět operátoři v uživatelském rozhraní.
- Routing
 - Dle kompetencí.
 - Dle historie kontaktů (prioritizace operátora, se kterým klient v minulosti již hovořil).

- Systém musí obsahovat funkci „Zavolej mi zpět“
 - Na žádost.
 - Nabídka v okamžiku předpokládaného dlouhého čekání.
- Možnost on-line náslechu a koučování hovorů
- Reporting
 - Řešení musí obsahovat základní řadu předdefinovaných reportů.
 - Nové reporty se musí dát jednoduše vytvořit uživatelem, dle definovaného oprávnění.
- E-mailing
 - Systém bude schopen zpracovávat příchozí a odchozí e-maily.
 - Napojení na Email server Microsoft Exchange Server bude realizované protokoly SMTP a IMAP.
- Interní Chat
 - Operátoři budou moci využívat
 - Individuálně v rámci týmu.
 - V definovaném sklidu.

2.2.Hlasový systém pro řízení hovorů - IVR

IVR hlasový systém bude využívat nahrané prompty (zvukové soubory ve formátu WAV).

Pro ad-hoc přidání hlásky pro IVR je navržen tento postup:

- Na lokálním PC manažer zadá požadovaný text zprávy a nechá si vygenerovat WAV soubor se syntetickým hlasem (Text to Speech).
 - Dodavatel navrhne jakým způsobem (nástrojem) se WAV soubor vygeneruje, případně jej upraví do správného datového formátu.
- Tento soubor manager nahraje do UCCX serveru.

2.3.Nahrávání hovorů

- Správa nahrávek hovorů (včetně přístupu k nim) je na straně nahrávacího systému Eleveo kompatibilního s UCCX a CUCM.
- UCCX a CUCM je s nahrávacím systémem propojeno na úrovni API, tj. nahrávací systém sleduje jednotlivé hovory a zaznamenává je automaticky.
- Přístup k nahrávkám dle jednotlivých rolí:
 - „operátor“ nemá právo přístupu k nahrávkám,
 - „supervizor“ má právo vyhledat a přehrát nahrávku,
 - „manažer“ má stejná práva jako supervizor a navíc může uložit soubor s nahrávkou na disk,
 - „administrátor“ je správcem systému bez omezení práv.
- Nahrané hovory bude možné vyhledat podle:
 - čísla volajícího,
 - data a času hovoru,
 - operátora resp. přidělené vnitřní tel. linky.
- Předpokládaná doba uchování je 90 dní.
- Odhadovaný počet hovorů:
 - 25 hovorů na den a pracovníka CC při průměrné délce 10 minut,
 - počet volajících pracovníků 4,
 - 251 pracovních dnů v roce 2025.
- O nahrávání hovorů musí být klient vždy informován pomocí IVR.

Řešení předpokládá zapojení virtuálních serverů pro nahrávání hovorů s vysokou dostupností IT systému a musí být možné je virtualizovat na platformě VMware.

2.4.Náhlavní soupravy

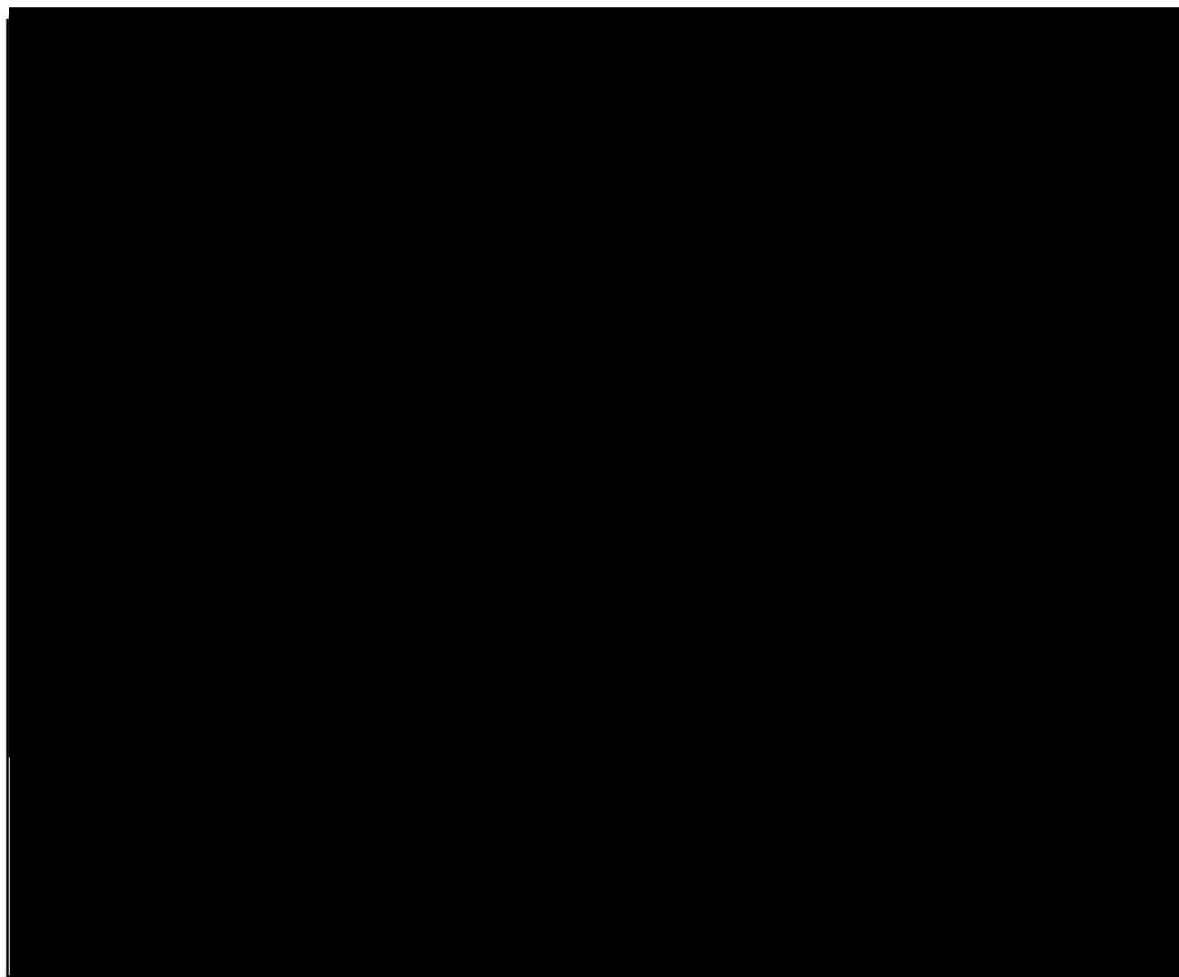
Součástí dodávky bude:

- 5 ks jednostranných drátových náhlavních souprav Cisco typ 531, včetně kabelu.
- 2 ks jednostranných bezdrátových náhlavních souprav Cisco typ 561, včetně základnové/nabíjecí stanice.

2.5.Webová aplikace pro supervizory

Jedná se o samostatnou webovou aplikaci, se kterou pracuje Call centrum (organizace, produkt, klient, karta hovoru,...). Aplikace slouží pro správu klientů organizací bez nutnosti přístupu do Call centra.

3. Předpokládaná architektura



4. Školení

- Proškolení operátorů a dalších pracovníků využívajících UCCX na pobočce Hradec v rozsahu 2 skupiny po 1 dni.

5. Další požadavky

- Větší práce bude dodavatel provádět v prostorách ČNB, pro menší práce bude umožněn vzdálený náhled např. přes webex platformu.
- Implementace aplikací bude provedena na dedikovaném aplikačním serveru zajištěného zadavatelem dle instrukcí dodavatele.
- Aplikace certifikátů podepsaných ČNB certifikační autoritou.
- Součinnost při testování.
- V rámci instalace bude proveden upgrade CUCM na ver 15.
- Přihlášení do Cisco Finesse pomocí SSO.

Příloha č. 3

Cenová tabulka		
Call centrum Hradec Králové		
Plnění dle čl. I odst. 1 smlouvy (implementace, dodávka SW včetně customizace, HW, školení)		
číslo položky	Položka	Cena celkem (v Kč bez DPH)
1	Implementace CC dle čl. I smlouvy včetně customizace a realizační dokumentace dle přílohy č. 7 (vyjma případných víceprací dle čl. IV odst. 1 smlouvy)	1 085 000,00
2	Dodávka SW Eleveo	115 200,00
3	Implementace SW Eleveo včetně customizace a realizační dokumentace dle přílohy č. 7 smlouvy (včetně případných víceprací dle čl. IV odst. 1 smlouvy)	87 500,00
4	Jednostranná drátová náhlavní souprava Cisco typ 531 včetně kabelu	15 925,00
5	Jednostranná bezdrátová náhlavní souprava Cisco typ 561 včetně základnové/nabíjecí stanice	16 842,00
9	Školení operátorů a dalších pracovníků na pobočce Hradec Králové v rozsahu 2 skupiny po 1 dni	52 500,00
Celková cena za řešení v Kč bez DPH		1 372 967,00

Příloha č. 4**Bezpečnostní požadavky objednatele**

1. Dodavatel odpovídá za to, že do objektů objednatele (dále jen „ČNB“) budou vstupovat nebo vjíždět pouze ti jeho pracovníci, kteří jsou jmenovitě uvedeni v seznamu pracovníků schváleném ČNB (dále jen „seznam“). Tato povinnost se vztahuje i na posádky vozidel dodavatele vjíždějících do garáží ČNB za účelem složení a naložení nákladu. Dodavatel předloží seznam ČNB nejpozději pět pracovních dní před zahájením prací.
2. Seznam bude obsahovat tyto položky: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti každého z pracovníků dodavatele. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu byli ještě před předložením seznamu ČNB proškoleni o podmínkách zpracování osobních údajů a o právech subjektů údajů ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Dodavatel se zejména zavazuje, že všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu budou nejpozději do okamžiku předložení seznamu ČNB poučeni:
 - a) o tom, že dodavatel předá jejich osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti České národní banky, sídlem Na Příkopě 28, Praha 1 v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů ČNB (zajištění evidence osob vstupujících do budovy ČNB z důvodu ochrany majetku a osob a správy systému kontrol vstupu ČNB);
 - b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči dodavateli a ČNB, zejména o právu na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právu na námitku proti zpracování osobních údajů, právu požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, a to zejména formou zastavení nakládání s osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, jakož i o právu podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
3. Za poučení svých pracovníků ponese dodavatel vůči ČNB následně odpovědnost. V případě nesplnění povinnosti podle odst. 2 této přílohy nahradí dodavatel újmu, která v souvislosti s uvedeným ČNB vznikne, a to včetně případné nemajetkové újmy vzniklé poškozením dobrého jména a dobré pověsti, újmy vzniklé v důsledku postihu pravomocně uloženého ČNB správním nebo jiným k tomu oprávněným orgánem veřejné moci a újmy vzniklé ČNB v důsledku úspěšného uplatnění práv pracovníků dodavatele vůči ČNB.
4. Požadavky na případné doplňky a změny schváleného seznamu je nutno neprodleně oznámit ČNB. Případné doplňky a změny seznamu podléhají schválení ČNB. Osoby neschválené ze strany ČNB nemohou vstupovat do objektů ČNB, přičemž ČNB si vyhrazuje právo neuvádět důvody jejich neschválení.
5. Dodavatel uvede předem ty své pracovníky, pro které požaduje vystavení vstupních karet ke vstupu do objektů ČNB. Vystavení vstupních karet podléhá schválení ze strany ČNB. První vstupní karty budou vystaveny na náklady ČNB. Každé další vystavení vstupní karty bude zpoplatněno částkou 200,- Kč (vč. DPH) s tím, že tato částka bude dodavateli vyfakturována. Za vystavení nové vstupní karty nebude nutné platit v případech, kdy:
 - dosavadní karta přestane fungovat bez viditelného mechanického poškození,
 - dojde ke změně příjmení pracovníka,
 - byla karta odcizena a událost je doložitelná protokolem od Policie ČR.
6. Dodavatel bude při zahájení činnosti pro ČNB vybaven základním počtem vstupních karet pro jednotlivé pracovníky podle schváleného seznamu. Vstupní karta umožní oprávněnému

pracovníkovi dodavatele samostatný vstup do vyhrazených prostor objektu ČNB a samostatný pohyb v nich. Každá vstupní karta bude nepřenositelná a bude vydávána odborem bankovní bezpečnosti a krizového řízení ČNB.

7. Vstupní karty budou vydávány ze strany ČNB pro každého pracovníka dodavatele jednotlivě proti podpisu, a to po předložení výpisu z rejstříku trestů, který nebude starší než tři měsíce. Výpis z rejstříku trestů bude pracovníkovi vrácen. Při převzetí vstupní karty bude dotčený pracovník dodavatele poučen o způsobu používání vstupní karty a o režimu vstupu osob a vjezdu vozidel do objektů ČNB a o pohybu v nich.
8. Pracovník dodavatele, kterému byla vydána vstupní karta, je povinen okamžitě po zjištění ztráty, odcizení, zneužití, zničení nebo poškození vstupní karty, které brání jejímu řádnému užívání, toto oznámit odboru bankovní bezpečnosti a krizového řízení ČNB.
9. Při ukončení pracovního poměru pracovníka dodavatele uvedeného v seznamu nebo při ukončení plnění podle smlouvy je dodavatel povinen neprodleně vrátit vstupní kartu dotčeného pracovníka odboru bankovní bezpečnosti a krizového řízení ČNB.
10. ČNB si vyhrazuje právo nevydat vstupní karty pracovníkům dodavatele bez udání důvodu.
11. ČNB si vyhrazuje právo vstupní kartu pracovníkovi dodavatele odebrat z důvodu porušení režimu vstupu osob a vjezdu vozidel do objektu ČNB nebo porušení režimu pohybu v něm.
12. ČNB si vyhrazuje právo vyřadit i schválené pracovníky dodavatele ze seznamu bez udání důvodů. Schválení pracovníci musí dodržovat směrnice ČNB a pokyny ostrahy pro vstup do vyhrazených prostor a pro pobyt v nich.
13. Pracovníci dodavatele jsou povinni podrobit se při každém vstupu do objektu ČNB bezpečnostní kontrole prováděné bankovními policisty.
14. ČNB si vyhrazuje právo nepustit do objektů ČNB pracovníka dodavatele, který je zjevně pod vlivem alkoholu, drog nebo jiné omamné látky.
15. Vstup do objektů ČNB se zvířaty je zakázán.
16. Vstup soukromých návštěv do vnitřních prostor objektů ČNB je zakázán. Pro tyto účely je možné využít určené návštěvní místnosti.
17. Dodavatel je povinen zajistit, že jeho pracovníci budou vstupovat do prostorů ČNB a zdržovat se v nich pouze ve firemním pracovním oděvu s viditelným nesnímatelným označením logem dodavatele. Pracovní oděv musí být doplněn viditelně nošenou vstupní kartou vydanou ČNB každému pracovníkovi dodavatele podle schváleného seznamu.
18. Dodavatel a jeho pracovníci budou věnovat při plnění díla v oblasti požární ochrany zvýšenou pozornost:
 - dodržování právních předpisů o požární ochraně,
 - předpisům ČNB při provádění požárně nebezpečných prací se zvýšeným požárním nebezpečím (svařování, řezání plamenem, pájení, broušení, rozbrušování apod.),
 - průrazům a průchodům u rozvodů instalací a technologií hranicemi požárních úseků, včetně zachování, obnovení nebo nového vyhotovení jejich protipožárních ucpávek.
19. Dodavatel se zavazuje zajistit, že jeho pracovníci, jakož i pracovníci případných jeho poddodavatelů, kteří se budou na plnění podle této smlouvy podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se v průběhu plnění seznámí a které nejsou veřejně známy. Pracovníci či poddodavatelé dodavatele a jejich pracovníci smí používat informace získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy výhradně pro účely plnění této smlouvy. Dostane-li se kterákoliv z osob uvedených v tomto odstavci v průběhu plnění do kontaktu

s údaji objednatele vyplývajícími z jeho provozní činnosti, zavazuje se tyto údaje nezneužít, nezměnit ani nijak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.

20. Povinnost mlčenlivosti podle odst. 19 této přílohy není časově omezena.
21. V případě mimořádné události se pracovníci dodavatele musí řídit pokyny bankovních policistů nebo dozorujícího zaměstnance ČNB a dále instrukcemi vyhlášenými vnitřním rozhlasem ČNB.
22. Pracovníci dodavatele nesmí vnášet do prostor ČNB nebezpečné předměty, jako jsou střelné zbraně, výbušniny, hořlavé kapaliny, tlakové lahve apod. O tom, co je či není nebezpečný předmět, rozhodují bankovní policisté v souladu s vnitřními předpisy ČNB.
23. Fotografování a pořizování videozáznamů je ve všech prostorách objektů ČNB zakázáno. Výjimku tvoří pořizování dokumentace technických havárií a poruch. Konkrétní případ musí předem písemně povolit ředitel odboru bankovní bezpečnosti a krizového řízení nebo ředitel příslušné pobočky ČNB.
24. Ve všech prostorách objektů ČNB je přísný zákaz kouření a používání otevřeného ohně. O povolení k provedení požárně nebezpečné práce se zvýšeným požárním nebezpečím požádá dodavatel písemnou formou dozorujícího zaměstnance ČNB, a to vždy nejpozději jeden pracovní den před zahájením prací.
25. Pracovníci dodavatele se musí zdržet poškozování či odcizení majetku ČNB, a dále i jakéhokoli nevhodného chování vůči zaměstnancům a návštěvníkům ČNB.
26. Pracovníci dodavatele uvedení na seznamu se musí před započítím výkonu práce v objektech ČNB prokazatelně seznámit s „Pravidly pro smluvní partnery ČNB k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a ochrany životního prostředí v ČNB“ (dále jen „pravidla“). Pravidla předá v listinné formě pověřeným osobám dodavatele požární a bezpečnostní technik ČNB. Pověřená osoba dodavatele s pravidly seznámí všechny dotčené pracovníky dodavatele.
27. ČNB je oprávněna v objektu ČNB kdykoliv podrobit kontrole kteréhokoliv pracovníka dodavatele uvedeného na seznamu ohledně dodržování požární ochrany, bezpečnosti práce a všech výše uvedených ustanovení.

Příloha č. 5**Obecná pravidla pro dodavatele v oblasti bezpečnosti IT**

- 1) Pokud jsou tato obecná pravidla v rozporu s ustanovením textu této smlouvy nebo její jinou přílohou, má přednost ustanovení textu této smlouvy nebo její jiná příloha.
- 2) Dodavatel je povinen zajistit, že jeho pracovníci či poddodavatelé a jejich pracovníci, kteří se budou na plnění podle této smlouvy podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se u objednatele seznámí a které nejsou veřejně dostupné. Povinnost mlčenlivosti není časově omezena.
- 3) Dodavatel je rovněž povinen chránit informace, které nejsou veřejně dostupné, zejména předanou dokumentaci, před jejich prozračením a/nebo zpřístupněním neoprávněným osobám a dále použít získané informace výhradně pro účely plnění smlouvy s ČNB.
- 4) Dodavatel nemá vzdálený přístup k systémům a do počítačové sítě ČNB.
- 5) Pracovníci dodavatele, kteří budou samostatně přistupovat k informačním systémům a systémovému prostředí ČNB, se před nebo při prvním přístupu musí seznámit s bezpečnostními požadavky a svými povinnostmi vyplývajícími z vnitřních předpisů ČNB.
- 6) Dodavatel a jeho pracovníci nejsou oprávněni:
 - a) obcházet bezpečnostní mechanismy prostředků výpočetní techniky;
 - b) sdělovat své přístupové údaje k systémům ČNB;
 - c) sdílet přístup k systémům ČNB (umožnit jinému pracovat pod uživatelským oprávněním);
 - d) provádět akce požadované třetí osobou (instalace softwaru, návštěva webových stránek apod.) bez ověření oprávněnosti požadavku.
- 7) Dodavatel a jeho pracovníci jsou povinni:
 - a) okamžitě nahlásit sekci informatiky, pokud identifikují možnost obejití bezpečnostních mechanismů prostředků výpočetní techniky. To neplatí pro dodavatele a uživatele, jejichž předmět smlouvy nebo pracovní náplň obsahuje tuto činnost;
 - b) při opuštění pracovní stanice stanici uzamknout (např. vytažením multifunkčního průkazu ze stanice) nebo se odhlásit a ověřit, že k odhlášení/uzamčení opravdu došlo;
 - c) bezpečně zlikvidovat nepotřebná výměnná média (např. CD/DVD, flash disk, paměťová karta) prostřednictvím služby HelpDesku;
 - d) bez prodlení odebrat z tiskárny vytištěné dokumenty, popřípadě pro zajištění důvěrnosti použít zabezpečený tisk, pokud to nastavení tiskárny umožňuje;
 - e) v případě detekce viru nebo podezření na přítomnost škodlivého kódu neprodleně kontaktovat HelpDesk a stanici kompletně prověřit antivirovým programem za případné spolupráce HelpDesku.
- 8) Pracovníci dodavatele nesmí:
 - a) zaznamenávat heslo tak, aby mohlo být snadno identifikováno (týká se i zapisování do elektronických dokumentů, např. Notepad). Pro uchování je možné použít například bezpečné úložiště na čipové kartě uživatele (SmartNotes);
 - b) používat stejná hesla v systémech ČNB a pro přístup do dalších systémů a aplikací mimo ČNB (např. soukromá e-mailová schránka, Facebook, LinkedIn).

9) Dodavatel a jeho pracovníci nejsou oprávněni:

- a) používat soukromou e-mailovou schránku pro činnosti související s plněním dle této smlouvy, kromě výjimečné situace, která nesnese odkladu a při níž hrozí nebezpečí z prodlení v případě nedostupnosti nebo poruchy pracovního e-mailu;
- b) nastavovat automatické přeposílání e-mailů z pracovní e-mailové adresy mimo systémové prostředí ČNB;
- c) ukládat jiné než veřejné informace mimo úložiště pod správou ČNB (případně pod správou smluvně zajištěného partnera), zejména do cloudových služeb (např. uloz.to, leteckaposta.cz, Google Disk, Microsoft OneDrive a další).

10) Dodavatel a jeho pracovníci nejsou oprávněni:

- a) nepovolně používat, kopírovat a šířit software, jako např.:
 - i) instalovat nebo spouštět na počítačích ČNB soukromě pořízený software (včetně softwaru licencovaného na uživatele jako soukromou osobu);
 - ii) instalovat nebo spouštět na počítačích ČNB z internetu stažený software (včetně komerčního software, software typu shareware, freeware, public domain a software licencovaného modelem GPL – General Public Licence). To neplatí v případech, kdy předmět této smlouvy obsahuje tuto činnost;
 - iii) instalovat či přenášet software ve vlastnictví ČNB na jiné počítače ČNB, na své soukromé počítače nebo na počítače třetích stran nebo pořizovat kopie softwaru instalovaného v počítači ČNB. To neplatí
 - (1) pro situace výslovně schválené a popsané v jiném vnitřním předpisu (např. vzdálený přístup ze zařízení, které není ve vlastnictví ČNB) a
 - (2) v případech, kdy předmět této smlouvy obsahuje tuto činnost;
- b) používat nebo poskytnout neoprávněně jiným uživatelům sériová čísla, licenční klíče, hardwarové klíče nebo jiné technické prostředky sloužící k zajištění ochrany nebo jednoznačné identifikaci vlastníka licence softwaru získané v ČNB;
- c) bránit spouštění nástrojů sloužících pro automatizované kontroly nainstalovaného a spouštěného softwaru a provádět činnosti, které by vedly ke zkradení získaných dat z těchto nástrojů.

Archivace elektronické pošty

- 1) Zpráva zaslaná tak, že alespoň jedním z adresátů zprávy je emailová adresa ...@cnb.cz, se ukládá současně s přijetím i do dlouhodobého archivního úložiště.
- 2) Veškeré zprávy odesílané z emailové adresy ...@cnb.cz se ukládají do dlouhodobého archivního úložiště současně s odesláním.

Kontrola přístupu na Internet

Z důvodu zvláštní povahy činnosti ČNB a z toho plynoucí povinnosti zajištění bezpečnosti informačních systémů ČNB, z nichž některé jsou součástí kritické informační infrastruktury státu, jsou přístupy uživatelů na Internet automaticky zaznamenávány na úrovni domén 2. řádu (tj. např. idnes.cz).

Příloha č. 6**Systémové prostředí objednatele****1. Systémové prostředí objednatele (ČNB)**

IS musí akceptovat standardní systémové prostředí objednatele (ČNB) a musí být snadno do tohoto prostředí implementovatelný.

Standardní systémové prostředí objednatele (ČNB) je soubor konkrétních produktů technického a programového vybavení včetně pravidel a definovaných služeb pro zajištění spolehlivého provozu a bezpečnosti informačních systémů s důrazem na efektivní vynakládání finančních a lidských zdrojů.

Systémové prostředí je průběžně aktualizováno v souladu s požadavky na bezpečnost, smluvní podporu ze strany výrobců HW/SW a zajištění vzájemné inter-operability.

1. Prostor datové sítě

- Klientské stanice připojeny rychlostí 1 Gbps
- Servery připojeny typicky rychlostí 10 Gbps
- Mezi servery a klientskými stanicemi pouze L3 konektivita
- Mezi servery možná L2 nebo L3 konektivita
- Adresace dle RFC 1918 (10.x.y.z)
- Plně přepínaná síť s redundantním jádrem
- Serverová síť řízená architekturou SDN

2. Serverové prostředí

- Platforma architektury x86/x64 - MS Windows Server 2025 Server Standard Edition
- Oracle Enterprise Linux 9.0
- Red Hat Linux v. 9.x

Virtualizační platforma

- Platforma VMware vSphere 8.x
- Platforma OLVM 4.x (Oracle Linux Virtualization Manager)

Centrální diskové kapacity

Slouží pro ukládání dat spravovaných databázovými systémy, pro sdílení programového vybavení a dat organizačních útvarů ČNB, poskytují prostor pro uložení dat jednotlivých uživatelů. Jsou využita fault tolerantní disková pole instalované v geograficky vzdálených lokalitách.

- SAN – rychlost 16, resp. 32 Gbps

Elektronická pošta

- Server elektronické pošty - MS Exchange
- Klient elektronické pošty – MS Outlook nebo OWA

Tisková zařízení

- Síťová tisková zařízení
- Komunikační protokol – TCP/IP,
- Podporované síťové služby – SNMP, DHCP, DNS, NTP.
- SPOOL servery na platformě Microsoft

Databázové servery

Data standardních IS jsou uložena v databázích Oracle:

- Oracle RDBMS 19 - long time verze
- Protokol Oracle Net

Zálohování dat provozních databází je zajištěno stanovenými prostředky a postupy.

Aplikační a WWW servery

- Oracle Web Logic Server 14

Monitoring systémů

- System Center Operations Manager 2019 – centrální sběr provozních logů
- QUALYS – monitoring zranitelností
- SIEM ArcSight – sběr bezpečnostních logů

Single Sign-On

- využitím služby MS AD (autentizační protokol Kerberos).
- k přihlášení uživatelů do domény jsou použity čipové karty

3. Prostředí klientské stanice

Klientská stanice uživatele je osobní počítač IBM-PC kompatibilní koncipovaný jako nástroj zajišťující přístup uživatele k centrálně provozovaným IS nebo virtualizovaný desktop (dále jen vDesktop) pomocí technologie Citrix. Minimální parametry klientské stanice provozované ve standardním systémovém prostředí objednatele (ČNB):

- MS Windows 11 Enterprise edice LTSC
- Citrix XenApp 2203 LTSR CUx na MS Windows 2016 Serveru (virtuální desktop využívající MS terminálové služby)
- TCP/IP síťové služby (DHCP klient, SNMP klient)
- MS Office 2016 Professional Plus (Office 365 Apps)
- WWW prohlížeče – Google Chrome, MS Edge (Chromium) v aktuálních verzích
- Adobe Acrobat Reader DC CZ – prohlížeč souborů ve formátu PDF

Není přípustné ukládat na klientskou stanici/vDesktop data trvalé hodnoty, taková data je nutno ukládat na centrální diskové capacity. Na klientské stanici nesmí být prováděno dávkové zpracování dat IS.

Dávkové zpracování centrálně uložených dat je přípustné spouštět a provádět pouze na databázovém serveru nebo na aplikačním serveru.

3-vrstevné aplikace

Pokud je IS realizován jako webová aplikace přístupná z prohlížečů Edge a Chrome ve výrobcem podporovaných verzích, nesmí vyžadovat instalaci doplňkových komponent na straně klienta (např. Silverlight, Java, Flash apod.)

Bezpečnostní aplikace na klientech

- Symantec EndPoint Protection - antivirový program
- Ivanti Application Control 2022.x – řízení spouštění aplikací

2. Zálohování dat

Zálohování informačních systémů a dalších dat je v ČNB řešeno centrálně. Zálohována jsou pouze data uložená na centrálních kapacitách ve správě sekce informatiky.

- Pro zálohování je určen zálohovací systém DataProtector 24.4

Zálohovaná data musí být uložena do centrálního zálohovacího systému DataProtector.

Běžná rychlost zálohování je u virtuálních serverů kolem 130 MB/s (soubory o velikosti desítek MB). Pokud dodavatel navrhne IS, který za běžného provozu nedosáhne této rychlosti (např. velký počet malých souborů, čtení celé databáze místo rozdílů/increment/redologů/žurnálů apod.) je dodavatel povinen dodat odpovídající licence pro zálohovací systém DataProtector (např. DataProtector Drive Extension UNIX/NAS/SAN), a to v počtu pro tři lokality (zápis probíhá do tří míst současně).

Příloha č. 7**Realizační dokumentace**

Realizační dokumentace je vypracována v českém jazyce a ve formátech čitelných aplikacemi MS Word 2016 nebo MS Excel 2016 a vyšších.

Realizační dokumentace zachycuje skutečný a konečný stav konfigurace a nastavení Call Centra a nahrávacího SW Eleveo. Pozmění-li dodavatel v rámci odstraňování vad (ať již na základě akceptace s vadami nebo provozní podpory) konfigurace a nastavení Call Centra a nahrávacího SW Eleveo tak, že realizační dokumentace přestane zachycovat skutečný stav konfigurace a nastavení Call Centra a nahrávacího SW Eleveo, je povinen neprodleně a bezplatně upravit realizační dokumentaci tak, aby opětovně odpovídala skutečnému a konečnému stavu Call Centra a nahrávacího SW Eleveo, a poskytnout ji objednateli.

Realizační dokumentace obsahuje následující součásti:

- a) **Příručku uživatele/operátora call centra** – ve formě videozáznamu školení
- b) **Příručku supervizora call centra** - ve formě videozáznamu školení
- c) **Příručku supervizora pro práci s nahrávkami SW Eleveo** - ve formě videozáznamu školení
- d) **Dokumentace pro Administrátora**

Bude dodána veškerá dostupná dokumentace pro administrátory, která je od výrobce pro daný SW k dispozici. Dokumentace může být i v AJ a bude obsahovat zejména:

- popis způsobu administrace Call Centra a nahrávacího SW Eleveo a dále jeho funkční a technickou specifikaci;
- recovery plán obsahující všechny nezbytné informace pro pracovníky objednatele, jak mají postupovat v případě řešení krizových stavů (např. obnova po havárii) a jakou součinnost mají dodavateli poskytovat v případě, že krizový stav řeší dodavatel (např. jako vadu). Půjde zejména o:
 - Informace o umístění nezbytných záznamů (logů) vedoucí k bližší identifikaci závady a základní informace o tom, jak logy analyzovat (případně informaci, že konkrétní log je určen pro analýzu ve vyšších stupních podpory a jak se tento log dá uložit do souboru, aby mohl být odeslán např. e-mailem).
 - Informace o postupech při typických závadách a chybových hlášeních a popis postupu/ů, jak blíže identifikovat závadu. V této části by měl být uveden popis typických závad, které mohou nastat a mohou být odstraněny pracovníky objednatele.
 - Informace o postupech při atypických závadách (např. informaci o tom, že se má kontaktovat dodavatel).
 - Informaci, jak zprovoznit příslušné komponenty Call Centra a nahrávacího SW Eleveo v náhradní lokalitě.

f) Příručku technického správce

Bude dodána veškerá dostupná dokumentace pro instalaci a upgrade, která je od výrobce pro daný SW k dispozici. Dokumentace může být i v AJ a bude obsahovat zejména:

- popis jednotlivých kroků instalace, konfigurace a zprovoznění systému. Zahrnuje všechny nezbytné instalační kroky nad rámec instalace operačního systému, dále zahrnuje výčet všech nezbytných komponent včetně verzí, licencí a konfigurací, a to včetně operačního systému, DB a knihoven. Obsahuje část popisující způsob nahrání aplikace z testovacího prostředí do produkčního prostředí včetně nástrojů k tomuto přesunu potřebných, dále provozní postupy pro správce infrastruktury (postupy při provozu, nastavení omezení přístupu, konfiguraci, bezpečnostní nastavení, přidání a odebrání uživatele, základní každodenní činnosti obsluhy Call Centra a nahrávacího SW Eleveo).

g) Technickou dokumentaci

Bude dodán dokument, který bude vycházet z LLD dokumentu. Tento dokument bude v ČJ a nebude obsahovat obecné informace popisující jednotlivé komponenty CC. Bude obsahovat informace, které byly využity při konfiguraci CC a bude obsahovat zejména:

- popis architektury systému a jeho jednotlivých částí,
- popis konkrétních technologií,
- popis aplikačního programového rozhraní,
- popis databázových tabulek,
- komentář ke zdrojovému kódu (resp. komentovaný zdrojový kód),
- jakékoliv další podklady, nezbytné pro správu a provoz Call Centra a nahrávacího SW Eleveo v budoucnosti.