

SZRAX002B0GC
prvotní identifikátor

Č.J. SZR- 3149-17/Ř-2017

Smlouva o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „Smlouva“)

mezi:

1. Česká republika - Správa základních registrů

IČO: 72054506

se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

zastoupena: 

(dále jen „Objednatel“)

a

2. STORAGE ONE, a.s.

IČO: 023 01 245

se sídlem: Pod Habroovu 338/7, 150 00 Praha 5 - Hlubočepy

zastoupena: 

zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19458.

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.č. ú. 2109680467 / 2700

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jen „Smluvní strany“)

1. Definice a výklad Smlouvy

1.1. Není-li v této Smlouvě nebo jejích Přílohách uvedeno jinak, mají následující slova a spojení vyskytující se v této Smlouvě (včetně jejích Příloh) a psaná s velkým počátečním písmenem dále uvedený význam:

1.1.1. „Autorské dílo“ má význam uvedený v Článku 11.2;

1.1.2. „Autorský zákon“ má význam uvedený v Článku 11.1;

- 1.1.3. „**Celková měsíční paušální cena**“ má význam uvedený v Článku 0;
- 1.1.4. „**Člověkoden**“ znamená osm (8) hodin (nikoli nutně po sobě jdoucích) práce jednoho (1) člověka;
- 1.1.5. „**Databáze**“ má význam uvedený v Článku 11.3;
- 1.1.6. „**Dílčí smlouva**“ má význam uvedený v Článku 6.1;
- 1.1.7. „**Insolvenční zákon**“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.8. „**Interní infrastruktura**“ nebo „**Infrastruktura Systému**“ znamená privátní cloud Objednatele využívaný pro hostování jím spravovaných aplikací, detailně popsany v Příloze č. 5 Smlouvy, jehož správcem je Objednatel, a který byl vytvořen na základě realizace veřejné zakázky č.j. 564-29/OEM-2016 s názvem „Virtualizační platforma datového centra SZR“ zadávané Objednatelem;
- 1.1.9. „**Interní systémy**“ znamená sadu aplikací hostovaných na Interní infrastruktuře, detailně popsanych v Příloze č. 5 Smlouvy, využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu;
- 1.1.10. „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 6.2.2;
- 1.1.11. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.12. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 6.2.3;
- 1.1.13. „**OZ**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
- 1.1.14. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.15. „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 6.2.1;
- 1.1.16. „**Průběžně poskytované Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.17. „**Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.18. „**Služby na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.19. „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu o poskytování služeb podpory provozu Interní infrastruktury a Interních systémů uzavřenou mezi Smluvními stranami;
- 1.1.20. „**Smluvní strany**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;

- 1.1.21. „**Stanovisko**“ má význam uvedený v Článku 7.2.3;
- 1.1.22. „**Systém**“ znamená Interní infrastrukturu a Interní systémy;
- 1.1.23. „**Zadávací řízení**“ znamená zadávací řízení veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů SZR“, ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: Z2018-015527 ;
- 1.1.24. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.25. „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“ znamená zákon 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů;
- 1.1.26. „**Zákon o přeměnách**“ znamená zákon č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev,
- 1.1.27. „**Zákon o utajovaných informacích**“ znamená zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.28. „**Záznam o poskytnutých Službách**“ má význam uvedený v Článku 7.2.1;
- 1.1.29. „**Změna kontroly Poskytovatele**“ znamená změnu struktury kontrolního podílu na Poskytovateli či změnu kontroly nad závodem Poskytovatele, uskutečněnou ve formě (i) jednoho nebo více převodů podílu či zastavení podílu ve společnosti Poskytovatele; (ii) zvýšení základního kapitálu Poskytovatele, v jehož důsledku se držitelem kontrolního podílu ve společnosti Poskytovatele stane osoba nebo osoby, jež k datu uzavření této Smlouvy držiteli kontrolního podílu nejsou; (iii) prodeje či zastavení závodu Poskytovatele nebo jeho části; (iv) přeměny společnosti Poskytovatele dle Zákona o přeměnách; a/nebo (v) jiného způsobu s podobnými účinky;
- 1.1.30. „**ZOOÚ**“ má význam uvedený v Článku 14.2;
- 1.1.31. „**ZSPI**“ má význam uvedený v Článku 14.1;
- 1.2.1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.
- 1.2.2. Odkazy na „**osobu**“ nebo „**stranu**“ se vykládají tak, že se vztahují na jakoukoli fyzickou osobu, právnickou osobu, společnost, vládu, stát, organizační složku státu, společný podnik, spolek nebo sdružení (se samostatnou právní subjektivitou či nikoli).
- 1.2.3. Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.

- 1.2.4. Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- 1.2.5. V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla této Smlouvy.
- 1.2.6. Pojmy definované v této Smlouvě v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a pojmy definované v této Smlouvě v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.
- 1.2.7. Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

2. Účel Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zejména poskytování níže vymezených služeb týkajících se podpory provozu a rozvoje Systému Poskytovatelem pro Objednatele a vzájemná úprava práv a povinností Smluvních stran při poskytování těchto služeb.
- 2.2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel této Smlouvy.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajišťovat podporu provozu a rozvoje Systému prostřednictvím níže vymezených služeb poskytovaných Objednateli za podmínek uvedených v této Smlouvě a povinnost Objednatele řádně a včas poskytnuté služby převzít a uhradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v jednotlivých katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Služby uvedené v Článcích 0.1 a 5.1.1.2 (dále jen „**Průběžně poskytované Služby**“) bude Poskytovatel poskytovat trvale bez nutnosti jejich objednání ze strany Objednatele vyjma čerpání Člověkodnů zahrnutých do Průběžně poskytovaných Služeb ID SZR11 – část Technická podpora, SZR13, SZR15 a uvedených na jednotlivých katalogových listech příslušné Služby. Čerpání Člověkodnů zahrnutých do Průběžně poskytovaných Služeb ID SZR11 – část Technická podpora, SZR13, SZR15 se řídí při objednávání přiměřeně postupem popsáním v Článku 6 a při akceptaci postupem v Článku 7.3 Smlouvy. Služby uvedené v Článcích 5.1.2 a 0 (dále jen „**Služby na objednávku**“) bude Poskytovatel poskytovat vždy na základě dílčích objednávek Objednatele.

4. Místo a doba plnění

- 4.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je datové centrum Státní pokladny Centrum sdílených služeb, s. p., na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, a datové centrum České pošty, s. p., na adrese Sazečská 7, 100 00 Praha – Malešice.
- 4.2. Adresa, vyhrazená kapacita datových center, parametry datové konektivity, parametry napájení, fyzická dostupnost prostor pro zaměstnance Poskytovatele nebo jím pověřené osoby, jakož i další vlastnosti prostor datových center jsou uvedeny v Přílohách č. 4a, 4b Smlouvy.
- 4.3. Služby budou poskytovány v prostorách datových center nebo prostředky dálkového přístupu k Systému, pokud s tímto Objednatel vysloví souhlas. Souhlas Objednatele dle předchozí věty nebude bezdůvodně odepřen. Přímé i vzdálené přístupy do Systému všech pracovníků zajišťujících jeho provoz a správu řídí a kontroluje Objednatel, avšak vždy tak, aby nepřiměřeně neomezil Poskytovatele v možnosti řádně a včas poskytovat Služby. Poskytovatel může zřídit přístup pro svého zaměstnance nebo zaměstnance poddodavatele pouze na základě požadavku odsouhlaseného Objednatelem prostřednictvím Service Desku Objednatele.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Průběžně poskytované Služby nepřetržitě ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy po celou dobu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou až do okamžiku jeho zániku dle Článku 17.
- 4.5. Objednatel je oprávněn zajistit uplatňování svých práv a plnění svých povinností vyplývajících nebo souvisejících s touto Smlouvou, zejména, nikoliv však výlučně, Článku 4.3, pomocí třetích osob.

5. Cena Služeb a platební podmínky

- 5.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu v následující výši:
Paušální měsíční cena za Průběžně poskytované Služby

- 5.1.1.1. Služby, kde paušální cena za jednotku je závislá na počtu podporovaných zařízení

Typ zařízení	Počet podporovaných zařízení od - do	Cena za jednotku a kalendářní měsíc					
		Služba ID SZR01-01 Zajištění dostupnosti infrastrukturní části Systému			Služba ID SZR05 Servis HW		
		Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
Fyzický server x86	do 40	1 800,00	378,00	2 178,00	450,00	94,50	544,50
	od 41 do 60	2 900,00	609,00	3 509,00	725,00	152,25	877,25
	od 61 více	7 000,00	1 470,00	8 470,00	1 750,00	367,50	2 117,50
Síťové prvky	do 25	2 500,00	525,00	3 025,00	625,00	131,25	756,25

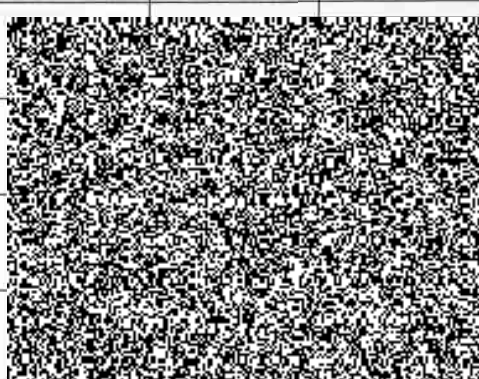
	od 25 do 35	3 500,00	735,00	4 235,00	875,00	183,75	1 058,75
	od 36 více	4 000,00	840,00	4 840,00	1 000,00	210,00	1 210,00
Diskové pole	do 5	6 000,00	1 260,00	7 260,00	1 500,00	315,00	1 815,00
	od 6 více	14 000,00	2 940,00	16 940,00	3 500,00	735,00	4 235,00
NAS	od 1	8 000,00	1 680,00	9 680,00	2 000,00	420,00	2 420,00
Ostatní HW	paušální cena	11 000,00	2 310,00	13 310,00	2 750,00	577,50	3 327,50

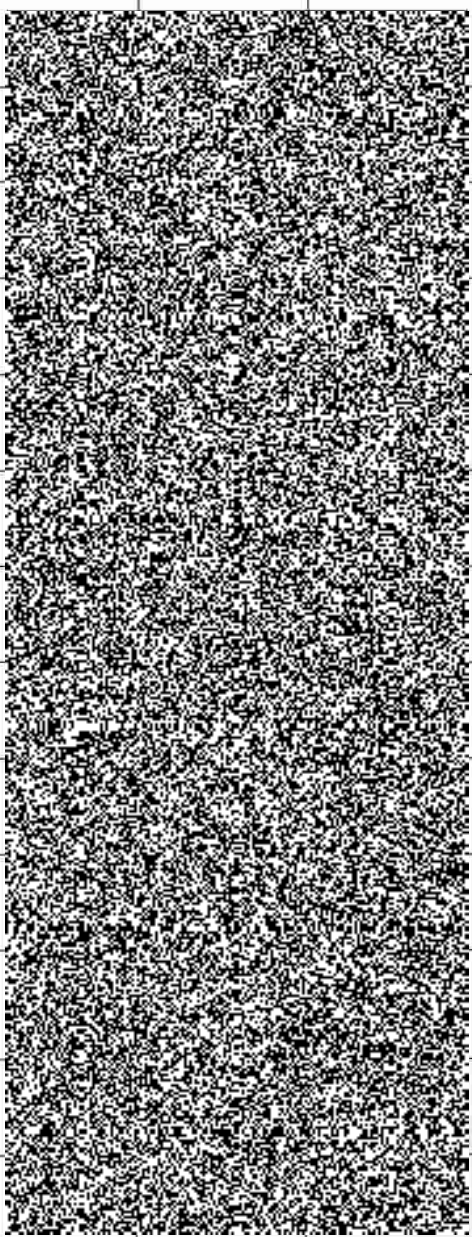
Měsíční paušální cena za katalogové listy ID SZR01-01 a ID SZR05 (dále jen „**Variabilní měsíční paušální cena**“) se vypočte vynásobením celkového počtu zařízení daného typu uvedených v seznamu HW v Příloze č. 5a Smlouvy a příslušné jednotkové ceny odpovídající jeho celkovému počtu a připočtením paušální ceny za Ostatní HW.

Smluvní strany se dohodly, že Přílohu č. 5a Smlouvy lze po vzájemném písemném odsouhlasení změnit bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě se aktualizovaná Příloha č. 5a Smlouvy použije k výpočtu Variabilní měsíční paušální ceny za kalendářní měsíc následující po měsíci, ve kterém byla Příloha č. 5a Smlouvy změněna.

Objednatel v současnosti využívá a plánuje využívat i v budoucnu servery s architekturou x86. Potřebu podpory serverů s odlišnou architekturou bude Objednatel řešit dohodou s Poskytovatelem.

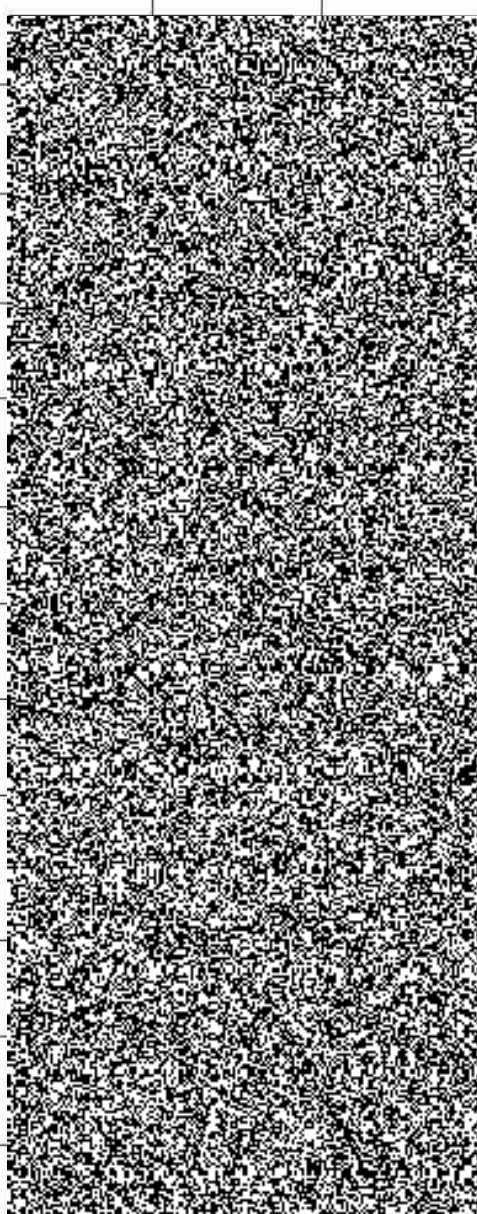
5.1.1.2. Služby, kde paušální cena je nezávislá na počtu podporovaných zařízení

Služba		Cena za kalendářní měsíc		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
SZR01-02	Zajištění dostupnosti interních služeb Systému			
SZR02-01	Proaktivní údržba Systému – HW Infrastruktura			
SZR02-02	Proaktivní údržba Systému – SW infrastruktura			
SZR02-03	Proaktivní údržba Systému – bezpečnostní řešení			


SZR02-04	Proaktivní údržba Systému – interní služby				
SZR03-01	Aktualizace SW infrastruktury Systému				
SZR03-02	Aktualizace interních služeb Systému				
SZR04-01	Zálohování infrastrukturní části Systému				
SZR04-02	Zálohování interních služeb Systému				
SZR06	Provozní a bezpečnostní monitoring Systému				
SZR07	Řešení incidentů				
SZR08	Řešení requestů Objednatele				
SZR10	Řízení technologických standardů Systému a podpora tenantů				
SZR11	Správa licencí a maintenance				
SZR12	Vytvoření a aktualizace nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému				
SZR13	Optimalizace a případný rozvoj Systému				
SZR15	Podpora provozu na infrastrukturní části Systému				
Celková fixní paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc			179 000,00	37 590,00	216 590,00

Celková fixní paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc navýšená o Variabilní měsíční paušální cenu za ten samý měsíc bude Objednatelem placena měsíčně za každý kalendářní měsíc poskytování Průběžně poskytovaných Služeb a za podmínek uvedených dále v tomto Článku 5 (dále jen „Celková měsíční paušální cena“).

5.1.2.Cena Služeb na objednávku objednávaných po Člověkodnech:

Služba		Cena za 1 Člověkodenní strávený na poskytování Služby		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
SZR09	Compliancy			
SZR11	Správa licencí a maintenance – Technická podpora (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)			
SZR13	Optimalizace a případný rozvoj Systému (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)			
SZR14	Konzultace specialistů Poskytovatele - Architekt řešení			
	Konzultace specialistů Poskytovatele - Specialista na HW (servery, disková pole)			
	Konzultace specialistů Poskytovatele - Specialista na OS a virtualizaci			
	Konzultace specialistů Poskytovatele - Specialista na DB (MS SQL)			
	Konzultace specialistů Poskytovatele - Bezpečnostní specialista			
	Konzultace specialistů Poskytovatele - Specialista na produkty Microsoft využívané Systémem			
SZR15	Podpora provozu na Infrastruktuře Systému (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)			
SZR16	Další služby			

5.1.3.Cena Služeb na objednaných a objednávaných po kalendářních měsících:

Služba		Měsíční platba za poskytnutou Službu		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
SZR17	Podpora on-site			

- 5.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 5.3. Každý pracovník Poskytovatele bude u Průběžně poskytovaných Služeb ID SZR11 – část Technická podpora, SZR13, SZR15 a u všech Služeb na objednávku evidovat svou práci s přesností na dokončenou půlhodinu. Výkazy práce Poskytovatele předkládané Objednateli budou obsahovat celkový čas provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele, zaokrouhlený na celé hodiny směrem dolů.
- 5.4. V případě prodlení s plněním povinností Poskytovatele má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb. Konkrétní výše slevy z ceny Služeb a způsob uplatnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.5. Celková měsíční paušální cena za poskytnuté Průběžně poskytované Služby bude Objednatelem hrazena měsíčně v odpovídající výši uvedené v Článcích 0.1 a 5.1.1.2 (po zohlednění případné slevy z ceny Průběžně poskytovaných Služeb), a to vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Nenabude-li Smlouva účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce tak, aby byly Průběžně poskytované služby poskytovány celý kalendářní měsíc, bude částka odpovídající paušální ceně za první a poslední kalendářní měsíc Průběžně poskytovaných služeb snížena o částku odpovídající násobku ceny Průběžně poskytovaných služeb za kalendářní den a počtu dnů, ve kterých nebyly Průběžně poskytované služby poskytovány. Cena Průběžně poskytovaných služeb za kalendářní den je rovna podílu paušální ceny za kalendářní měsíc a počtu kalendářních dnů připadajících na příslušný kalendářní měsíc.
- 5.6. Cena za poskytnuté Služby na objednávku podle Článků 5.1.2. a 5.1.3. Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 5.7. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení ceny za Služby a právo vystavit daňový doklad (fakturu) po akceptaci Služby ze strany Objednatele. Průběžně poskytované Služby a Služba na objednávku podle Článku 5.1.3. jsou akceptovány postupem dle Článku 7.2 a Služby na objednávku podle Článku 5.1.2. jsou akceptovány postupem dle Článku 7.3.
- 5.8. Poskytovatel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za předmětné plnění vždy bez zbytečného odkladu po jeho akceptaci Objednatelem a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do pěti (5) kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.

- 5.9. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů po jejich doručení Objednateli na adresu jeho sídla nebo elektronicky do datové schránky Objednatele. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.10. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména Zákona o DPH a rovněž i údaje dle § 435 OZ. Přílohou faktury musí být Záznam o poskytnutých Službách (jak je definován v Článku 7.2.1 níže) za příslušné období podepsaný oprávněnými osobami dle Smlouvy, resp. akceptační protokol týkající se předmětných Služeb.
- 5.11. Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu (faktuře) uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 5.12. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 5.13. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění - dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň.

6. Objednávání Služeb na objednávku

- 6.1. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále jen „Dílčí smlouva“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy. To neplatí, pokud je Dílčí smlouva uzavřena písemně v listinné podobě s podpisy obou Smluvních stran na téže listině a současně taková Dílčí smlouva výslovně stanoví, že se konkrétně identifikovaná ustanovení Smlouvy nepoužijí nebo se pro daný případ jinak mění.
- 6.2. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
- 6.2.1. V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále jen „Požadavek“). Součástí Požadavku jsou rovněž základní akceptační kritéria. Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.

6.2.2. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel u Služeb ID SZR11 – část Technická podpora a SZR15 následující pracovní den, u Služby ID SZR13 do pěti (5) pracovních dnů a u ostatních Služeb do deseti (10) pracovních dnů od doručení řádného Požadavku Poskytovateli doručit doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:

- (i) odkaz na tuto Smlouvu;
- (ii) označení Smluvních stran;
- (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
- (iv) termín plnění (harmonogram);
- (v) cenovou nabídku vycházející z cen za jeden (1) Člověkodenní strávený na poskytování Služby na objednávku uvedených v Článku 5.1.2, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracovních kapacit požadované Služby na objednávku, resp. cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) kalendářní měsíc u poskytování Služeb na objednávku uvedených v Článku 5.1.3; a
- (vi) akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku uvedených v Článku 5.1.2, která Poskytovatel předem projedná se zmocněncem Objednatele pro jednání věcná a technická; Služby na objednávku uvedené v Článku 5.1.3 se akceptují odsouhlasením měsíčního výkazu přítomnosti a provedených prací pracovníka Poskytovatele Objednatelem na pracovišti Objednatele.

(dále jen „Nabídka“)

Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyla základní akceptační kritéria uvedena v Požadavku, nemá to vliv na závaznost nabídky pro Poskytovatele. Smluvní strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit.

6.2.3. Na základě písemné objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele, datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele, (dále jen „Objednávka“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva vzniká doručením Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel se

však ještě zavazuje potvrdit doručení Objednávky zasláním jím podepsané Objednávky (v případě doručení Objednávky Poskytovateli prostřednictvím doporučené pošty), nebo jím vytištěné a podepsané Objednávky ve dvou (2) vyhotoveních (v případě doručení Objednávky Poskytovateli jinými touto Smlouvou povolenými způsoby), doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn) nebo na kontaktní údaje uvedené Objednatelem na Objednávce, a to do pěti (5) pracovních dnů od doručení Objednávky Poskytovateli. V případech, kdy byla Objednávka Poskytovateli doručena jiným v této Smlouvě povoleným způsobem, než prostřednictvím doručené pošty, zavazuje se Objednatel po obdržení obou vyhotovení Objednávky zaslaných Poskytovatelem v souladu s tímto Článkem zaslat Poskytovateli zpět jedno (1) podepsané vyhotovení Objednávky doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn). Objednávka bude podepsána alespoň zástupcem Objednatele pro jednání věcná a technická.

6.2.4. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 6.

6.2.5. Dílčí smlouva může být před jejím splněním ukončena:

(i) způsoby a z důvodů uvedených v Článcích 17.3 a 17.5;

(ii) odstoupením Objednatele v případě, že u Služeb poskytovaných na základě takové Dílčí smlouvy dojde k odmítnutí akceptace v souladu s Článkem 7.3.3 a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb neodstraní.

(iii) odstoupením v případě, že u Služeb poskytovaných na základě takové Dílčí smlouvy dojde k akceptaci s výhradami v souladu s Článkem 7.3.4 a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu ve smyslu Článku 7.3.4.

V takových případech se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb poskytnutých v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do Systému, je Poskytovatel povinen takové zásahy odstranit.

6.2.6. Částečné ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání dříve uzavřených Dílčích smluv a Poskytovatel je povinen závazky z takových Dílčích smluv splnit.

6.2.7. V případě ukončení Smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení této Smlouvy.

7. Kontrola a akceptace Služeb

- 7.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb probíhá postupem specifikovaným v bodě 5. Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 7.2. Akceptace Průběžně poskytovaných služeb a Služeb na objednávku podle Článku 5.1.3 probíhá vždy za kalendářní měsíc, a to následujícím způsobem:
 - 7.2.1. Poskytovatel předloží Objednateli vždy do desátého (10.) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce záznam o poskytnutých Službách (dále jen „Záznam o poskytnutých Službách“). Vzor Záznamu o poskytnutých Službách je Přílohou č. 2 Smlouvy.
 - 7.2.2. Akceptaci Služeb na objednávku podle Článku 5.1.3 provede Objednatel porovnáním údajů v měsíčním výkazu přítomnosti na pracovišti, který je součástí Záznamu o poskytnutých službách, s údaji ze svého docházkového systému.
 - 7.2.3. Objednatel je povinen zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné stanovisko k Záznamu o poskytnutých Službách vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jeho předložení Objednateli (dále jen „Stanovisko“).
 - 7.2.4. Pokud Objednatel ve Stanovisku nebude mít výhrady k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách, Smluvní strany Záznam o poskytnutých Službách schválí. Schválením Záznamu o poskytnutých Službách se Služby považují za řádně převzaté a akceptované.
 - 7.2.5. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
 - 7.2.6. Schválení poskytnutých Služeb provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická.
- 7.3. Akceptace Služeb na objednávku podle Článku 5.1.2 se provede za použití následující akceptační procedury:
 - 7.3.1. Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem provede ověření splnění všech akceptačních kritérií dohodnutých v rámci Dílčí smlouvy, vyhotoví a odsouhlasí protokol/y o průběhu ověřování a jeho výsledku u každého jednotlivého akceptačního kritéria. Neskončilo-li ověření některého akceptačního kritéria úspěšně, Poskytovatel nedostatky odstraní a po dohodě s Objednatelem určí další termín pro opakování ověření.
 - 7.3.2. Skončilo-li ověření všech akceptačních kritérií úspěšně, Poskytovatel zpracuje akceptační protokol a předkládá jej Objednateli současně protokolem/y o průběhu ověřování akceptačních kritérií a jejich výsledků a/nebo s předávacím protokolem (byla-li předmětem Dílčí smlouvy dodávka movité věci). Akceptační protokol bude obsahovat seznam akceptačních kritérií dohodnutých v rámci Dílčí smlouvy s výsledky ověření jejich splnění. Předání a akceptace plnění příslušné Služby Dílčí

smlouvy Objednatelem bude potvrzeno podpisem zástupce Objednatele pro jednání věcná a technická na předávacím a akceptačním protokolu.

- 7.3.3. Objednatel může akceptaci odmítnout v případě, že předaná Služba Dílčí smlouvy vykazuje na základě ověření akceptačních kritérií natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními. V případě méně vážných vad se použije akceptace s výhradami.
- 7.3.4. V případě, že akceptace byla provedena s výhradami Objednatele, je Poskytovatel povinen zjednat nápravu do čtrnácti (14) kalendářních dnů, nebude-li dohodou Smluvních stran stanoveno jinak.
- 7.4. Byla-li Služba akceptována, Poskytovatel může fakturovat Objednateli plnou výši ceny Služeb.
- 7.5. Byla-li Služba akceptována s výhradou, pak Služba není řádně poskytnuta. Poskytovateli vznikne právo na zaplacení ceny a vystavení daňového dokladu (faktury) až po zjednání nápravy a bezvýhradné akceptaci Služeb.
- 7.6. Nebyla-li Služba akceptována, Poskytovatel nesmí fakturovat Objednateli cenu takové Služby.

8. Poddodavatelé a realizační tým Poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Služby sám nebo prostřednictvím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy pouze se souhlasem Objednatele a jen tehdy, pokud bude nový poddodavatel mít potřebnou kvalifikaci. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odpírat.
- 8.3. Objednatel či jakákoli třetí osoba jsou oprávněni uzavřít smlouvy s příslušnými poddodavateli Poskytovatele týkající se Systému, jeho úprav, rozvoje a servisu, a to za předpokladu, že takové smlouvy nabydou účinnosti nejdříve po zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou popř. jeho příslušné části nebo že takové smlouvy budou uzavřeny v případě prodloužení Poskytovatele s plněním této Smlouvy delším než šedesát (60) dnů. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době poskytování Služeb Poskytovatelem.
- 8.4. Služby vymezené v Příloze č. 1 Smlouvy nemusí být poskytovány prostřednictvím osoby Poskytovatele. Poskytovatel ale nese plnou odpovědnost za plnění těchto služeb i v případě, že by je poskytoval prostřednictvím svých poddodavatelů.
- 8.5. Poskytovatel je povinen zajistit, že členové jeho realizačního týmu uvedení v Příloze č. 3 této Smlouvy budou po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou splňovat požadované kvalifikační předpoklady spočívající v praxi při poskytování služeb podpory provozu a rozvoje všech komponent Systému. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele prokázat, že členové jeho realizačního týmu splňují požadavky dle předchozí věty.

- 8.6. Členy realizačního týmu Poskytovatele uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen využívat při poskytování Služeb po celou dobu trvání této Smlouvy v rozsahu a oblastí dle jejich kvalifikací. Členy realizačního týmu Poskytovatele lze vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odírat.
- 8.7. Jednotlivé činnosti prováděné v rámci Služeb a nespádající do činností členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy mohou být prováděny i jinými osobami, než členy realizačního týmu. Tím však není dotčena odpovědnost členů realizačního týmu dle jejich pozic i za takto provedené činnosti.
- 8.8. Porušení kterékoli povinnosti dle tohoto Článku 8 je podstatným porušením Smlouvy.

9. Záruka

- 9.1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku na jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne akceptace předmětné Služby. Poskytovatel však neodpovídá za vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby; na takové zásahy bude Poskytovatel předem upozorněn.
- 9.2. Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
- 9.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výstupy Služeb poskytnutých podle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit v plné výši Objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů Služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti se Službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu Služeb či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace bez dopadu na cenu Služeb sjednanou podle této Smlouvy do doby, než se na základě pravomocného soudního rozhodnutí prokáže daný nárok jako neoprávněný, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody. V případě, že se nárok třetí osoby prokáže na základě pravomocného soudního rozhodnutí jako neoprávněný, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli účelně vynaložené náklady na zajištění náhradního řešení a minimalizaci dopadů situace dle předchozí věty.

10. Vlastnické právo

- 10.1. V případě, že součástí poskytnutých výstupů Služeb jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich převzetí Objednatelem. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele

okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

11. Licenční ujednání

- 11.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky 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 (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto Článku 11.
- 11.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- 11.2.1. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu dle Článku 11.2.3 užívat toto Autorské dílo k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi známými způsoby užití a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást výstupu Služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní a neomezená. Objednatel není povinen licenci využít. Objednatel ode dne nabytí této licence k Autorskému dílu poskytuje Poskytovateli na dobu trvání této Smlouvy licenci k užití Autorského díla v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb.
- 11.2.2. V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů upravené na základě této Smlouvy a k jejímu plnění. Poskytovatel je povinen Objednateli předávat kódy a materiály dle předchozí věty v rámci Služby ID SZR13.
- 11.2.3. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle Článku 11.2, přičemž účinnost této licence nastává vždy okamžikem akceptace Služby, která příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Služeb.
- 11.2.4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem

a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

- 11.3. Poskytovatel tímto dále Objednateli uděluje právo vytěžovat a zužitkovat veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „Databáze“) za podmínek sjednaných pro poskytnutí licence k Autorským dílům v Článku 11.2.
- 1.2. Ustanovení Článků 11.2 a 11.3 se nevztahuje na standardní počítačové programy uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy, k nimž si Objednatel sám zajišťuje software maintenance. Poskytovatel je povinen dodržovat licenční podmínky stanovené výrobcem standardních počítačových programů uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy a dalších standardních počítačových programů, které jsou dle dohody Smluvních stran součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 11.4. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům a práva vytěžovat a zužitkovat Databáze dle tohoto Článku 11 je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

12. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 12.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
 - 12.1.1. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - 12.1.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - 12.1.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - 12.1.4. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 12.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
 - 12.2.1. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - 12.2.2. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami (zejména ISO 20000 a ISO 27001);
 - 12.2.3. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
 - 12.2.4. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické

postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:

- (i) zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) ode dne nabytí jeho účinnosti,
- (ii) zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- (iii) zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
- (iv) Zákon o utajovaných informacích;

- 12.2.5. řídit se provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu Systému a řídit se provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu informačních systémů Objednatele, s nimiž se seznámil nebo se měl s vynaložením odborné péče seznámit;
- 12.2.6. poskytovat součinnost nezbytnou pro zajištění provozu a bezpečnosti Systému;
- 12.2.7. poskytovat Objednateli přístup k primárním datovým zdrojům pro kontrolu plnění parametrů Služeb, řízení provozu a zajištění bezpečnosti provozu Systému;
- 12.2.8. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- 12.2.9. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- 12.2.10. za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění Smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit opakované ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) uvedeného zákona, a to v rozsahu stanoveném platnými a účinnými právními předpisy ke dni provádění kontroly;
- 12.2.11. umožnit Objednateli provést na pracovištích Poskytovatele, která se podílejí na plnění této Smlouvy, zákaznický (nikoliv účetní) audit plnění předmětu Smlouvy a dodržování povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, a to do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele;

- 12.2.12. upozornit Objednatele na skončení poskytování podpory ze strany výrobce ke konkrétnímu hardware a software a navrhnout Objednateli vhodné varianty řešení takové situace včetně cen a harmonogramu prací, a to alespoň dvanáct (12) měsíců předem, nebo, není-li to možné, bezodkladně poté, co se to Poskytovatel dozví nebo by měl dozvědět. Objednatel má právo z navržených variant vybrat vhodnou variantu řešení a Poskytovatel je povinen s ním uzavřít dodatek k této Smlouvě, na základě něhož bude tato varianta řešení realizována. Případně je Objednatel oprávněn navrhnout a realizovat jiné vhodné řešení s tím, že bude-li mít toto řešení minimálně stejné výkonové charakteristiky jako to, k němuž končí podpora výrobce, je Poskytovatel také povinen uzavřít s Objednatelem dodatek k této Smlouvě, na základě něhož bude tato varianta řešení realizována;
- 12.2.13. seznámit Objednatele s licenčními podmínkami poskytovatelů standardních počítačových programů uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy nebo jejich změnami a s licenčními podmínkami dalších standardních počítačových programů, které jsou dle dohody Smluvních stran součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy;
- 12.2.14. informovat Objednatele v případě, že se Systém blíží svým výkonostním a kapacitním limitům či hrozí jejich překročení, a navrhnout Objednateli alespoň rámcově možné řešení této situace.
- 12.3. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:
- 12.3.1. Zajistit organizačně-administrativní bezpečnost (fyzický přístup):
- (i) zajištění fyzických přístupů k předmětu plnění v datových centrech a předávání informací o havarijních plánech v datových centrech;
 - (ii) kontrola a evidence vstupu oprávněných osob Poskytovatele do objektu datového centra.
- 12.3.2. Zajistit prostředí pro provoz:
- (i) vytápění/klimatizace místností s výpočetní technikou;
 - (ii) dodávky energií v potřebné kvalitě pro provoz Systému, nepřerušitelný zdroj napájení pro krátkodobé výpadky a překlenutí kolísání napětí, náhradní zdroj energie s dostatečnou kapacitou, v bezpečné lokalitě, včetně zajištění obsluhy;
 - (iii) zajištění plně redundantní komunikační infrastruktury, připojené k Centrálnímu místu služeb/Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy;
 - (iv) zabezpečená kabeláž, rozvody;
 - (v) EZS (elektrický zabezpečovací systém), příp. v kombinaci s kamerovým systémem, umožňující monitoring vstupu;

- (vi) EPS (elektrický protipožární systém) vybavený vhodnými čidly (teplotní/kouřová), příp. automatizovaný systém hašení určený pro elektrická zařízení (v bezobslužných prostorech), propojený na centrální dispečink;

12.3.3. Zajištění datové a internetové konektivity:

- (i) komunikační kanál poskytující připojení pro napojení na Centrální místo služeb/Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy;
- (ii) zajištění možnosti přístupu Systému z datových center na Internet;
- (iii) zajištění vzdáleného přístupu z Internetu do datových center k předmětu plnění;
- (iv) zprovoznění dynamického směrovacího protokolu mezi páteřními prvky datových center a hraničními prvky v Komunikační infrastruktuře Informačních systémů veřejné správy pro zajištění dostupnosti datových center Systému směrem z Komunikační infrastruktury Informačních systémů veřejné správy;
- (v) vzájemné propojení datových center Systému.

12.3.4. Ostatní zajištění a součinnost:

- (i) zajištění přístupů do Service desku Objednatele v míře nezbytně nutné pro plnění dle Smlouvy, případně propojení s HelpDeskem Poskytovatele;
- (ii) v případě nutnosti zajištění součinnosti provozovatelů hostovaných systémů a provozovatele datových center;
- (iii) nezbytná součinnost s externími pracovníky pro výkon některých bezpečnostních rolí.

12.4. Objednatel je oprávněn zajišťovat plnění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, zejména pak z Článku 12.3, pomocí třetích osob, a to s ohledem na skutečnost, že provozovatelem datových center není Objednatel.

13. Náhrada škody

13.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

13.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskyvatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

- 13.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 13.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 13.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ upravujícími náhradu škody.
- 13.6. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty či slev z ceny není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- 13.7. Náhrada škody se platí v měně platné na území České republiky.

14. Ochrana informací

- 14.1. Žádná Smluvní strana nesmí jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s poskytováním Služeb, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“), a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“), není ustanovením předchozí věty dotčena. Poskytovatel uděluje bezvýhradní souhlas se zveřejněním informací o Smlouvě podle Zákona o registru smluv a tak, aby mohly být předmětem poskytnuté informace ve smyslu ZSPI.
- 14.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ZOOÚ“) a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Při poskytování Služeb může docházet ke zpřístupnění a též ke zpracování osobních údajů ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ spravovaných Objednatelem. Z toho důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat při zpřístupnění a zpracování takových osobních údajů v souladu s ustanoveními Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 14.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - 14.3.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana,
 - 14.3.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou a že ji nenabyla protiprávně,

- 14.3.3. Smluvní strana obdrží od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
- 14.3.4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu,
- 14.3.5. jde o plnění získané Objednatelem dle Smlouvy (jako dokumentace apod.). Objednatel je tak oprávněn zpřístupnit či předat třetí osobě veškerou dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem při poskytování Služeb.
- 14.4. Za chráněné informace podle Článku 14 se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
- 14.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle Článku 14.4 jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle Článku 14.4 trvá po celou dobu účinnosti Smlouvy a po dobu pěti (5) let od ukončení její účinnosti (s výjimkou informací podle Článku 14.2 a utajovaných informací ve smyslu Zákona o utajovaných informacích, u nichž povinnost mlčenlivosti trvá i po uplynutí pěti (5) let od ukončení účinnosti Smlouvy).
- 14.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle Článku 14 i ze strany svých pracovníků a poddodavatelů.
- 14.8. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší povinnost mlčenlivosti podle Článku 14, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti. Právo požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody v plné výši není tímto ujednáním dotčeno.

15. Zmocněnci a oprávněné osoby Smluvních stran

15.1. Zmocněnci Smluvních stran jsou následující:

15.1.1. Za Objednatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):



pro jednání věcná a technická:



pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích



pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

15.1.2. Za Poskytovatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):

[REDACTED]

pro jednání věcná a technická:

[REDACTED]

pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích

[REDACTED]

pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

- 15.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v článku 15.1 bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

16. Komunikace mezi Smluvními stranami

- 16.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručení prostřednictvím informačního systému datových schránek.
- 16.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

17. Trvání Smlouvy a možnosti jejího ukončení

- 17.1. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy, nebude-li Smlouva ukončena dříve způsobem stanoveným v tomto článku 17.
- 17.2. Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena:
- 17.2.1. výpovědí dle článku 17.3 Smlouvy;
 - 17.2.2. odstoupením za podmínek stanovených touto Smlouvou; nebo
 - 17.2.3. dohodou Smluvních stran.
- 17.3. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu jako celek nebo pouze její dílčí část (jednotlivou Službu dle příslušného ID Služby) i bez udání důvodu s výpovědní dobou:
- 17.3.1. tři (3) měsíce při výpovědi Služeb ID SZR08, ISZR13, SZR14, SZR16 a SZR17,
 - 17.3.2. šest (6) měsíců při výpovědi Služeb neuvedených v bodě 17.3.1,

17.3.3. dvanáct (12) měsíců u výpovědi Smlouvy jako celku.

Jednotlivé Služby lze vypovídat pouze do stavu, kdy zůstane aktivní alespoň sada Služeb ID SZR01-01, SZR02-01, SZR02-02, SZR02-03, SZR03-01, SZR04-01, SZR06, SZR07, SZR08, SZR10 a SZR15 nebo sada Služeb ID SZR01-02, SZR02-03, SZR02-04, SZR03-02, SZR04-02, SZR06, SZR07, SZR08, SZR10 a SZR15. Další Služby pak lze vypovědět pouze v rámci výpovědi Smlouvy jako celku, nikoliv samostatně.

Výpovědní doba začne vždy běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Při výpovědi jednotlivých Služeb dle Článků 17.3.1 a 17.3.2 zajistí Objednatel plnění v nich definovaných Služeb s parametry, které umožní Poskytovateli plnění pro něj stanovených KPI u zbývajících Služeb.

- 17.4. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit pouze v případě jejího podstatného porušení Objednatelem, které nebude napraveno ani do šedesáti (60) dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě Objednateli.
- 17.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, zejména pokud:
- 17.5.1. Poskytovatel poruší svou povinnost dle Článku 8, Článku 19.1, nebo Článku 19.3;
 - 17.5.2. Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona; nebo
 - 17.5.3. insolvenční soud I. stupně vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona; nebo
 - 17.5.4. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů přeměn společnosti Poskytovatele dle Zákona o přeměnách).
- 17.6. Poskytovatel je povinen dopředu informovat Objednatele o Změně kontroly Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel Objednatele neinformuje dle předchozí věty nebo jej informuje, ale taková Změna kontroly je pro Objednatele natolik závažná, že by další plnění této Smlouvy bylo k újmě Objednatele, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

18. Povinnosti související s ukončením Smlouvy

- 18.1. Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou sepíší Smluvní strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Systému.
- 18.2. V případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a to do doby zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou. Současně je i před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou Poskytovatel povinen v rámci

součinnosti dle předchozí věty poskytnout Objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k převedení činností dle této Smlouvy novému poskytovateli Služeb či novému poskytovateli služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených, a to mimo jiné i formou účasti vyžádaných pracovníků Poskytovatele, včetně hlavního architekta, na minimálně jedné konferenci/semináři o délce jeden (1) Člověkodenní pro potencionální nové poskytovatele.

18.3. Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) kalendářních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou:

18.3.1. připravit aktualizovanou dokumentaci k Systému včetně jeho částí klasifikovaných podle Zákona o utajovaných informacích, obsahující zejména, nikoliv však výlučně:

- (i) dokumentaci Systému - Detailní návrh implementace, který zahrnuje:
 - Procesní dokumentace (včetně detailních popisů procesů);
 - bezpečnostní dokumentace;
 - popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí;
 - popis řešení vysoké dostupnosti Systému;
 - popis konfigurace databází;
 - popis nastavení operačních systémů;
 - popis datového modelu;
 - popis konfigurace aplikačních serverů.
- (ii) úplné a aktuální zdrojové kódy komponent Systému vytvořených Poskytovatelem v průběhu plnění předmětu Smlouvy;
- (iii) úplné a aktuální skripty používané Poskytovatelem při poskytování Služeb a plnění předmětu Smlouvy;
- (iv) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;
- (v) seznam využitých softwarových licencí poskytnutých Poskytovatelem v rámci dodávky Systému s licenčními klíči a informací, do kdy má na daný software pořízenou platnou maintenance nebo software assurance;
- (vi) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;

- (vii) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
 - (viii) aktuální a úplnou verzi Configuration management database;
 - (ix) disaster recovery plány;
 - (x) dvě sady plně čitelných a funkčních záloh, ze kterých lze provést kompletní obnovení Systému;
 - (xi) veškerá zálohovací media využitá pro zálohování Systému během plnění Smlouvy;
 - (xii) provozní deník;
 - (xiii) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
 - (xiv) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (popř. popis uzavřených požadavků v Service Desku Objednatele a Service Desku Poskytovatele);
 - (xv) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;
 - (xvi) aktuální SQL skript pro založení databáze/databází a obsah číselníků;
 - (xvii) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému a nástroje k tomu používané (skripty, statistiky, monitoring, ...);
 - (xviii) aktuální seznam požadavků na rozvoj Systému;
 - (xix) aktuální seznam otevřených požadavků v Service Desku Poskytovatele a požadavků na Poskytovatele v Service Desku Objednatele;
- 18.3.2. připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
- 18.3.3. protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem;
- 18.3.4. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k výkazům pracovní činnosti předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 18.4. V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto Článku 18 splnit před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou z důvodu, že tento okamžik není

předem znám (například v případě odstoupení), zkracují se lhůty uvedené v Článku 18.3 Smlouvy na šestinu, začínají plynout až od okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.

- 18.5. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle tohoto Článku 18 může Objednateli vzniknout škoda z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli.
- 18.6. Nad rámec povinností dle tohoto Článku 18, za jejichž splnění nenáleží Poskytovateli další odměna nad rámec ceny za Průběžně poskytované služby za dobu jejich poskytování dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen až do uplynutí šesti (6) měsíců od zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou poskytovat Objednateli jakékoliv další konzultace související s provozem Systému. Za konzultace dle předchozí věty náleží Poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb za Služby na objednávku, které povaze příslušné konzultace nejbližše odpovídají. Na objednávky dle tohoto Článku 18.6 se uplatní přiměřeně Článek 6.

19. Závěrečná ustanovení

- 19.1. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do třiceti kalendářních dnů po uveřejnění/doručení Oznámení o výběru dodavatele na základě výsledku Zadávacího řízení sjedná pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 30 000 000 Kč (slovy třicet milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 % a bude její platnost udržovat po celou dobu účinnosti Smlouvy.
- 19.2. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy nebo pojistku na vyžádání Objednateli. Škoda, kterou je případně Poskytovatel povinen nahradit Objednateli nebo třetím osobám, není omezena výší nebo rozsahem podmínek pojištění odpovědnosti Poskytovatele. Porušení povinnosti sjednat pojistnou smlouvu dle tohoto Článku 19.1 je podstatným porušením Smlouvy.
- 19.3. Poskytovatel bere na vědomí, že na Systému provozované informační systémy jsou ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti významnými informačními systémy a v budoucnosti mohou být i klasifikovány jako kritické informační systémy. Systém jako takový pak musí splňovat všechny podmínky vyplývající z tohoto zákona pro na něm provozované kritické nebo významné informační systémy. Poskytovatel také bere na vědomí, že naplňuje definici provozovatele Systému a jako takový je povinnou osobou dle § 3 písm. e) zákona o kybernetické bezpečnosti.
- 19.4. Poskytovatel před podpisem Smlouvy předložil Objednateli kopie dokladů ve smyslu Zákona o utajovaných informacích, kterým byla prokázána schopnost Poskytovatele a jeho poddodavatelů, u kterých je to z povahy jejich činnosti potřebné, zabezpečit ochranu utajovaných informací minimálně stupně „VYHRAZENÉ“.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby on i jeho poddodavatelé, u kterých je to z povahy jejich činnosti potřebné, splňovali podmínky přístupu k utajeným informacím minimálně stupně

„VYHRAZENÉ“ po dobu účinnosti Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.

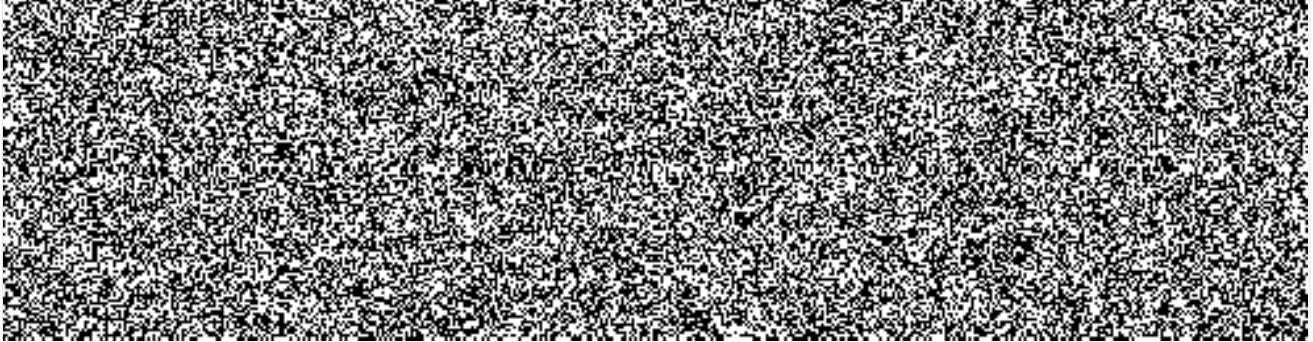
- 19.5. Smlouvu lze zrušit či měnit pouze v písemné formě, není-li výslovně uvedeno jinak, a to v případě jejích změn formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.
- 19.6. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právem, zejména OZ a Autorským zákonem. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 19.7. Smluvní strany řeší spory ze Smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají Smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí místem sídla Objednatele.
- 19.8. Pro případ uzavírání této Smlouvy a objednávání Služeb Smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Smluvních stran. Tím není dotčen postup dle Článku 6.2.3.
- 19.9. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ.
- 19.10. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a Poskytovatel obdrží dva (2) stejnopisy.
- 19.11. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1 | Katalog služeb |
| Příloha č. 2 | Záznam o poskytnutých Službách |
| Příloha č. 3 | Seznam poddodavatelů a realizační tým poskytovatele |
| Příloha č. 4a | Housing NAKIT, s. p.,
Provozní řád Datového centra Malešice |
| Příloha č. 4b | Housing NDC Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.,
Provozní řád pro zákazníky NDC SPCSS |
| Příloha č. 5a | Základní specifikace Infrastruktury Systému a Interních systémů |
| Příloha č. 5b | Detailní specifikace Infrastruktury Systému a Interních systémů |
| Příloha č. 6 | Zásady zpracování osobních údajů |
- 19.12. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření Smlouvy rozhodující.
- 19.13. Smlouva nabývá účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv dle Zákona o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

Objednatel:

Poskytovatel:

V *Maxi* dne 31-10-2018

V Praze dne 23.10.2018



2.1 Příloha č. 1 - Katalogový list

Katalog služeb

1. Definice pojmů

ID Služby - Identifikátor služby, např. SZR03.

Incident – Typ požadavku v SD Objednatele, kdy žadatel požaduje vyřešení stavu Systému, při kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

Interní infrastruktura nebo **Infrastruktura Systému** - privátní cloud Objednatele využívaný pro hostování jím spravovaných aplikací, definovaný v bodě 3. této přílohy.

Interní systémy - sada aplikací hostovaných na Interní infrastruktuře, definovaný v bodě 4. této přílohy, využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu.

MD – Člověkoděn – pracovní aktivita v rozsahu 8 hodin.

Odezva (response time) – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time) – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu kvalifikace priority požadavku.

Profylaxe – Preventivní kontrola a údržba jednotlivých komponent Systému, mající za cíl předcházet možným poruchám, výpadkům a problémům.

RFC – Request For Change – požadavek na změnu Systému.

Request – typ požadavku v SD Objednatele, který není incidentem.

Rozsah poskytování služby (kalendář) – doba, kdy je služba poskytována (od - do) a které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

SD (Service Desk) – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/požadavků využívaný Objednatelem.

Systém – Interní infrastruktura a Interní systémy.

Tenant – část infrastruktury Systému dedikovaná pro hostování jedné aplikace, její provoz a správu

2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému Objednatele a dále pak zajištění garance dostupnosti Systému a úrovně poskytovaných služeb podle požadavků Objednatele.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR01-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti Infrastruktury Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti služeb Infrastruktury Systému (Poskytování výpočetního výkonu, Poskytování datového úložiště a Poskytování síťové a datové komunikace) a udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost služeb Infrastruktury Systému při standardním provozu
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb Infrastruktury Systému (Poskytování výpočetního výkonu, Poskytování datového úložiště a Poskytování síťové a datové komunikace) při standardním provozu
Měřicí bod	Monitoring Systému
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>Služby Poskytování výpočetního výkonu jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je nedostupný nebo nefunkční fyzický server samostatně stojící mimo cluster. - Není-li dostupný žádný ze skupiny redundantních serverů - Jsou nedostupné nebo nefunkční dva a více fyzické servery v clusteru tvořeném 10 a méně. - Jsou nedostupné nebo nefunkční tři a více fyzické servery v clusteru tvořeném více než 10 servery. - Je nedostupná nebo nefunkční libovolná virtualizační platforma pro hostované systémy a aplikace. - Některá z hostovaných aplikací nedostává jí garantovaný výpočetní výkon (VCPU, RAM). <p>Služby Poskytování datového úložiště jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na některém fyzickém diskovém poli pro některý typ disků datového úložiště je počet nedostupných nebo nefunkčních

Katalogový list Služby	
	<p>fyzických disků větší než počet spare disků pro tento typ disků na daném fyzickém diskovém poli nebo větší než počet disků, proti jejichž selhání je použitý způsob ukládání dat do diskového pole odolný.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je nedostupný nebo nefunkční fyzický disk na serveru samostatně stojící mimo diskové pole a nezařazený do RAID. - Počet nedostupných disků v RAID je větší než počet disků, proti jejichž selhání je daný typ RAID odolný. - Část kapacity diskového pole je nedostupná ve virtualizační platformě pro hostované systémy a aplikace a některá z hostovaných aplikací tak nedostává jí garantovaný úložný prostor pro daný typ datového úložiště. <p>Služby Poskytování síťové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je nefunkční síťová komunikace v rámci Infrastruktury Systému (po hraniční prvky s poskytovatelem konektivity) a některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy jsou pro uživatele nebo jiné aplikace nedostupné.</p> <p>Služby Poskytování datové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy z důvodu nefunkční datové komunikace v rámci Infrastruktury Systému jsou nefunkční i některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy.</p> <p>Nedostupnost jakékoliv z uvedených služeb se považuje za incident priority 1.</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti Infrastruktury Systému, tj. nedostupnosti služby Poskytování výpočetního výkonu nebo nedostupnosti služby Poskytování datového úložiště nebo služby Poskytování síťové komunikace nebo služby Poskytování datové komunikace, v minutách v době standardního provozu (minuty, kdy jsou nedostupné dvě nebo více služeb současně, se do celkové doby nedostupnosti započítávají jen jednou).</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 1 > = 99,9%

Katalogový list Služby	
	<p>Maximální roční povolená nedostupnost je 526 minut měřeno za kalendářní rok nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Maximální povolená měsíční nedostupnost Infrastruktury Systému je 120 minut za měsíc měřeno v každém kalendářním měsíci nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Za nedostupnost Infrastruktury Systému se považuje doba od vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Priorita incidentů	<p>Priorita 1 - nedostupnosti infrastrukturní části Systému</p> <p>Priorita 2 - jsou-li nedostupné nebo nefunkční takové komponenty Systému, že výpadek některé další by znamenal již nedostupnost Infrastruktury Systému</p> <p>Priorita 3 - jsou-li nedostupné nebo nefunkční takové komponenty Systému, že výpadek některých další dvou komponent by znamenal již nedostupnost Infrastruktury Systému</p> <p>Priorita 4 – ostatní výpadky komponent Systému</p>
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle bodu 5.3.3. této přílohy a priority incidentu
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.1.1 a 6.1.2 této přílohy a priority incidentu
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z Monitoringu Systému.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR01-02
Název služby	Zajištění dostupnosti Interních služeb
Popis Služby	Zajištění požadované úrovně dostupnosti Interních služeb poskytovaných Systémem a udržení jejich parametrů podle definovaných SLA.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Na základě definovaných priorit a odpovídajících SLA parametrů Interních služeb zajistit dohodnutou úroveň jejich provozu (podle Definice SLA v bodě 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v Service Desku a jejich SLA) a dostupnost nezbytných informací o všech incidentech a requestech v Service Desku Objednatele, nutných pro její vyhodnocování.

Katalogový list Služby	
	<p>SLA se měří a dostupnost vyhodnocuje pro Interní služby prioritizační kategorie A uvedené na listě „Prioritizace int.služeb“ Přílohy č. 5 Smlouvy.</p> <p>Požadovaná roční dostupnost Interních služeb je 99,5 % (nedostupnost 43,8 hod = 2628 minut za rok) měřeno v každém kalendářním roce nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby. Maximální povolená měsíční nedostupnost Interních služeb je 500 minut za měsíc měřeno v každém kalendářním měsíci nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Nedostupnost Interních služeb se vypočítá jako součet nedostupností všech jednotlivých dílčích služeb a to tak, že pokud se překrývá nedostupnost více služeb, počítá se doba nedostupnosti od začátku nedostupnosti první služby do ukončení nedostupnosti poslední nedostupné služby.</p> <p>Za nedostupnost jednotlivých dílčích služeb se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Režim 24x7
Odezva a doba obnovení Služby	Dle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů a jejich SLA.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.1 a 6.1.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Činnosti nevyjmenované v sekci „Popis činnosti“
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele. Pravidelné reporty o dostupnosti služeb s vyhodnocením SLA.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-01
Název Služby	Proaktivní údržba Infrastruktury Systému – HW infrastruktura
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti HW infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující HW infrastruktury, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech HW prvcích Infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména správa, údržba a kontrola stavu HW prvků Infrastruktury Systému. Správa, údržba a kontrola stavu a běhu fyzických serverů, komponent síťové a datové infrastruktury, datových úložišť a služeb na nich běžících. Zpracování událostí z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě událostí.</p> <p>Monitoring obsahuje zejména sledování dostupnosti/základní funkčnosti fyzických serverů, komponent síťové a datové infrastruktury a datových úložišť, monitoring zbývajících místa na v jednotlivých nodech datových úložných prostorů, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generované události.</p> <p>Cílem je proaktivně eliminovat vznik událostí, které již mají přímý dopad na plnění KPI a SLA.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za provoz, monitoring a správu kompletní HW části Infrastruktury Systému:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vrstvy fyzických serverů, apod. 2. Datových úložišť a datové komunikace 3. Síťové komunikační infrastruktury po hraniční prvky s poskytovatelem konektivity. <p>Jejich kompletní seznam uveden na listě „Sdílená infrastruktura“ v Příloze č. 5a Smlouvy.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 2 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Pravidelné zákonné revize a prohlídky • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5

Katalogový list Služby	
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení Služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Správu systémů mimo Systém, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-02
Název Služby	Proaktivní údržba Infrastruktury Systému – SW infrastruktura
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti SW infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích SW infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné technické kontroly SW prvků Infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu OS serverů a virtualizační platformy, promazání temp adresářů, kontrola event logů serverů, kontrolu funkčnosti monitoringu HW a SW, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby na straně Objednatele k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OS na fyzických serverech (MS Windows Server) 2. Virtualizační platformy (MS Hyper-V, dočasně i VMware)

Katalogový list Služby	
	<p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 2 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-03
Název Služby	Proaktivní údržba Systému – bezpečnostní řešení
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti bezpečnostních řešení v rámci Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení jejich bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích bezpečnostních řešení v rámci Systému v průběhu jejich životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné kontroly nastavení a funkčnosti bezpečnostních řešení implementovaných v rámci Systému, stavu a funkčnosti jejich dohledových nástrojů monitorujících provoz Systému, kontroly eskalačních pravidel, kontroly stavu zjištěných bezpečnostních událostí a incidentů a výsledků jejich řešení, pokud se opakuje výskyt nějaké události nebo se objeví nový typ – eskalace na garanta služby k prověření jejího vlivu na kybernetickou bezpečnost Systému.</p> <p>Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury</p>

Katalogový list Služby	
	<p>(tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení. Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu všech komponent Bezpečnostního řešení Systému uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 1 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Pravidelné zákonné revize a prohlídky • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-04
Název Služby	Proaktivní údržba Systému – Interní služby
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Interních služeb vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích Interních služeb v průběhu jejich životního cyklu. Seznam Interních služeb je uveden v bodě 4. této přílohy.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly Interních služeb obsahuje zejména celkovou kontrolu stavu a vytíženosti virtuálních serverů, na kterých interní služby běží, promazání temp adresářů, kontrola obsazenosti přiděleného úložného prostoru, kontrola využití přidělených kapacit síťové a datové konektivity, kontrola event logů virtuálních serverů a aplikací, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI.</p> <p>Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 1 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR03-01
Název Služby	Aktualizace SW Infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW Infrastruktury Systému a jejich komponent a udržování ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW komponent.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem. Zajištění provozu a aktuálnosti obsahu serverů poskytujících centrální správu aktualizací vybraných produktů Microsoft (WSUS) a Linux (Linux repository) a jejich dostupnosti, kompletnosti a aktuálnosti pro systémy realizující update software u jednotlivých tenantů.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování aktualizace implementované na Infrastruktuře Systému a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. <p>Dostupnost, Správa a údržba a aktuálnost obsahu serverů centrálně zajišťujících soubory s aktualizacemi vybraných SW produktů pro potřeby Systému a jednotlivých tenantů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5

Katalogový list Služby	
	Implementace aktualizací Systému a testování podle s Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu. Poskytování služeb centrálního úložiště aktualizčních souborů.
Odezva	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“. Prováděné zásahy nejsou technickým zhodnocením dle vyhlášky č. 410/2009 Sb., (nedojde k navyšování verzí ani rozšiřování funkcionalit).
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW infrastruktury (tu zajišťuje Objednatel). Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů • činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR03-02
Název Služby	Aktualizace Interních služeb
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW používaného v rámci Interních služeb a jeho komponent a udržování ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW Interních služeb, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem a správci hostovaných aplikací a systémů. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Provedení testování implementované aktualizace, spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Implementace aktualizací a testování podle s Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu.
Odezva	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele

Katalogový list Služby	
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW Infrastruktury Systému (tu zajišťuje Objednatel). Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů • činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR04-01
Název služby	Zálohování Infrastruktury Systému
Popis Služby	Zálohování Infrastruktury Systému ve smyslu zálohování jednotlivých fyzických serverů Systému, jejich systémového nastavení, zálohování SW Infrastruktury Systému včetně všech logů. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané a Objednatelem schválené dokumentace (Provozní postupy zálohování Infrastruktury Systému).
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování Infrastruktury Systému (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Správu zálohovacích nástrojů infrastrukturní části Systému.

Katalogový list Služby	
	3) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. 4) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 5) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. 6) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií 7) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti zálohovacího systému podle Priority 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR04-02
Název služby	Zálohování Interních služeb
Popis Služby	Zálohování Interních služeb ve smyslu zálohování jednotlivých virtuálních serverů, na kterých běží Interní služby, jejich nastavení, zálohování aplikací zajišťujících Interní služby včetně všech logů. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané a Objednatelem schválené dokumentace (Provozní postupy zálohování Interních služeb).
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování Interních služeb (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Správu zálohovacích nástrojů Interních služeb. 3) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování.

Katalogový list Služby	
	4) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 5) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. 6) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií 7) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti zálohovacího systému podle Priority 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR05
Název Služby	Servis HW
Popis Služby	Servisem HW se rozumí řešení závad jednotlivých HW prvků Infrastruktury Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Objednatel má uzavřené a platné (nebo v budoucnu uzavře či prodlouží platnost) smlouvy na servis HW s několika dodavateli (viz bod 3 této přílohy) na celou dobu platnosti této Smlouvy. Poskytovatel využívá efektivně tyto smlouvy Objednatele a řeší HW závady s dodavateli servisu podle podmínek a termínů odstranění závady garantovaných v jednotlivých smlouvách na servis HW.</p> <p>Činnost je primárně řízena procesem Incident management v Service Desku Objednatele.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem incidentu na HW závadu, • vzdálenou analýzu závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku,

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> • výjezd na místo a objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), • výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, • zajistit bezpečné odstranění dat z měněného HW, protokol o provedení smazání dat předat Objednateli • uzavření požadavku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit nejpozději v termínu odstranění závady uvedeném v příslušné smlouvě na servis HW, který se počítá od jejího zjištění nebo od jejího oznámení Objednatelem Poskytovateli. Pokud to nebude objektivně možné, tak do poloviny této lhůty Poskytovatel navrhne Objednateli náhradní řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou Objednatele na podporu od výrobce HW nebo od jeho certifikovaného servisního partnera.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR06
Název služby	Provozní a bezpečnostní monitoring Systému
Popis Služby	Zajištění funkčnosti a dostupnosti provozního a bezpečnostního monitoringu všech klíčových komponent Systému a jeho propojení na Service Desk při eskalaci incidentů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu monitorovacích nástrojů. 2) Monitoring provozu Infrastruktury Systému. 3) Monitoring provozu Interních systémů.

Katalogový list Služby	
	4) Bezpečnostní monitoring Infrastruktury Systému. 5) Bezpečnostní monitoring Interních systémů. 6) Vyhodnocování a klasifikace zjištěných událostí. 7) Eskalaci vybraných událostí do Service Desku Objednatele formou založení incidentu/requestu k předání/řešení.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti monitoringu podle Priority 2
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign, rekonfigurace a reimplementace monitorovacích nástrojů a procesů po schválení nové verze Přílohy č. 5 Smlouvy, obsahující změny počtu nebo struktury komponent Infrastruktury Systému nebo Interních systémů vyžadujících provozní a bezpečnostní monitoring.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR07
Název služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Provádění analýz incidentů na komponentách Systému podle dokumentace obdržené přes SD Objednatele, návrh řešení, zajištění operativní podpory pracovníků Objednatele při realizaci navrženého řešení nebo vlastní realizace řešení.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Jestliže se incident nepodaří vyřešit specialistovi Objednatele, eskaluje tento incident přes SD Objednatele na Specialistu Poskytovatele. Do přílohy záznamu incidentu v SD vloží veškerou jím získanou dokumentaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje, navrhne řešení a to odsouhlasí se specialistou Objednatele. Bude-li schopen incident řešit specialista Objednatele, následně se s ním specialista Poskytovatele domluví na formě a způsobu poskytnutí operativní podpory (není nutno vždy on-site) v době realizace navrženého řešení specialistou Objednatele. Nebude-li schopen specialista Objednatele incident řešit, vyřeší incident specialista Poskytovatele sám.
Parametry činnosti	

Katalogový list Služby	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v SD a jejich SLA.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR08
Název služby	Řešení requestů Objednatele
Popis Služby	Odpovědi na požadavky Objednatele obdržené přes SD Objednatele týkající se komponent Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Odpovědi specialistů Poskytovatele na requesty Objednatele týkající se komponent Systému pod podporou Poskytovatele, zejména zajištění jeho provozu, bezpečnosti, aktuálního nastavení parametrů, drobných změn Systému a informací nutných pro operativní řízení provozu Systému. Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také zadává odpovědi.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v SD a jejich SLA.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Rozvoj Systému
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR09
Název Služby	Compliance
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001) a legislativními požadavky pro oblast kybernetické bezpečnosti.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Součinnost Poskytovatele v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO 20000 a ISO 27001 a legislativními požadavky ze zákona č. 181/2014 Sb., zákona č. 101/2000 Sb., zákona č. 412/2005 Sb., zákona č. 127/2005 Sb., zákona č. 240/2000 Sb., nařízení vlády č. 315/2014, vyhláška č. 316/2014, vyhláška č. 205/2016.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3. - Priorita 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR10
Název služby	Řízení technologických standardů Systému a podpora tenantů
Popis Služby	Zajištění dodržení technologických standardů Systému – vzájemná kompatibilita verzí jednotlivých částí Systému, technologické vazby napříč jednotlivými částmi Systému a systémy tenantů s cílem trvalého zajištění parametrů dostupnosti Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Definice, udržování a vlastní zajištění dodržení technologických standardů Systému, zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Definice technologických standardů Systému

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> • Přizpůsobení definovaných standardům novým požadavkům na funkcionalitu Systému • Zajištění vzájemné kompatibility verzí klíčových komponent Systému a technologických vazeb napříč jednotlivými částmi Systému a systémy tenantů s cílem trvalého zajištění parametrů dostupnosti Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Služba nezahrnuje	Realizaci RFC vytvořených v návaznosti na služby dle tohoto katalogového listu.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR11
Název služby	Správa licencí a maintenance
Popis Služby	Kontrola a pomoc při evidenci a správě všech SW a HW licencí, maintenance a software assurance používaných v rámci Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména koordinování poskytované podpory, maintenance, software assurance, apod. od dodavatelů SW a HW infrastruktury, řízení možných rizik s ohledem na licenční dostatečnost, běžící či končící maintenance a software assurance a ostatní existující smlouvy Objednatele s dodavateli HW a SW. Činnost je rozdělena do dvou částí, a sice správa majetku, licencí a maintenance a technická podpora.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti: Správa majetku, licencí a maintenance - Činnosti 1 x měsíčně o Softwarový a hardwarový audit</p>

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zpracování seznamů licencí instalovaných na jednotlivých stanicích včetně průběžné aktualizace ○ Aktualizace dokumentace HW infrastruktury včetně síťové ○ Aktualizace dokumentace nainstalovaného SW ○ Kontrola licenční dostatečnosti ○ Kontrola maintenance, software assurance produktů, upozornění Objednatele na blížící se expiraci nejméně s 12 měsíčním předstihem. <p>- Činnosti průběžně podle potřeby</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ součinnost s Objednatelem při nákupu nových licencí <p>Činnosti v rámci technické podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podpora pro pracovníky Objednatele - Licenční poradenství - Zajištění přenosu požadavků spadajících pod separátní Objednatelovy smlouvy na podporu a maintenance na jejich poskytovatele, koordinace jejich činností a eskalace Objednateli v případě nedodržování podmínek separátních smluv.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	<p>Správa majetku, licencí a maintenance podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.</p> <p>Technická podpora podle požadavků Objednatele - maximálně 24 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě.</p> <p>Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD.</p> <p>Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.</p>
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	<p>Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.</p>

Katalogový list Služby	
Služba nezahrnuje	Vlastní realizaci změn u komponent Systému zajišťujících evidenci a správu SW a HW licencí Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR12
Název služby	Vytvoření a aktualizace nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému
Popis Služby	Vytvoření a následné zajištění aktuálnosti nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému

Definice činnosti

Popis činnosti	<p>V rámci této činnosti Poskytovatel v postupných krocích a podle závažnosti zreviduje existující provozní a bezpečnostní dokumentaci Objednatele, navrhne taková doplnění a úpravy, aby splňovala požadované standardy pro provozní a bezpečnostní dokumentaci informačních systémů státní správy a dále požadavky vyplývající z ITSM a bezpečnostní politiky Objednatele. Činnost je rozdělena do několika fází:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fáze 1 – revize existující provozní a bezpečnostní dokumentace Objednatele, analýza obsahu a rozsahu, porovnání s reálnou situací • Fáze 2 - návrh na její doplnění, úpravy a aktualizace, odsouhlasení Objednatelem • Fáze 3 – realizace návrhů za součinnosti Objednatele, finalizace jednotlivých částí provozní a bezpečnostní dokumentace a její schválení Objednatelem • Fáze 4 – průběžné revidování finalizované provozní a bezpečnostní dokumentace a udržování její aktuálnosti
----------------	--

Parametry činnosti

Termíny poskytování Služby	<p>Fáze 1 – dokončena do 3 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 2 – dokončena do 5 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 3 – Dokumentace DRP, DRP a BCP plány do 8 měsíců od data platnosti Smlouvy – Ostatní dokumentace do 24 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 4 – od schválení dokumentace Objednatelem do konce platnosti Smlouvy</p>
Odezva na požadavky v rámci služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.

Katalogový list Služby	
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR13
Název služby	Optimalizace a případný rozvoj Systému
Popis Služby	Konzultační služby spojené s posouzením požadavků na rozvoj Systému nad rámec původních funkcionalit.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Posuzování požadavků na další rozvoj funkcionalit systémů, z pohledu: <ul style="list-style-type: none"> - Posuzování kompatibility nových systémů s provozovaným prostředím Objednatele a návrh úprav - Posuzování navrhovaných změn a jejich dopadu na prostředí Objednatele s vazbou na následnou podporu - Příprava vlastních návrhů na rozvoj ve vazbě na požadavky Objednatele a technologický vývoj komponent Systému Realizace změn a drobných úprav Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Podle konkrétní objednávky od Objednatele
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max. 50 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu

Katalogový list Služby	
	na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy. V případě, že by úpravou nebo rozvojem systému došlo k rechnerickému zhodnocení (dle vyhlášky 410/2009 Sb.) musí být tato služba realizovaná z katalogových listů na objednávku. Jednoznačně musí být specifikováno, která majetková nomenklatura je v jaké výši a čím technicky zhodnocována.
Služba nezahrnuje	Činností nevyjmenované v sekci „Popis činnosti“, práce nad rámec rozsahu člověkodnů v rámci služby.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR14
Název Služby	Konzultace specialistů Poskytovatele
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Využití konzultačních služeb následujících specialistů Poskytovatele: <ul style="list-style-type: none"> - Architekt řešení - Bezpečnostní specialista - Specialista na HW (servery, disková pole) - Specialista na OS a virtualizaci - Specialista na DB (MS SQL) - Specialista na ostatní produkty Microsoft používané Objednatelem (kromě OS, virtualizace a DB) - Specialista na síťovou infrastrukturu na základě objednávky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR15
Název služby	Podpora provozu na Infrastruktuře Systému
Popis Služby	Podpora a řízení provozu na Infrastruktuře Systému, podpora správcům hostovaných aplikací a systémů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Řízení a koordinace provozu na Infrastruktuře Systému, podpora správcům hostovaných aplikací a systémů a poskytování nutných informací a součinnosti dodavatelům aplikací, které jsou a budou také hostovány na Infrastruktuře Systému.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezplatné poskytování součinnosti a požadovaných informací o Infrastruktuře Systému a jeho konfiguraci dodavatelům ostatních aplikací, které jsou a budou také na ni provozovány • Zajištění a koordinace obnovy infrastruktury v případě havárie.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	<p>Max. 12 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD.</p> <p>Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.</p>
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Poznámka	Jestliže dodavatel hostované aplikace potřebuje provést nějakou změnu v konfiguraci Systému, požádá o tuto změnu Objednatele, který ji po odsouhlasení předá Poskytovateli k posouzení a následnému provedení.

Katalogový list Služby	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR16
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů SZR01 až SZR15
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů SZR01 až SZR15 na objednávku Objednatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Podle konkrétní objednávky od Objednatele
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR17
Název Služby	Podpora on-site
Popis Služby	Fyzická přítomnost pracovníka podpory Poskytovatele u Objednatele.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskyvatelův pracovník podpory je v pracovní době v režimu 5 x 8 fyzicky přítomen na pracovišti Objednatele a na místě poskytuje služby podle katalogových listů SZR01 až SZR16.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Docházková kniha Objednatele, pracovní výkaz
Objem poskytované Služby	Přítomnost pracovníka Poskytovatele na pracovišti Objednatele v režimu 8 x 5 při poskytování služeb Objednateli podle katalogových listů SZR01 až SZR16 a řešení adhoc požadavků Objednatele v rozsahu 90 hodin za kalendářní měsíc, po zbytek pracovní doby zde vykonává činnosti zadané Poskytovatelem. Službu objednává Objednatel vždy v rozsahu celých kalendářních měsíců minimálně 7 dní před požadovaným zahájením plnění.
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného pracovního výkazu a s cenou služby dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Vlastní poskytování služeb podle katalogových listů SZR01 až SZR16
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, pracovním výkaz.
Poznámka	Objednatel zajišťuje vybavený pracovní prostor a podmínky pro práci na jeho pracovišti.

3. Popis Infrastruktury Systému

Infrastruktura Systému se dělí na HW a SW infrastrukturní část, které jsou detailně popsány v Příloze č. 5. Smlouvy. Zde jsou uvedeny i podmínky maintenance a servisu na HW a maintenance a software assurance na SW podle existujících smluv Objednatele s jejich dodavateli. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž bude v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním Smlouvy povinen efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

4. Seznam služeb, které jsou součástí Interních systémů

Seznam služeb využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu a nainstalovaných a provozovaných na Infrastruktuře Systému včetně jejich prioritizace je uveden v části „Prioritizace int.služeb“ Přílohy č. 5 Smlouvy.

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo requestu.

5.2. Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti

Za dobu vzniku žádosti se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele.

Za dobu vyřešení žádosti se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

Za dobu trvání žádosti se považuje doba od vzniku žádosti do doby jejího vyřešení. V případě reklamace vyřešení žádosti se do doby trvání žádosti připočítává i doba od vrácení žádosti do statusu „v řešení“ do doby jejího opětovného vyřešení.

5.3. Klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

Žádosti jsou děleny v SD na incidenty a requesty.

5.3.1. Klasifikace priorit incidentů v SD

Priorita	Definice priority incidentů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	-	-
Priorita 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	-
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je ovlivněna činnost Systému.
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.

Priorita	Definice priority incidentů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 5 Ostatní	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.

5.3.2. Klasifikace priorit requestů v SD

Requestem se rozumí žádost uživatele Systému o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti Systému. Request má vždy dobu řešení dle priority 5.

Priorita	Definice priority requestů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 5 Ostatní	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti

5.3.3. Parametry SLA pro jednotlivé priority žádostí

Priorita	Parametry řešení požadavku - SLA		
	Doby odezvy	Doba obnovení služby	Kalendář
Priorita 1 – Kritická	30 minut	4 hodiny	24x7
Priorita 2 – Vysoká	60 minut	8 hodin	24x7
Priorita 3 – Střední	90 minut	24 hodin	24x7
Priorita 4 – Nízká	90 minut	5 dní	10x5
Priorita 5 – Ostatní	90 minut	10 dnů	10x5

6. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

6.1. Při vyhodnocování dostupnosti služeb (na katalogových listech SZR01-01 a SZR01-02)

6.1.1. Vyhodnocování limitu měsíční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit měsíční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SZR01-01 a SZR01-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 100.000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit měsíční nedostupnosti.

6.1.2. Vyhodnocování limitu roční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit roční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SZR01-01 a SZR01-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 100.000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti.

6.1.3. Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle bodu 5.3.3, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost služby
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za měsíc, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

6.2. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.

2.2 Příloha č. 2 - Záznam o poskytnutých službách

Záznam o poskytnutých službách

Období	DDMMRRRR - DDMMRRRR
---------------	----------------------------

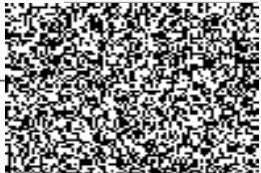
1. Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny

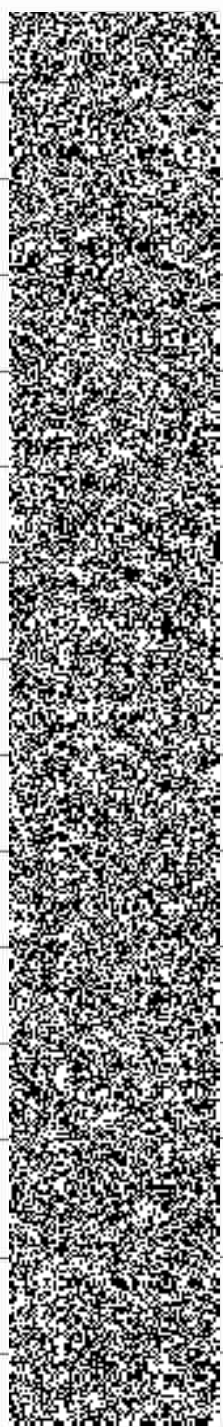
Ve výše uvedeném období poskytoval Poskytovatel následující Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny a Objednatel akceptuje stav plnění:

1.1 Služby, kde paušální cena za jednotku je závislá na počtu podporovaných zařízení

Typ zařízení	Počet podporovaných zařízení od – do	Cena za jednotku a kalendářní měsíc	
		SZR01-01	SZR 05
		Zajištění dostupnosti infrastrukturní části Systému	Servis HW
		Cena bez DPH	Cena bez DPH
Fyzický server	do 40	1 800,00 Kč	450,00 Kč
	od 41 do 60	2 900,00 Kč	725,00 Kč
	od 61 více	7 000,00 Kč	1 750,00 Kč
Síťové prvky	do 25	2 500,00 Kč	625,00 Kč
	od 25 do 35	3 500,00 Kč	875,00 Kč
	od 36 více	4 000,00 Kč	1 000,00 Kč
Diskové pole	do 5	6 000,00 Kč	1 500,00 Kč
	od 6 více	14 000,00 Kč	3 500,00 Kč
NAS	od 1	8 000,00 Kč	2 000,00 Kč
Ostatní HW	paušální cena	11 000,00 Kč	2 750,00 Kč

1.2 Služby, kde paušální cena je nezávislá na počtu podporovaných zařízení

Služba		Plnění	Katalogová cena (bez DPH)
ID	Název služby		
SZR01-02	Zajištění dostupnosti interních služeb Systému	Plnění bez výhrad	
SZR02-01	Proaktivní údržba Systému – HW Infrastruktura	Plnění bez výhrad	

Služba		Plnění	Katalogová cena (bez DPH)
ID	Název služby		
SZR02-02	Proaktivní údržba Systému – SW infrastruktura	Plnění bez výhrad	
SZR02-03	Proaktivní údržba Systému – bezpečnostní řešení	Plnění bez výhrad	
SZR02-04	Proaktivní údržba Systému – interní služby	Plnění bez výhrad	
SZR03-01	Aktualizace SW infrastruktury Systému	Plnění bez výhrad	
SZR03-02	Aktualizace interních služeb Systému	Plnění bez výhrad	
SZR04-01	Zálohování infrastrukturní části Systému	Plnění bez výhrad	
SZR04-02	Zálohování interních služeb Systému	Plnění bez výhrad	
SZR06	Provozní a bezpečnostní monitoring	Plnění bez výhrad	
SZR07	Řešení incidentů	Plnění bez výhrad	
SZR08	Řešení requestů Objednatele	Plnění bez výhrad	
SZR10	Řízení technologických standardů Systému	Plnění bez výhrad	
SZR11	Správa licencí a maintenance	Plnění bez výhrad	
SZR12	Vytvoření a aktualizace nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému	Plnění bez výhrad	
SZR13	Optimalizace a případný rozvoj Systému	Plnění bez výhrad	
SZR15	Podpora provozu na Infrastruktuře Systému	Plnění bez výhrad	
Katalogová paušální měsíční cena (bez DPH)			179 000,00 Kč

Detailní popis výhrad bez vlivu na výši fakturace:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady

Detailní popis výhrad snižující výši fakturace v důsledku slevy z ceny:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady	Metoda výpočtu slevy (čl. 6.1. – 6.2. Přílohy č. 1 Smlouvy)	Výše slevy	
				v %	v Kč (bez DPH)
Celková výše slev z Paušální měsíční ceny za vykazované období					

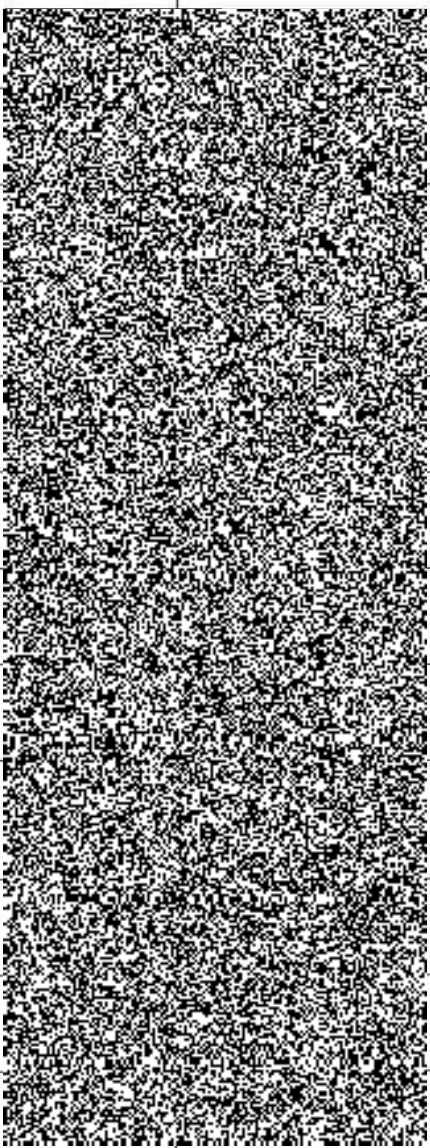
Paušální měsíční cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období po zohlednění slevy z ceny

	Cena za Služby v období od DDMMRRRR do DDMMRRRR v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Katalogová paušální měsíční cena	0,00	0,00	0,00
Celková výše slev z Paušální měsíční ceny	0,00	0,00	0,00
Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev	0,00	0,00	0,00

2. Služby Poskytnuté nad rámec Paušální měsíční ceny

Ve výše uvedeném období podle podepsaných Akceptačních protokolů poskytl Poskytovatel nad rámec Paušální měsíční ceny následující Služby:

2.1 Služby na objednávku objednávané po MD

Služba		Celkový počet MD	Cena za 1 MD (bez DPH)	Celková cena (bez DPH)
ID	Název služby			
SZR09	Compliancy	0		
SZR11	Správa licencí a maintenance – Technická podpora	0		
SZR13	Optimalizace a případný rozvoj Systému	0		
SZR14-01	Konzultace – architekt řešení	0		
SZR14-02	Konzultace – bezpečnostní specialista	0		
SZR14-03	Konzultace – specialista na HW (servery, disková pole)	0		
SZR14-04	Konzultace – specialista na OS a virtualizaci	0		
SZR14-05	Konzultace – specialista na DB (MS SQL)	0		
SZR14-06	Konzultace – specialista na ostatní produkty Microsoft (kromě OS, virtualizace a DB)	0		
SZR14-07	Konzultace – specialista na síťovou infrastrukturu	0		
SZR15	Podpora provozu na Infrastruktuře Systému	0		
SZR16	Další služby	0		

2.2 Služby na objednávku objednávané po kalendářních měsících

Služba		Měsíční platba za poskytnutou Službu
ID	Název Služby	Cena bez DPH
SZR17	Podpora on-site	
Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny		0,00 Kč

3. Celková cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období

	Cena za Služby v období od DDMMRRRR do DDMMRRRR v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev	0,00	0,00	0,00
Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny	0,00	0,00	0,00
Celková cena služeb	0,00	0,00	0,00

Detailní přehled plnění služeb viz příloha:
Záznam o poskytnutých službách

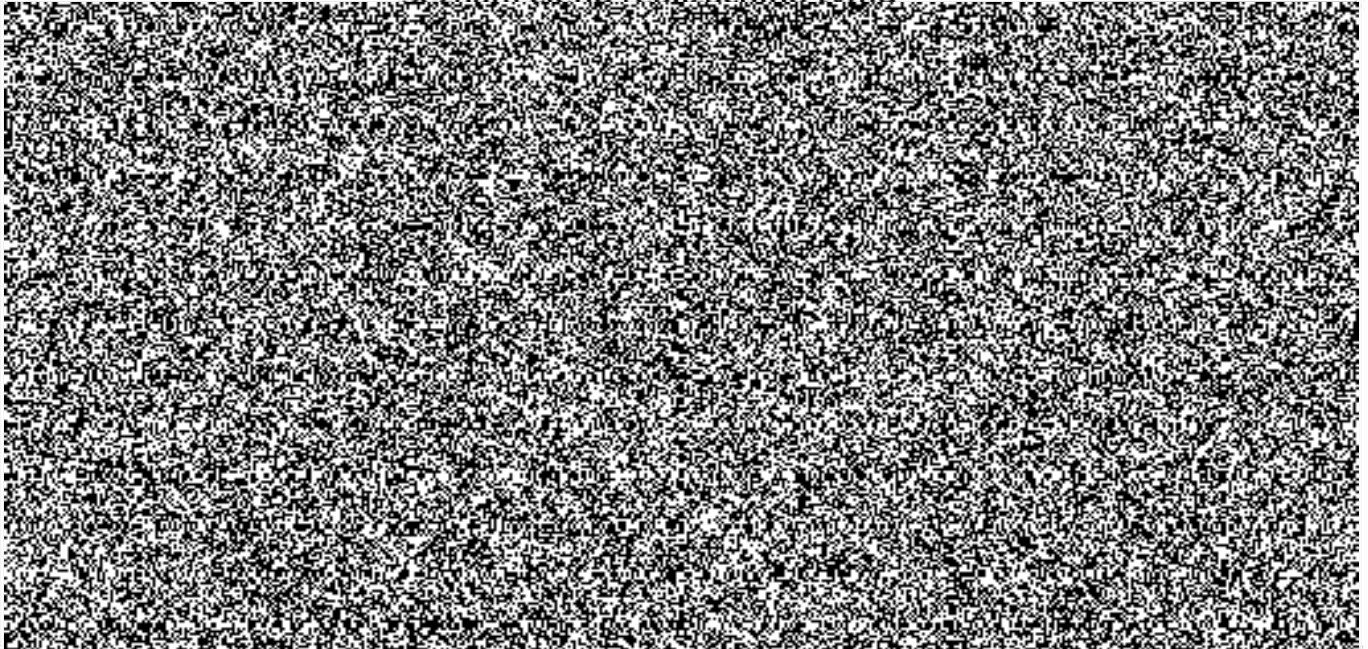
V Praze dne: DDMMRRRR

Za Objednatele Jméno, příjmení	Za Poskytovatele Jméno, příjmení
Podpis	Podpis

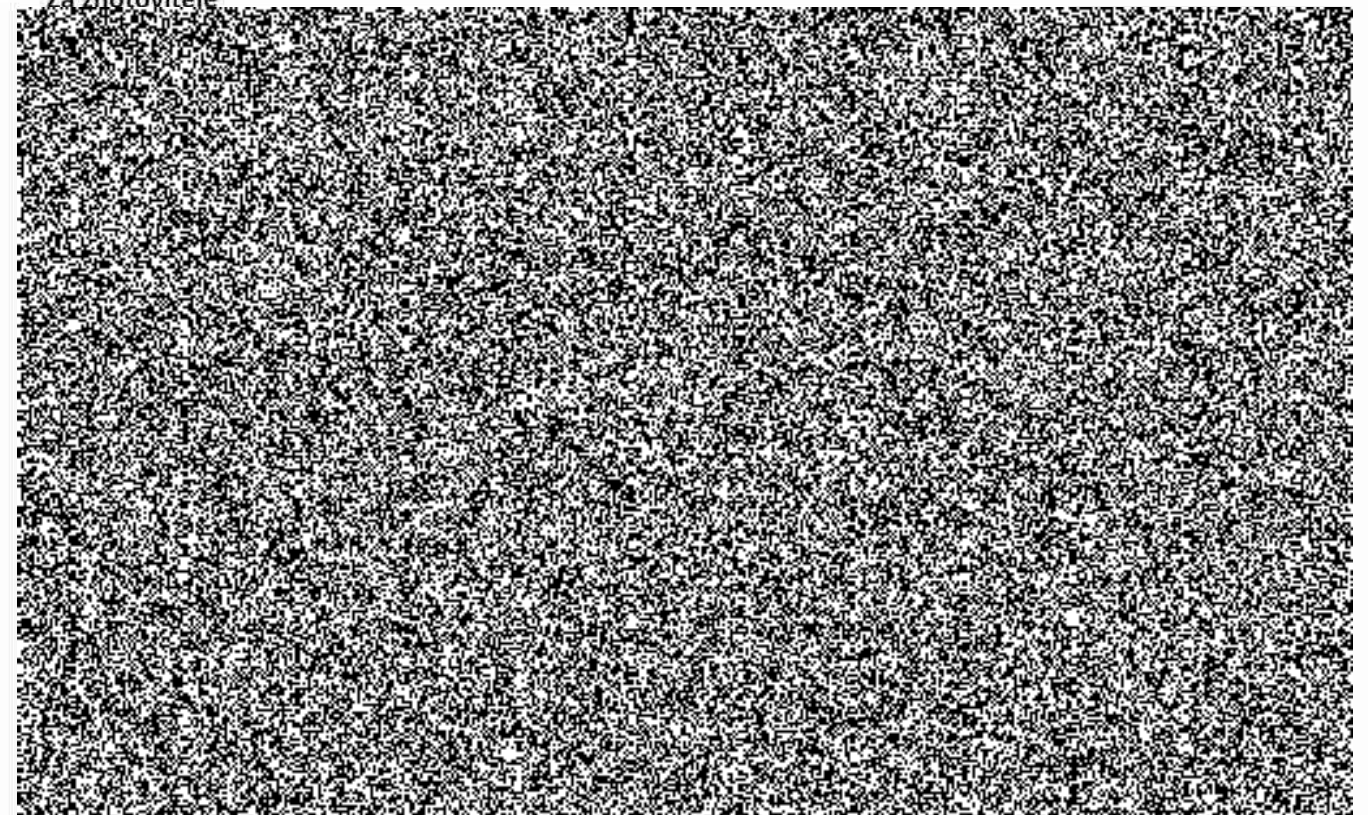
2.3 Příloha č. 3 – členové realizačního týmu

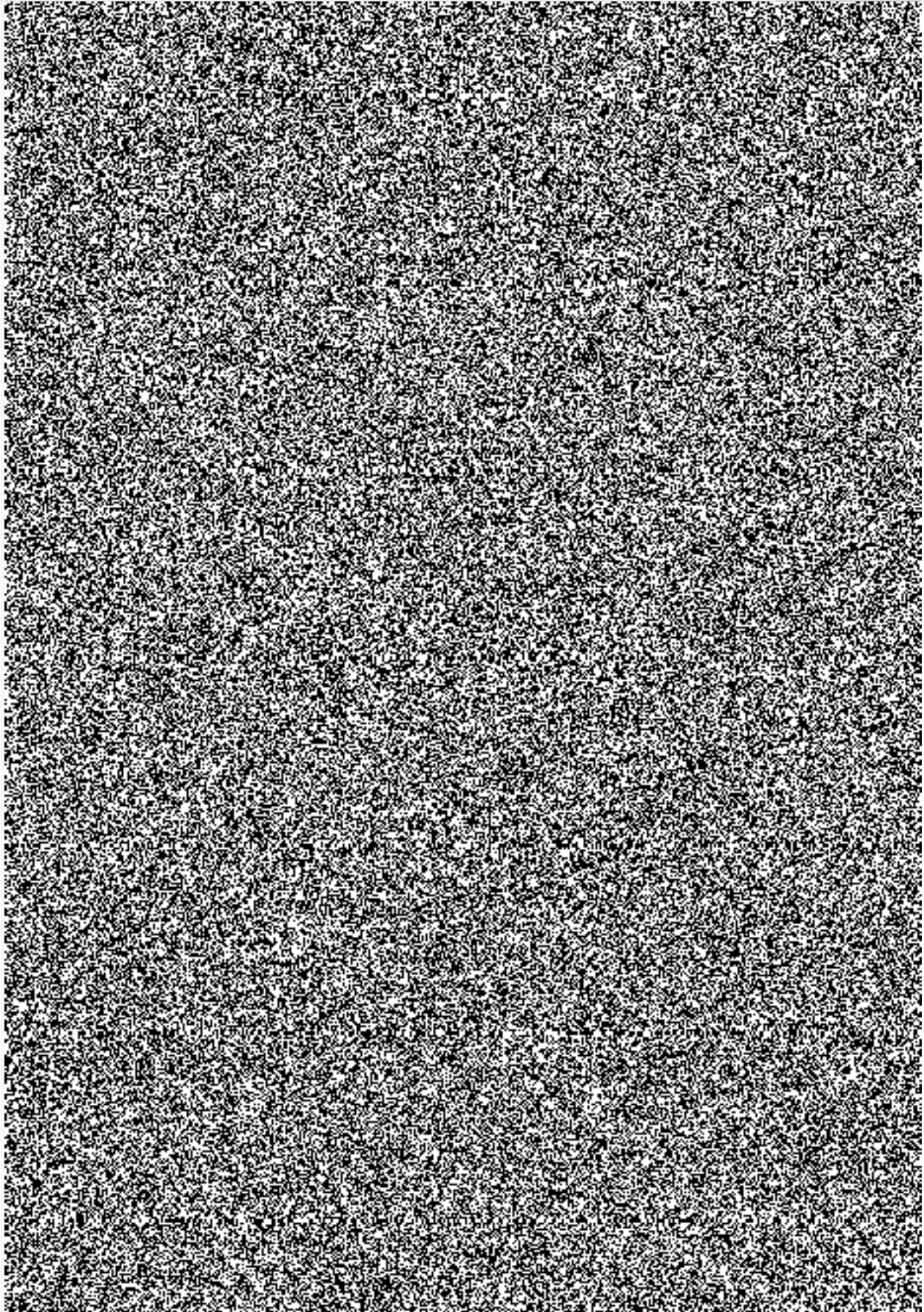
2.3.1 Seznam členů realizačního týmu

Seznam členů realizačního týmu



Za fotografa





2.3.2 Věcná vymezení plnění třetími osobami

Poddodavatel **CATTA Consulting s.r.o.** se bude podílet při plnění veřejné zakázky zejména na plnění těchto částí veřejné zakázky, cca 50% z celku:

- b) HW Infrastruktura a její proaktivní údržba
- c) Správa licencí a maintenance
- d) Virtualizace (Hyper-V a VMware)
- e) Bezpečnost a ochrana systému včetně Bezpečnostní řešení Addnet
- f) Zálohování
- g) Interní systémy
- h) Log management
- i) El. Komunikace
- j) Správa IT prostředí
- k) Správa provozní dokumentace

Poddodavatel **Actinet Informační systémy , s.r.o.** se bude podílet při plnění veřejné zakázky zejména na plnění těchto částí veřejné zakázky, cca 20% z celku:

- a) Síťové prvky včetně firewallů
- b) Síťová bezpečnost
- c) Správa bezpečnostní dokumentace

2.4 Příloha č. 4a – smlouva s Housing NAKIT

Je pouze elektronickou přílohou smlouvy

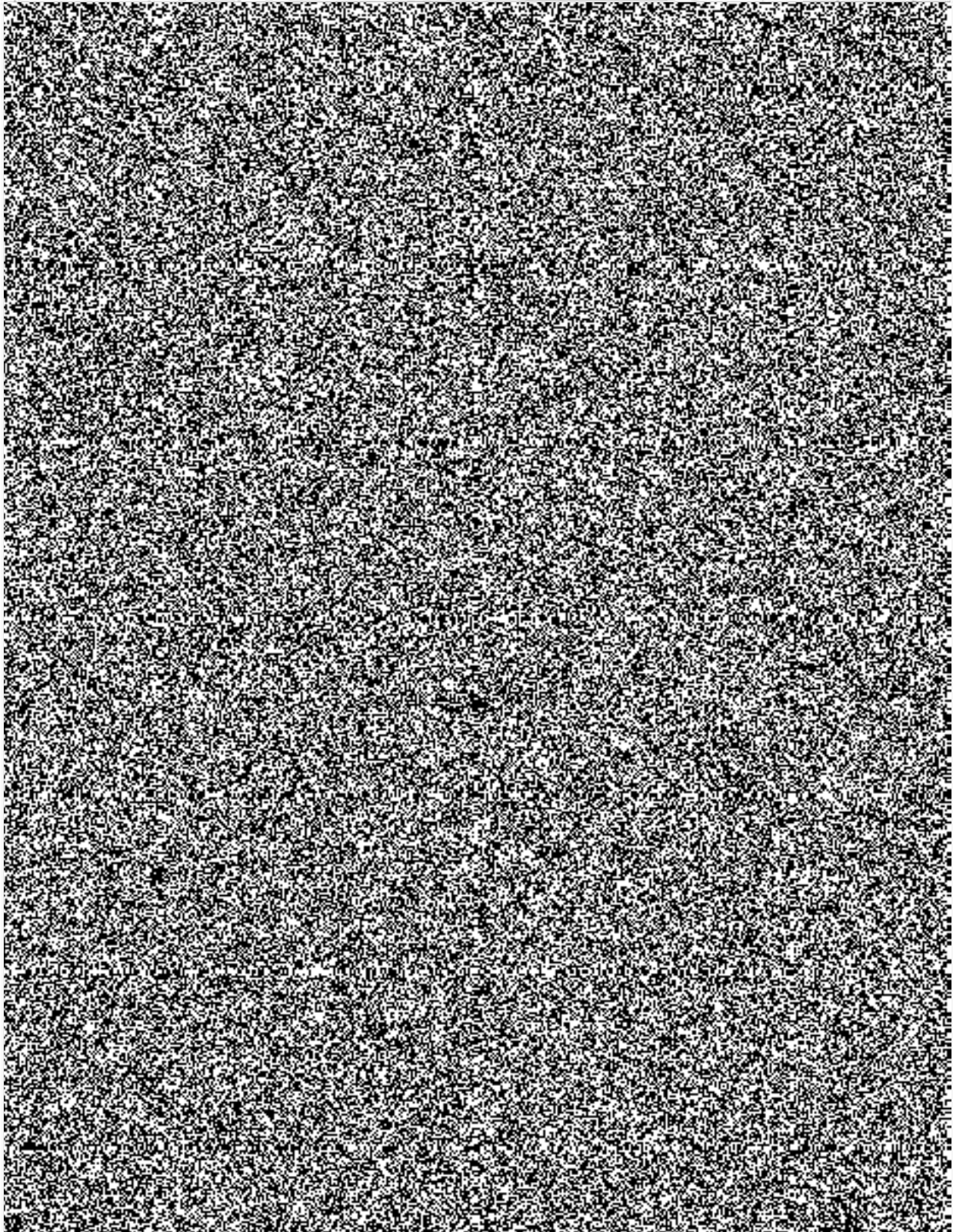
Příloha č. 4b - smlouva s Housing NDC

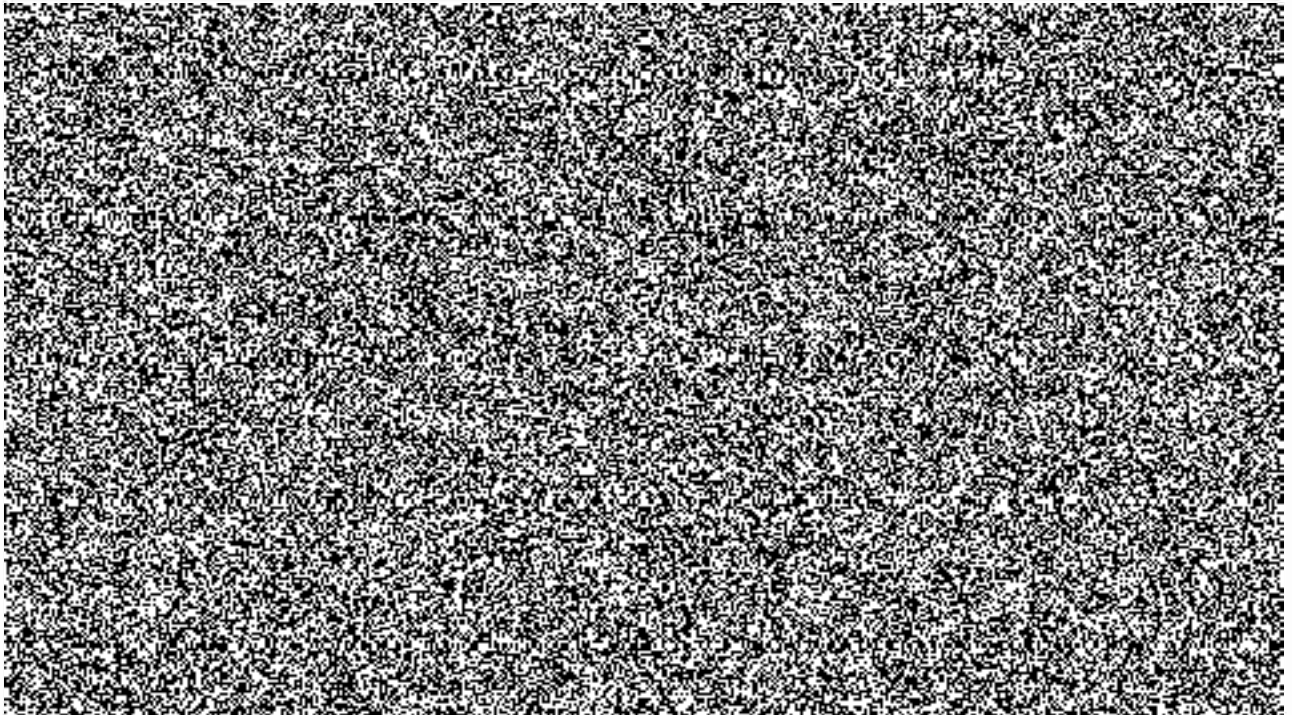
Je pouze elektronickou přílohou smlouvy

2.5 Příloha č. 5a - Zákl.specifikace Infrastruktury a Interních systémů

2.5.1 Sdílená infrastruktura

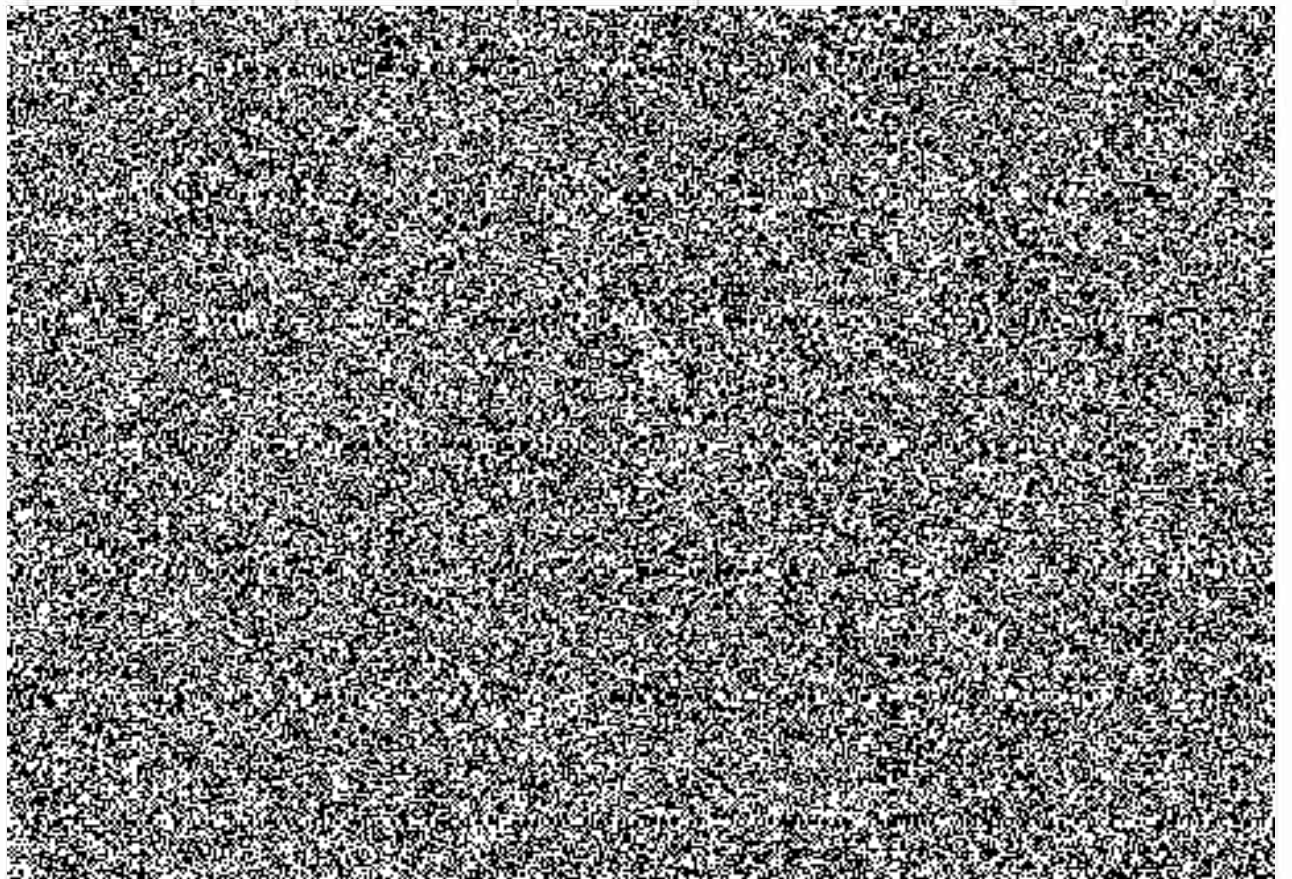
Seznam HW				
-----------	--	--	--	--

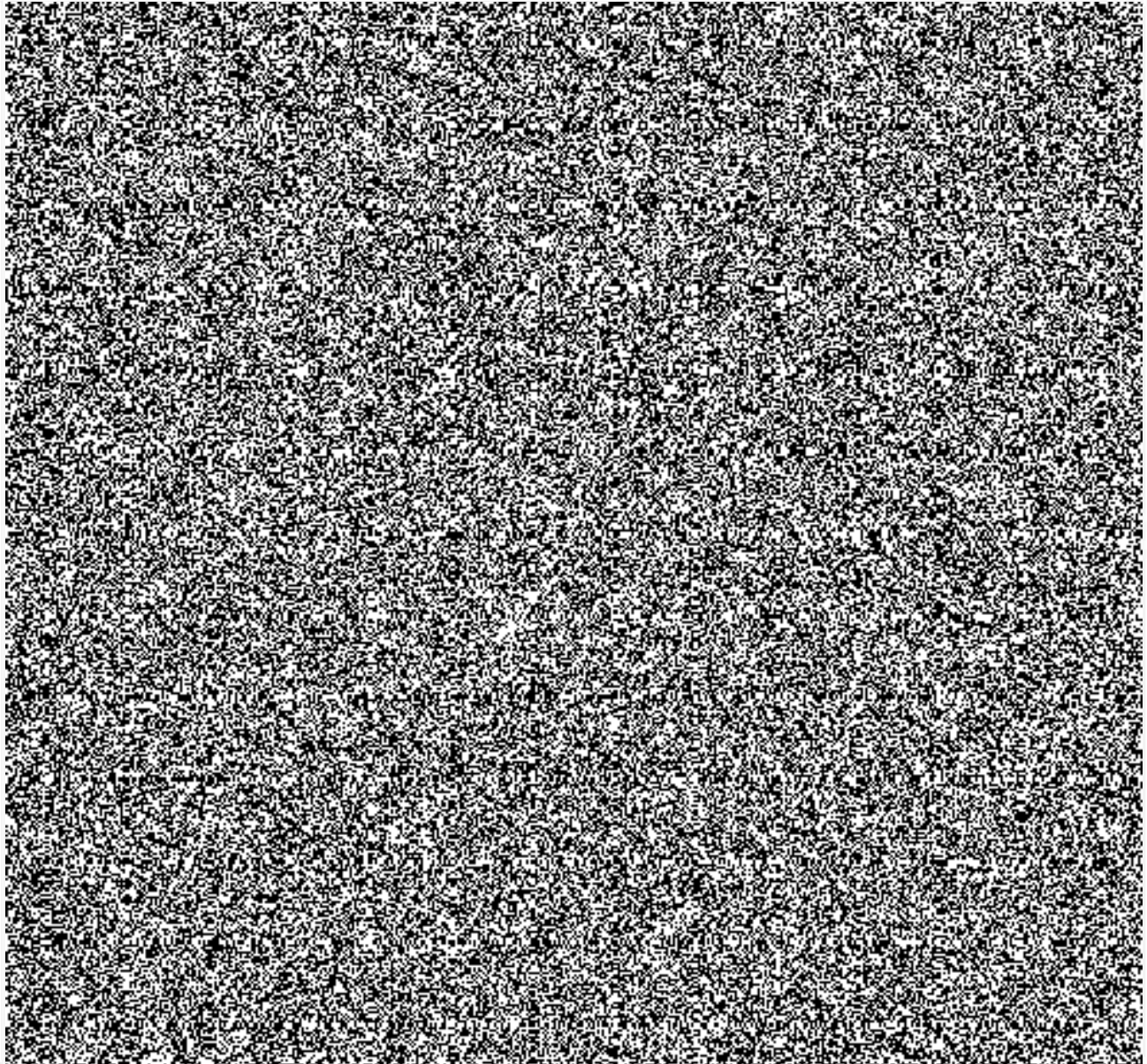




2.5.2 Interní systémy

Interní systémy					
Specifikace virtuálních serverů využívaných pro interní systémy					





2.6 Příloha č . 5b - Detailní specifikace Infrastruktury Systému a Interních systémů

Je pouze elektronickou přílohou smlouvy

2.7 Příloha č. 6 - Zásady zpracování osobních údajů

Zásady zpracování osobních údajů

1. Základní ustanovení

- 1.1 Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování či zpřístupnění osobních údajů spravovaných Objednatelem („Osobní údaje“) ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ. Povinnosti, které vyplývají ze Smlouvy či z této Přílohy č. 6 pro Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů, se uplatní obdobně rovněž při případném jiném zpřístupnění Osobních údajů Poskytovateli.
- 1.2 Osobní údaje jsou pro Objednatele zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy při:
 - (a) získání výstupních údajů z ISZR určených pro uživatele; a
 - (b) uchovávání výstupních údajů z ISZR určených pro uživatele po dobu nejvýše dva (2) měsíce.
- 1.3 Za tímto účelem uvedeným výše pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů v rozsahu údajů vedených v Základních registrech dle § 18, § 26 a § 50 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

2. Povinnosti Poskytovatele

- 2.1 Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů či přístupu k těmto Osobním údajům na základě této Smlouvy postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 2.2 Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je v souladu s § 8 ZOOÚ povinen jej na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyznění Poskytovatele, ukončit zpracování Osobních údajů či případně zamezit dalšímu zpřístupnění Osobních údajů. Pokud tak neučiní, odpovídá za újmu, která subjektu Osobních údajů vznikne společně a nerozdílně s Poskytovatelem, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
- 2.3 Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů či získání přístupu k Osobním údajům na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Objednatele, že Objednatel trvá na provedení takových pokynů, jinak Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů („ÚOOÚ“).

- 2.4 Poskytovatel je v souladu s § 10 ZOOÚ povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
- 2.5 Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány či zpřístupněny, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle § 21 ZOOÚ, je Poskytovatel ve smyslu § 20 ZOOÚ povinen na základě a v souladu s pokyny Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.
- 2.6 V případě, že se kterýkoli subjekt Osobních údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu Osobních údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování či zpřístupnění, a ve smyslu § 21 ZOOÚ požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
- 2.7 Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním či zpřístupněním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo touto Smlouvou.
- 2.8 Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („Správní řízení“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
- (a) poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
 - (b) podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
 - (c) informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ a
 - (d) respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem ÚOOÚ.

3 Opatření k zajištění zabezpečení ochrany Osobních údajů

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, zpřístupnění, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.

3.2 Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:

- (a) pověří zpracováním Osobních údajů či získáním přístupu k Osobním údajům pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;
- (b) nesvěří zpracování Osobních údajů či získání přístupu k Osobním údajům jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
- (c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
- (d) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- (e) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
- (f) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
- (g) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
- (h) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Poskytovatel dle dohody s Objednatelem fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli.

3.3 Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy; Objednatel je oprávněn si takovou dokumentaci od Poskytovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí.

Smlouva o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury
a interních systémů

Přílohy v elektronické podobě:

Příloha č. 4a - Housing NAKIT

Příloha č. 4b - Housing NDC

Příloha č. 5b - Detailní specifikace Infrastruktury Systému a Interních systémů

5B1 Sml_Technicky_design_infrastruktura

5B2 Sml_Virtualni_infrastruktura_dokumentace