SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY, PROVOZU A ROZVOJE KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČO: 00007064

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 3605-881/0710

zastoupená: Janem Hamáčkem, ministrem

(dále jen „**Objednatel**" nebo „**MV ČR**")

číslo smlouvy Objednatele: MV-126064 /SIK5-2018

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

pod spisovou značkou A 77322

bank. spojení: [redacted]

zastoupená [redacted]

(dále jen „**Poskytovatel**" nebo „**NAKIT**")

číslo smlouvy Poskytovatele: 2018/321

(společně dále též „**Smluvní strany**")

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**")

(dále jen „**Smlouva**")

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že

a) mezi Objednatelem a Poskytovatelem je uzavřeno více smluvních vztahů upravujících poskytování služeb ICT a tzv. hlavní smlouva na poskytování těchto služeb č. MV-51003-31/SSK-2008, která byla uzavřena mezi smluvními stranami dne 31. 10. 2008, ve znění jejích pozdějších dodatků, je v kontextu současné úrovně a požadavků na poskytování ICT služeb zastaralá, mají Smluvní strany zájem nahradit a narovnat současné smluvní vztahy touto Smlouvou;

b) byly analyzovány varianty centralizovaného a decentralizovaného řešení poskytování služeb ICT pro Policii České republiky (dále jen „**PČR**") s jednoznačným závěrem a doporučením pro setrvání ve stávajícím centralizovaném nastavení; Smluvní strany zároveň zamýšlí od 1. 1. 2020 upravit režim poskytování služeb pro PČR, tak, že služby, s výjimkou služeb G, bude hradit přímo PČR;

c) Objednatel hodlá postupovat podle „Koncepce centralizovaného způsobu zajištění ICT služeb pro MV ČR a jím určené orgány a organizace", která vychází z rostoucího významu elektronizace agend veřejné správy, zvyšujících se nároků na zajištění vnitřního pořádku a bezpečnosti státu a tím i rostoucích nároků na rozsah a kvalitu ICT služeb zajišťovaných MV ČR pro resort a jím určené subjekty; a

d) Objednatel a Poskytovatel mají zájem založit tento smluvní vztah na principech ekonomické výhodnosti a transparentního nákladového modelu a Objednatel hodlá zajistit poskytování služeb ICT pro MV ČR a dále pro PČR, Hasičský záchranný sbor a další organizace určené Objednatelem;

se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je státním podnikem ve smyslu § 3 odst. 5 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů,

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**"), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech hrozícího úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury Objednatele.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury Objednatele (dále jen „**Služby**"), a to v následujících oblastech:

3.1.1 zajištění generálních služeb (G1 až G7) (dále jen „**Služby G**");

3.1.2 zajištění zákaznických služeb (dále jen „**Služby Z**"); a

3.1.3 zajištění ad hoc služeb (dále jen „**Služby ad hoc**" nebo „**Služby A**").

3.2 Služby jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**").

3.2.1 Služby G jsou specifikovány v jednotlivých katalogových listech a jsou poskytovány od nabytí účinnosti této Smlouvy.

3.2.2 Služby Z jsou specifikovány v jednotlivých katalogových listech, přičemž mohou být

a) poskytovány pravidelně od jejich objednání (není-li dále uvedeno jinak) dle odst. 5.1 této Smlouvy; nebo

b) poskytnuty jednorázově po jejich objednání dle odst. 5.1 této Smlouvy.

3.2.3 Služby ad hoc jsou specifikovány na základě mechanismu popsaného v odst. 5.2 této Smlouvy a mohou zahrnovat nákup personální kapacity (lidských zdrojů) Poskytovatele či konkrétně specifikovaných plnění nezbytných pro zajištění komunikační infrastruktury Objednatele.

3.3 Služby budou Poskytovatelem poskytovány Objednateli a dále vybraným subjektům a organizacím, které jsou identifikovány v rámci Přílohy č. 6, není-li v konkrétním katalogovém listu uvedeno jinak (dále jen „**Beneficient**" nebo „**Beneficienti**"). V případě, že dojde ke změně Beneficientů, zašle Objednatel Poskytovateli v písemné formě upravený okruh Beneficientů. Beneficient má v této Smlouvě obdobné postavení jako Objednatel, přičemž objednávat jednotlivé Služby je oprávněn pouze se souhlasem Objednatele. Odpovědnost za dodržování povinností Beneficienty nese vůči Poskytovateli Objednatel. Smluvní strany prohlašují, že veškeré Služby poskytnuté dle této Smlouvy bude hradit Objednatel. Koncové fyzické nebo právnické osoby, které jsou oprávněné konzumovat Služby (např. pracovníci Objednatele a Beneficientů), nebo osoby s přístupem ke správě Služeb se označují jako uživatelé (dále jen „**Uživatelé**"). Objednatel stanoví rozsah oprávnění určitých skupin Uživatelů.

3.4 Poskytovatel se zavazuje vytvořit do devadesáti (90) dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy tzv. dokumentační základnu Služeb (dále jen „**Dokumentační základna**"), ve které budou obsaženy veškeré dokumenty vztahující se k poskytování jednotlivých Služeb a plnění této Smlouvy jako celku. Dokumenty mohou být do Dokumentační základny vkládány výhradně po vyjádření souhlasu ze strany bezpečnostních útvarů Objednatele.

3.4.1 Poskytovatel se zavazuje vytvořit a pravidelně aktualizovat:

a) podrobnou Technickou specifikaci jednotlivých Služeb;

b) seznam veškerého hardware, software a jiného plnění, který Objednatel užívá a který souvisí s poskytováním Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Stávající SW a HW**") vč. příslušné specifikace, manuálů a licenčních podmínek, který bude pravidelně doplňovat a aktualizovat o hardware, software a jiné plnění poskytnuté Objednateli po nabytí účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Nový SW a HW**", společně se Stávajícím SW a HW dále také „**SW a HW**") vč. příslušné specifikace, manuálů a licenčních podmínek k takovému Novému SW a HW; ke zpracování této dokumentace je Objednatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost;

c) veškeré technické podmínky a normy, dle kterých jsou Služby poskytovány;

d) bezpečnostní dokumentaci zpracovanou pro účely zajištění ochrany všech dat a informací v komunikační infrastruktuře Objednatele v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**"), a zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i dle norem ČSN ISO/IEC 27001 (Informační technologie - Bezpečnostní techniky-Systémy managementu bezpečnosti informací-Požadavky), dále pak ČSN ISO/IEC 15408-1 (2+3) (Informační technologie – Bezpečnostní techniky - Kritéria pro hodnocení bezpečnosti IT), ČSN ISO/IEC 20000-1 (Informační technologie – Management služeb) a dalších souvisejících norem s ohledem na rozhodnutí Rady č. 2005/952/ES, kterým se mění rozhodnutí 2001/264/ES, kterým se přijímají bezpečnostní předpisy Rady a Směrnici EP a Rady č. 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (včetně vytvoření této dokumentace a její aktualizace);

e) veškeré dokumenty vztahující se ke komunikační infrastruktuře Objednatele nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy a kterými disponuje Poskytovatel ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy;

f) veškeré smlouvy s poddodavateli;

a to včetně všech dokumentů vyhotovených před nabytím účinnosti této Smlouvy.

3.4.2 Objednatel se zavazuje poskytnout:

a) interní předpisy a pokyny, se kterými Poskytovatele řádně seznámil, a které jsou pro Poskytovatele závazné;

b) veškeré dokumenty vztahující se ke komunikační infrastruktuře Objednatele nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy;

c) veškeré dokumenty vztahující se k procesní dokumentaci provozu komunikační infrastruktury Objednatele, která je v souladu s ISO/IEC 20000:2005, v níž budou definovány procesy, směrnice a regulativy sloužící k řádnému a efektivnímu poskytování Služeb ze strany Poskytovatele.

3.4.3 Pro účely vyhodnocení splnění termínu vyhotovení a aktualizace výše uvedených dokumentů se odevzdáním rozumí předložení dokumentů bezpečnostním útvarům Objednatele k jejich vyjádření.

3.4.4 Dokumentační základna bude rozdělena dle jednotlivých kategorií dokumentů uvedených výše a dle Služeb, ke kterým se bude vztahovat, a bude přístupná on-line. Dokumentační základna po jejím vytvoření a akceptaci postupem dle této Smlouvy stanoveným pro akceptaci dokumentů bude tvořit Přílohu č. 9 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen pravidelně, nejméně 1x ročně, prověřit aktuálnost Dokumentační základny tak, aby obsahovala veškeré dokumenty spadající do výše uvedených kategorií vztahující se k předmětu této Smlouvy. Každý dokument musí být do Dokumentační základny vložen Poskytovatelem nejpozději do třiceti (30) dnů od poskytnutí plnění, ke kterému se tento dokument vztahuje, resp. ve vztahu k dokumentům uvedeným v odst. 3.4.2 této Smlouvy do třiceti (30) dnů od okamžiku jejich poskytnutí ze strany Objednatele. V rámci dokumentační základny budou vedena rovněž jména oprávněných osob dle odst. 14.3 této Smlouvy.

3.5 Služby G a Služby Z dle odst. 3.2.2 písm. a) této Smlouvy mohou být modifikovány na základě objednávky Objednatele zaslané pomocí Service Desk a akceptované Poskytovatelem, dle mechanismu blíže popsaném v odst. 5.3 této Smlouvy (dále jen „**Modifikace služeb**"). Na základě Modifikace služeb mohou být provedeny zejména následující úpravy Služeb dle této Smlouvy:

3.5.1 změny Služeb nepředstavující pro Poskytovatele nutnost vynaložení dodatečných nákladů spojených s poskytováním Služeb, spočívající zejména v/ve:

a) změně konfigurace zařízení;

b) nastavení technologických (bezpečnostních) prvků;

c) definici nových pravidel a algoritmů;

d) definici oprávnění určených osob aj.; nebo

3.5.2 změny Služeb ovlivňující výši nákladů vynaložených Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Služeb, spočívající zejména v:

a) úpravě počtu míst Objednatele, ve kterých má být služba dostupná (např. nová lokalita či pracoviště); nebo

b) kvantitativní či kvalitativní úpravě parametrů poskytovaných Služeb (vč. sledovaných SLA parametrů jednotlivých Služeb),

a to za předpokladu, že Modifikací služby nedojde ke změně ceny za poskytování příslušné Služby o více než 30 % oproti ceně Služby při nabytí účinnosti této Smlouvy, popřípadě oproti ceně Služby při jejím zřízení; v opačném případě budou Smluvní strany postupovat způsobem dle čl. 8 této Smlouvy.

3.6 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.

3.7 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.

3.8 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 10 této Smlouvy.

3.9 Do šedesáti (60) dnů od předání inventárního soupisu zpracovaného ve stavu ke dni 31. 12. 2018 dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje v souvislosti poskytováním Služeb dle této Smlouvy převzít do evidenční správy náhradní díly, komponenty a ostatní technické prostředky poskytované v rámci Služeb či nezbytné pro poskytování Služeb (dále jen „**Náhradní díly**"), a to v rozsahu odpovídajícím předmětnému inventárnímu soupisu. Do devadesáti (90) dnů od převzetí Náhradních dílů do evidenční správy se Poskytovatel zavazuje sdělit Objednateli, zda množství Náhradních dílů považuje za dostatečné pro zajištění běžných oprav a výměn podporované infrastruktury po dobu minimálně šesti (6) měsíců, kalkulované na základě obvyklé spotřeby Náhradních dílů z předcházejících období; v opačném případě se má za to, že Poskytovatel má k dispozici dostatečné množství Náhradních dílů a je schopen poskytování Služeb zajistit v kvalitě dle příslušných SLA parametrů. Ve lhůtě uvedené v tomto odstavci výše vztahující se k vyjádření, zda Poskytovatel považuje množství Náhradních dílů za dostatečné, je též Poskytovatel povinen zřídit elektronickou evidenci Náhradních dílů, ve které bude uveden vždy aktuální počet Náhradních dílů, a to s uvedením specifikace konkrétních Náhradních dílů, přičemž tato evidence bude přístupná Objednateli on-line.

3.10 Smluvními stranami bude do třiceti (30) dnů od vytvoření výše uvedené dokumentace ke Stávajícímu SW a HW dohodnuto, která ze Smluvních stran bude hradit udržovací či jiné poplatky spojené se SW a HW, přičemž pro určení platí tato pravidla:

3.10.1 Poskytovatel je povinen zajišťovat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k SW a HW a hradit udržovací či jiné poplatky spojené se SW a HW, pokud nejsou v konkrétním případě hrazeny Objednatelem;

3.10.2 Objednatel hradí udržovací či jiné poplatky v následujících případech:

a) licenční podmínky SW vylučují úhradu ze strany třetích osob, nebo jinak vylučují, aby Poskytovatel tyto poplatky hradil; nebo

b) dohodnou-li se tak výslovně Smluvní strany.

Poskytovatel se bez ohledu na výše uvedené zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami SW a HW a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil. Poskytovatel je oprávněn úhradu udržovacích a jiných poplatků fakturovat v nezměněné výši Objednateli, a to v režimu Služby ad hoc dle odst. 5.2 této Smlouvy.

Smluvní strany jsou oprávněny zahrnout do výše uvedeného režimu úhrady udržovacích či jiných poplatků také k dalšímu software nebo hardware Objednatele, a to na základě písemné dohody.

3.11 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v Dokumentační základně dle odst. 3.4 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli. Při poskytování Služeb poddodavatelem, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

3.12 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo třetí osobě písemně pověřené Objednatelem rozvojovou součinnost, tedy veškerou požadovanou součinnost nezbytnou pro účely řádného fungování a provázání Služeb se systémy komunikační infrastruktury poskytovanými Objednateli třetí osobou (dále jen „**Další systémy**"), či nezbytnou pro účely řádného provozu či rozvoje Dalších systémů ze strany třetích osob nebo Objednatele. Rozvojová součinnost bude poskytována dle požadavků Objednatele jako Služba ad hoc, a to i ve formě vypracování rozboru způsobu zajištění každé dílčí Služby, přičemž rozbory mohou zahrnovat rozpad zajištění Služby na specifikaci dílčích vykonávaných činností, jejich časovou a věcnou náročnost na základě předložených časových výkazů práce. Rozvojová součinnost podle tohoto odstavce se použije pouze pro poskytování součinnosti požadované Objednatelem nad rámec plnění poskytovaného Poskytovatelem v rámci Služeb G nebo Služeb Z, jak je uvedeno v Technické specifikaci.

4. DOBA PLNĚNÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Služeb G ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, pokud není v Technické specifikaci stanoveno odchylně, a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy, resp. ve změněném rozsahu, pokud bude Objednatelem vznesen požadavek na jejich částečné nebo úplné zrušení dle odst. 5.6 této Smlouvy, nebo na jejich Modifikaci ve smyslu odst. 3.5 této Smlouvy.

4.1.1 Služby Z a Služby ad hoc, respektive Modifikace služeb mohou být poptávány způsobem dle odst. 5.1, 5.2 a 5.3 této Smlouvy kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Smlouva má ve vztahu ke Službám Z a Službám ad hoc charakter rámcové dohody.

4.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Služeb Z

5.1 Služby Z budou poptávány dle následujícího postupu:

5.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou objednávky zaslané pomocí Service Desk (dále jen „**Objednávka**") objednat u Poskytovatele plnění Služeb Z. Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

a) specifikaci poptávané služby dle vymezení uvedeném v jednotlivých katalogových listech;

b) požadovaný rozsah plnění, včetně rozlišení, zda jde o jednorázovou, či pravidelnou Službu Z dle odst. 3.1.2 této Smlouvy;

c) požadovaný termín zahájení poskytování plnění; a

d) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v příslušné části Přílohy č. 7 této Smlouvy.

5.1.2 Smluvní strany výslovně potvrzují, že poskytování Služeb Z určených v Příloze č. 4 této Smlouvy zahájí Poskytovatel bez nutnosti jejich přímého objednání, a to ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

5.1.3 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti této Smlouvy k dispozici dostatečné pracovní a technické kapacity pro poskytování Služeb a garantuje Objednateli, že Služby objednané dle odst. 5.1.1 a 5.1.2 této Smlouvy poskytne.

Objednávání Služeb ad hoc

5.2 Služby ad hoc budou poptávány dle následujícího postupu:

5.2.1 Objednatel je oprávněn kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy formou požadavku na poskytnutí Služeb ad hoc (dále jen „**Požadavek**") tyto služby poptat.

Požadavek musí obsahovat:

a) definice potřeb Objednatele, včetně zdůvodnění nebo jeho účelu;

b) požadovaný termín poskytování nebo dodání plnění.

Požadavek může obsahovat:

c) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno, případně specifikaci požadovaného HW, SW a specifikaci požadovaných pracovníků a jejich zaměření;

d) Objednatelem předpokládaný či maximální rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů, dle požadovaných pracovních rolí, dle objednaných licencí, požadovaného SW a HW apod.).

5.2.2 V reakci na přijatý Požadavek Objednatele je Poskytovatel povinen do pěti (5) pracovních dnů doručit Objednateli potvrzení přijetí Požadavku nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli vypracovat návrh řešení. Vadou dle tohoto odst. 5.2.2 je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti nebo pokud Poskytovatel nedisponuje dostatečnými personálními a technickými kapacitami pro splnění celého Požadavku, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Požadavek opětovně předložit Poskytovateli nebo je oprávněn Požadavek zrušit. Na základě

odůvodněného požadavku Poskytovatele je Objednatel oprávněn termín pro předložení návrhu řešení prodloužit, a to i opakovaně. Ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů ode dne doručení Požadavku je Poskytovatel povinen doručit písemné upřesnění realizace formou návrhu řešení k Požadavku jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Návrh řešení**").

5.2.3 Návrh řešení zpravidla obsahuje:

a) dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v Technické specifikaci nebo navržených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Návrhu řešení uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem. Tento popis bude obsahovat rovněž roli Poskytovatele;

b) požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;

c) dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující minimálně termín nasazení dílčího plnění do testovacího prostředí a nejzazší termín nasazení do produkčního prostředí; harmonogram musí respektovat v Požadavku určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Návrhu řešení dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;

d) vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a vymezení případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění a vazeb vyplývajících z realizace Požadavku;

e) alternativní možnost řešení, včetně zvážení jednotlivých variant a zdůvodnění výběru navrhované varianty;

f) rizikovou analýzu navrhované varianty a přínosy navrhovaného řešení, včetně dopadu na ceny podpory a případných úspor nebo navýšení pracnosti na straně Objednatele a Poskytovatele, promítnutí změn do SLA, promítnutí změn do smluv uzavřených mezi Objednatelem a Poskytovatelem;

g) rozsah následně poskytnuté dokumentace popřípadě odkaz na její umístění;

h) vyhodnocení dopadů realizace Požadavku na provozní činnost Poskytovatele včetně dopadu do provozních nákladů Poskytovatele;

i) odhadovanou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě, a to s označením investičních výdajů a provozních nákladů; stanovená cena musí respektovat v Požadavku stanovený rozsah

pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v Návrhu řešení dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná. Cena musí být stanovena rovněž rozpadem ceny minimálně na úrovni externí a vlastní výkony, ceny technologií a odhad jiných cen.

5.2.4 V případě, že po poskytnutí Služeb ad hoc bude nutné zajistit poskytování určité podpory, kterou nemůže zajistit Poskytovatel, je Poskytovatel povinen na tuto okolnost Objednatele v Návrhu řešení upozornit a zároveň vymezit rozsah a cenu této podpory.

5.2.5 V případě, že Objednatel souhlasí s Návrhem řešení, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předložený Návrh řešení odmítnout, nebo se k němu nevyjádřit, nebo si vyžádat jeho úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Objednatel je oprávněn v Požadavku uvést, že v případě, že se k Návrhu řešení navrženém Poskytovatelem na základě Požadavku nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Návrh řešení za odsouhlasený. Požadavek se stává součástí odsouhlaseného Návrhu řešení v rozsahu, v jakém ustanovením Návrhu řešení neodporuje. Odsouhlasený Návrh řešení je pro Smluvní strany závazný.

5.2.6 V případě, že na základě odsouhlaseného Návrhu řešení, má být Objednateli dodán hmotný či nehmotný majetek, jsou Smluvní strany povinny uzavřít písemnou dílčí kupní smlouvu ve smyslu § 2079 a násl. Občanského zákoníku, případně písemnou dílčí smlouvu o dílo ve smyslu § 2586 a násl. Občanského zákoníku, obsahující zejména identifikaci smluvních stran, předmětu plnění, ceny a termínu a místa dodání (dále jen „**Dílčí smlouva**"). Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na plnění specifikovaném Dílčí smlouvou tak, aby dodržel termín sjednaný v Dílčí smlouvě. Poskytovatel se zavazuje realizovat jakékoliv Požadavky Objednatele v souladu s touto Smlouvou.

5.2.7 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Návrhu řešení nebo Dílčí smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.2.2 této Smlouvy.

5.2.8 Objednatel je oprávněn již poskytnutou Službu ad hoc označit a katalogizovat jako Službu Z dle odst. 3.2.2 této Smlouvy.

5.2.9 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Služby ad hoc.

Požadavek na modifikaci služeb

5.3 Modifikace služeb dle odst. 3.5 této Smlouvy bude poptávána dle následujícího postupu:

5.3.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou požadavku objednat u Poskytovatele modifikaci služeb (dále jen „**Požadavek na Modifikaci služeb**") a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na Modifikaci služeb, Modifikaci služeb provést, přičemž Požadavek na Modifikaci služeb musí obsahovat:

a) označení Služby, která má být modifikována;

b) konkrétní označení a bližší specifikaci požadované Modifikace služby;

c) termín realizace požadované Modifikace služby; a

d) Objednatelem předpokládaný dopad Modifikace služby na cenu Služby.

5.3.2 V reakci na přijatý Požadavek na Modifikaci služeb je Poskytovatel povinen do pěti (5) pracovních dnů doručit Objednateli potvrzení přijetí Požadavku nebo oznámení o odmítnutí Požadavku na Modifikaci služeb. Požadavek na Modifikaci služeb je Poskytovatel oprávněn odmítnout pouze v případech, kdy je zadání neurčité v míře, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat, pokud zadání obsahuje nepřiměřeně krátký termín požadované Modifikace služby, pokud by jeho personální a technické kapacity nebyly dostatečné pro splnění celého Požadavku na Modifikaci služeb, nebo pokud by tato úprava vedla ke změně ekonomické rovnováhy příslušné Služby v neprospěch Poskytovatele, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit a nabídnout Objednateli nejbližší termín, kdy lze plnění realizovat, nejvyšší rozsah plnění, který je schopen Objednateli poskytnout, popřípadě nejnižší cenu, za kterou je možno při zachování ekonomické rovnováhy příslušné Služby toto plnění poskytovat. Objednatel je povinen do pěti (5) pracovních dnů odstranit případné vady Požadavku na Modifikaci služeb, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Požadavku na Modifikaci služeb opětovně předložit Poskytovateli. Ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů ode dne doručení Požadavku je Poskytovatel povinen doručit písemné upřesnění realizace Požadavku na Modifikaci služeb jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Návrh řešení Modifikace služeb**"). Iniciovat Modifikaci služeb je oprávněn rovněž Poskytovatel, který může Objednateli zaslat vypracovaný Návrh řešení Modifikace služeb. V takovém případě se Objednatel a Poskytovatel zavazují postupovat obdobným způsobem, jako v případě, kdy Objednatel zašle Poskytovateli Požadavek na Modifikaci služeb, tedy v souladu s tímto a následujícími ustanoveními této Smlouvy.

5.3.3 V případě sporu o dopad Modifikace služby na cenu Služby je Poskytovatel povinen Objednatele o této skutečnosti neprodleně vyrozumět; konkrétní výše dopadu Modifikace služby na cenu Služby bude následně s konečnou platností určena dohodou stran, respektive v případě absence dohody stran rozhodne o výši dopadu cenový výbor (viz níže).

5.3.4 Návrh řešení Modifikace služeb musí alespoň obsahovat:

a) dostatečně podrobný popis Modifikace služby a hodnocení jejích dopadů na plnění poskytované Poskytovatelem;

b) aktualizovanou Technickou specifikaci modifikované Služby a aktualizované přílohy této Smlouvy specifikující tuto Službu, které budou zohledňovat změny provedené Modifikací Služby a které od okamžiku účinnosti Modifikace služby nahradí původní Technickou specifikaci modifikované Služby a původní přílohy této Smlouvy specifikující tuto Službu;

c) dobu provedení Modifikace služby; doba provedení Modifikace služby musí respektovat v Požadavku na Modifikaci služeb určený termín provedení Modifikace služby;

d) konečnou cenu za Službu po provedení Modifikace služby stanovenou v souladu s Objednatelem předpokládaným dopadem Modifikace služby na cenu Služby, respektive v případě sporu stran konečnou cenu za Službu po provedení Modifikace služby určenou v souladu s odst. 5.3.3 této Smlouvy.

5.3.5 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženým Návrhem řešení Modifikace služeb, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn v odůvodněných případech Poskytovatelem předložený Návrh řešení Modifikace služeb odmítnout, nebo se k němu nevyjádřit, nebo si vyžádat jeho úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Objednatel je oprávněn v Požadavku na Modifikaci služeb uvést, že nevyjádří-li se do uplynutí určité lhůty, považuje se Návrh řešení Modifikace služeb za odsouhlasený. Termíny uvedené v Požadavku na Modifikaci služeb a Návrhu řešení Modifikace služeb se automaticky posouvají o dobu, po kterou Objednatel provádí posouzení Návrhu řešení Modifikace služeb, odstraňuje vady Požadavku na Modifikaci služeb či formuluje své připomínky k Návrhu řešení Modifikace služeb.

5.3.6 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Návrhu řešení Modifikace služeb, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.3.2 této Smlouvy.

5.3.7 Požadavek na Modifikaci služeb se stává po její akceptaci Poskytovatelem součástí odsouhlaseného Návrhu řešení Modifikace služeb v rozsahu, v jakém ustanovením Návrhu řešení Modifikace služeb neodporuje, a pro výklad ustanovení Návrhu řešení Modifikace služeb se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.

Společná ustanovení o objednávání Služeb a Modifikace služeb

5.4 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku, Požadavek nebo Požadavek na Modifikaci služeb vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, pokud bude odpovídat účelu této Smlouvy a nebudou dány důvody pro odmítnutí Požadavku dle 5.2.2 této Smlouvy nebo odmítnutí Požadavku na Modifikaci služeb ve smyslu odst. 5.3.2 této Smlouvy, a provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávkou či Požadavkem.

5.5 Objednatel není povinen vystavit byť jedinou Objednávku dle této Smlouvy.

Snížení poskytování Služeb G a Služeb Z

5.6 Objednatel je oprávněn kdykoliv snížit rozsah poskytování Služeb G a Služeb Z definovaných dle odst. 3.2.2 písm. a) této Smlouvy, a to následujícím postupem:

5.6.1 Objednatel zašle Poskytovateli požadavek na snížení rozsahu poskytování Služeb G nebo Služeb Z pomocí Service Desk (dále jen „**Požadavek na omezení**"); přičemž specifikuje zejména:

a) název služby a její označení dle katalogového listu;

b) rozsah požadovaného omezení poskytování Služeb G nebo Služeb Z;

c) datum, od kterého má být poskytování sníženo (s respektováním minimální doby pro její ukončení);

d) vliv na jiné služby, které by byly snížením dotčeny; a

e) vliv na Cenu za snížení poskytování Služeb G a Služeb Z.

5.6.2 Poskytovatel potvrdí Objednateli přijetí Požadavku na snížení Služeb G nebo Služeb Z ve lhůtě do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení Požadavku na omezení.

5.6.3 Pokud by při snížení Služeb G nebo Služeb Z měly Poskytovateli vzniknout vyšší náklady, než které v obdobných případech vznikají, zejména z důvodu smluvních závazků Poskytovatele vůči třetím osobám, vázání personálních nebo technických kapacit (dále jen „**Vyšší náklady**"), zavazuje se Objednatele o této skutečnosti neprodleně informovat a poskytnout Cenovému výboru dostatečné podklady, aby mohl Objednatel rozhodnout o realizaci Požadavku na omezení (zejména finanční analýzy dopadů a variantní řešení v jiných termínech).

5.6.4 Cenový výbor na základě poskytnutých podkladů projedná a Objednateli doporučí, zda má Objednatel

a) na Požadavku na omezení v nezměněné podobě trvat a v takovém případě se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit ukončovací poplatek schválený Cenovým výborem, nebo

b) Požadavek na omezení upravit.

5.6.5 Neuplatní-li se procedura dle odst. 5.6.3 této Smlouvy, přestane Poskytovatel poskytovat Služby v omezeném rozsahu ode dne stanoveného v Požadavku na omezení. V případě uplatnění odst. 5.6.3 této Smlouvy Poskytovatel přestane Služby poskytovat dle odst. 5.6.4 této Smlouvy.

5.6.6 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Služby dle odst. 5.6 této Smlouvy mohou být omezeny v rozsahu 0 – 100 %.

5.6.7 V případě výpovědi podle odst. 19.6 této Smlouvy se postupuje obdobně podle odst. 5.6 této Smlouvy.

Způsob poskytování Služeb

5.7 Poskytovatel se zavazuje:

5.7.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;

5.7.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle Technické specifikace uvedené v jednotlivých

katalogových listech a dle Přílohy č. 3 Smlouvy (dále jen „**SLA**") a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění v Technické specifikaci v případě, že daná Služba nemá definované SLA;

5.7.3 poskytovat Služby v souladu se stávajícím stavem infrastruktury Objednatele a zajistit kompatibilitu veškerých dodaných plnění s HW, SW, jinými technickými prostředky či činnostmi nebo procesy Objednatele;

5.7.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;

5.7.5 zajistit v souladu s podmínkami dle Přílohy č. 3 této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;

5.7.6 poskytovat Objednateli zápisy z Provozního deníku minimálně jednou měsíčně bez předchozí žádosti Objednatele a zároveň kdykoliv na žádost Objednatele;

5.7.7 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity pracovníků s kompetencí dostatečnou k poskytnutí příslušné Služby;

5.7.8 s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do správy (viz v podrobnostech čl. 6 této Smlouvy);

5.7.9 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

5.7.10 řádně a včas upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která rizika vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;

5.7.11 bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 15.5 této Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nebo pro zamezení vzniku škod nezbytné a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty se považují rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v Technické specifikaci, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

5.7.12 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl Objednatelem předem prokazatelně seznámen nebo které jsou všeobecně známé, stejně tak všechny osoby podílející se na plnění závazků z této Smlouvy;

5.7.13 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;

5.7.14 neprovádět monitorování obsahu přenášených datových a hlasových informací a monitorování přístupů na internetové stránky; ledaže v příslušné Službě anebo pokynem Objednavatele je výslovně stanoveno jinak;

5.7.15 dodržovat při přístupu do datové sítě Objednatele oprávněným pracovníkem Poskytovatele stejné podmínky, jaké jsou kladeny na pracovníky Objednavatele a s nimiž byl Poskytovatel Objednatelem předem prokazatelně seznámen;

5.7.16 zajistit, aby pracovníci Poskytovatele a jiné osoby podílející se na poskytování Služeb vstupující do objektů Objednatele navštěvoval pouze určené prostory po nezbytně nutnou dobu, a v případě, že se jedná o objekt v režimu dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOUI**") měl oprávnění k přístupu k utajované informaci příslušného stupně utajení dle ZOUI;

5.7.17 neznemožnit Objednateli šifrování datové komunikace a pasivní monitorování komunikační infrastruktury;

5.7.18 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;

5.7.19 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření nebo změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;

5.7.20 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

5.7.21 umožnit Objednateli v řádně odůvodněných případech a v dohodnutém režimu fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;

5.7.22 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;

5.7.23 jakékoliv dokumenty zpracovávané Poskytovatelem v souvislosti s touto Smlouvou vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. Pokud Poskytovatel nebude schopen dokumenty či podklady poskytnout nebo nebudou kontrolním orgánem akceptovány, a absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit uloženou sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy;

5.7.24 za účelem poskytování Služeb, pro příjem požadavků a další komunikaci ohledně Služeb provozovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy středisko technické podpory Objednatele (dále jen „**Service Desk**");

5.7.25 v průběhu provádění Služeb postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen a které upravují organizaci poskytování plnění dle této Smlouvy včetně

vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb a se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen; tyto dokumenty budou (po jejím vzniku) součástí Dokumentační základny. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil, a dále bere na vědomí, že dokumenty dle tohoto odstavce Smlouvy mohou být jednostranně měněny Objednatelem, přičemž jejich nové verze jsou pro Poskytovatele závazné vždy ode dne, kdy se s nimi seznámil či měl prokazatelnou možnost se s nimi seznámit (zejména v případech, kdy mu změněné dokumenty byly Objednatelem zaslány).

5.8 Objednatel se zavazuje ke splnění smluvních závazků Poskytovatele poskytnout mu veškerou nezbytnou součinnost definovanou v této Smlouvě či další součinnost, kterou lze po Objednateli požadovat, a to v míře nezbytné pro zajištění poskytování Služeb.

Monitoring a reporting

5.9 Poskytovatel nepřetržitě sleduje kvalitu služeb poskytovaných na základě této Smlouvy dle SLA parametrů definovaných v jednotlivých katalogových listech služeb, případně dle jiných tamtéž sjednaných ukazatelů v případě, že daná Služba nemá definované SLA parametry.

5.10 Veškeré stavy a události týkající se kvalitativních parametrů poskytovaných Služeb jsou monitorovány a zaznamenávány k tomu určenými pracovišti Poskytovatele nebo systémy automatizovaného dohledu Objednatele nebo Uživateli či pracovníky Objednatele nebo Poskytovatele (dále jen „**Monitoring**").

5.11 Monitorování probíhá v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování plnění SLA parametrů Služby ze strany Poskytovatele a umožňujícím vytváření pravidelných záznamů o poskytování sjednaných služeb a plnění SLA parametrů (dále jen „**Report**") v rozsahu sjednaném touto Smlouvou, přičemž:

5.11.1 stanovení hraničních hodnot monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročení, respektive nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA (dále jen „**Prahové hodnoty**");

5.11.2 Prahové hodnoty mohou být stanoveny zvlášť pro každé předávací rozhraní (např. určené lokalitou, pracovištěm apod.) (dále jen „**Předávací rozhraní**"), přičemž specifikace Předávacího rozhraní může být uvedena v katalogovém listu, resp. jednotlivých Objednávkách.

5.12 Poskytovatel se zavazuje zajistit pravdivost, úplnost, prokazatelnost, správnost a dostupnost takové evidence.

5.13 Evidence a zaznamenání událostí, včetně událostí pro vyhodnocování plnění SLA, identifikace a zobrazení kritických událostí, dostupnost systému pro online prohlížení stavu odebíraných Služeb pro pracovníky Objednatele v jím věcně odpovídajícím rozsahu v režimu 24x7, jsou minimálními požadavky na monitorovací systém.

5.14 Za součást Monitoringu Služeb (nikoliv však za součást monitorovacího systému) se považuje i vedení provozních deníků, tj. evidence úkonů nebo činností, které Poskytovatel provádí v rámci plnění své povinnosti spočívající v údržbě Služeb

5.15 Poskytovatel se zavazuje začít provádět Monitoring bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování každé ze Služeb, nejpozději však od počátku následujícího sledovaného období po zřízení Služby. Sledované období je stanoveno v jednotlivých katalogových listech, pokud není uvedeno v katalogových listech, činí jeden (1) kalendářní měsíc (dále jen „**Sledované období**").

5.16 Pro přechodné období (bezprostředně následující po uzavření této Smlouvy) Smluvní strany sjednaly v odst. 20.2 této Smlouvy odlišný harmonogram pro postupné zavedení jednotlivých funkcí Monitoringu u jednotlivých Služeb. Ustanovení odst. 5.15 této Smlouvy se v přechodném období uplatní přiměřeně.

5.17 Poskytovatel bude pravidelně vypracovávat Reporty a doručovat je Objednateli, z nichž bude jednoznačně zřejmé:

5.17.1 zda a případně v jakém rozsahu (množství) byla Služba poskytována,

5.17.2 jakých parametrů Služby bylo dosaženo, bylo-li sledování parametrů pro danou Službu sjednáno,

5.17.3 zda byly či nebyly dosaženy sjednané limitní hodnoty parametrů Služby, bylo-li sledování limitních hodnot pro danou Službu sjednáno,

5.17.4 evidované incidenty a požadavky uzavřené ve Sledovaném období,

5.17.5 evidované činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci údržby Služby dle odst. 5.7.6 této Smlouvy.

5.18 Reporting probíhá na úrovni jednotlivých Předávacích rozhraní (jak je tento pojem definován níže) nebo funkčních celků Služeb dle katalogových listů.

5.19 Formát Reportu podléhá odsouhlasení oběma Smluvními stranami.

5.20 Report slouží pro:

5.20.1 vyhodnocení plnění SLA;

5.20.2 výpočet slevy z ceny Služby (dále jen „**Kreditace**") při nedosažení limitní hodnoty SLA;

5.20.3 jako podklad pro vystavení Akceptačního protokolu (jak je tento pojem definován níže) za Sledované období;

5.20.4 jako podklad pro jednání SLM týmu a pro řízení a provoz poskytovaných Služeb.

5.21 Report se stává závazným dokladem pro všechny výše uvedené účely po jeho schválení Objednavatelem.

5.22 Bližší podmínky pro vyhotovování Reportů stanoví Příloha č. 3 této Smlouvy.

5.23 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu ke Sledovanému období uvedenému pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v Technické specifikaci.

5.24 V případě porušení povinnosti Poskytovatele provádět Monitoring či Reporting dle odst. 5.9 a násl. této Smlouvy, má se za to, že Služby dle této Smlouvy nebyly poskytnuty řádně, pokud Poskytovatel neprokáže opak. Pokud Poskytovatel neprovádí

Monitoring nebo nevyhotovuje Reporty dle této Smlouvy, má se za to, že Služby nebyly řádně poskytnuty, neprokáže-li Poskytovatel opak.

Incident management

5.25 Smluvní strany konstatují, že definice, identifikace, hlášení a řešení incidentů, jakož i související komunikace je upravena v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Migrace Služeb a exitová součinnost

5.26 Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost, dokumentaci, informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Migrace**").

5.27 Poskytovatel se dále zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle znalostí ICT prostředí Objednatele a na základě jeho požadavku plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán**") a poskytnout plnění nezbytná k realizaci Migračního plánu nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak.

5.28 Vypracování Migračního plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 9.1 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že vypracování Migračního plánu a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci bude poptáno postupem pro Služby ad hoc, a to za ceny stanovené v této Smlouvě pro Služby ad hoc.

5.29 Obsahem Migračního plánu bude zejména vymezení následujících skutečností:

5.29.1 manažerské shrnutí procesu Migrace;

5.29.2 podrobná analýza rizik spojených s procesem Migrace a opatření k jejich minimalizaci;

5.29.3 způsob řízení procesu Migrace;

5.29.4 požadavky na součinnost Objednatele, případně třetích stran;

5.29.5 způsob komunikace mezi stranami;

5.29.6 rozpis aktivit nezbytných pro provedení procesu Migrace;

5.29.7 harmonogram procesu Migrace včetně fáze po předání;

5.29.8 vazby na ostatní procesy dle této Smlouvy během Migrace (zejména procesy spojené s poskytováním Služeb); a

5.29.9 specifikace součinnosti po ukončení procesu Migrace.

5.30 Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoliv otázce týkající se Migračního plánu, bude na základě předchozí dohody určen soudní znalec v oboru kybernetika, specializace výpočetní technika, jehož závěry se budou řídit. Poskytovatel se zavazuje poskytovat součinnost do doby úplného převzetí a inicializace služeb novým poskytovatelem.

5.31 Závazek Poskytovatele trvá i po uplynutí doby uvedené v čl. 19 této Smlouvy, maximálně však jeden (1) rok po jejím skončení.

5.32 Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu spolu s výpovědí dle odst. 19.6 této Smlouvy, nebo spolu s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, anebo po odstoupení či výpovědi Poskytovatele od této Smlouvy.

5.33 Smluvní strany se dohodly, že vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci bude poptáno postupem pro Služby ad hoc, a to za ceny stanovené v této Smlouvě pro Služby ad hoc.

5.34 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle odst. 5.26 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že Poskytovatel je povinen zabezpečit osobní účast klíčových osob podílejících se na poskytování Služeb dle této Smlouvy na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí třetího (3) kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla.

5.35 Po uplynutí lhůty dle odst. 5.34 této Smlouvy bude součinnost zabezpečována formou emailové nebo telefonické konzultace, maximálně po dobu dvou (2) let ode dne zániku Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování součinnosti nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Poskytovatel se dále zavazuje tuto součinnost poskytovat za cenu stanovenou v této Smlouvě pro Službu dodatečná personální kapacita.

6. SPRÁVA MAJETKU OBJEDNATELE

6.1 Majetek Objednatele, u něhož bude Poskytovatel zajišťovat provoz, servis a rozvoj či jehož prostřednictvím budou poskytovány Služby (dále jen „**Infrastrukturní majetek**"), je vymezen v seznamu Infrastrukturního majetku, který vypracuje Objednatel a tvoří součást Dokumentační základny. Smluvní strany prohlašují, že Infrastrukturní majetek je ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy přiměřený stávajícímu rozsahu činností, které tvoří součást Služeb dle této Smlouvy.

6.2 Poskytovatel není oprávněn užívat Infrastrukturní majetek či jiné prostředky Objednatele jinak než pro plnění této Smlouvy. K jinému užití Infrastrukturního majetku je třeba předchozí, výslovný písemný souhlas Objednatele.

6.3 Objednatel se zavazuje prokazatelně informovat Poskytovatele o jakýchkoliv změnách Infrastrukturního majetku. V případě porušení této informační povinnost, nenese Poskytovatel odpovědnost za poskytování příslušné Služby v rozsahu, v němž byla taková Služba negativně ovlivněna jejím nedodržením.

6.4 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k jednotlivým částem Infrastrukturního majetku v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušných Služeb dle této Smlouvy.

6.5 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele poskytnout součinnost při provedení fyzické inventury Infrastrukturního majetku, a to v průběhu provádění periodické inventury ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a v souladu s vyhláškou č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků. Objednatel je povinen doručit

Poskytovateli výzvu k součinnosti nejpozději deset (10) dnů před požadovaným termínem poskytované součinnosti.

6.6 Objednatel prohlašuje, že má k dispozici veškeré licence k SW (včetně podpory) potřebné k řádnému zajišťování Služeb a Poskytovatel prohlašuje, že je seznámen s aktuálním stavem veškerých licencí k SW (včetně podpory). Evidenci aktuálního stavu čerpání licencí na využití SW, jejich verzování a aktuálního stavu podpory SW vede Poskytovatel v rámci Dokumentační základny. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli oprávnění k užívání příslušného SW nutného k poskytnutí příslušné Služby.

6.7 Poskytovatel je povinen sledovat stav Infrastrukturního majetku tak, aby docházelo k řádnému poskytování Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel je dále povinen v dostatečném předstihu písemně informovat Objednatele, nejméně 1x ročně, ale ne dříve než čtyři (4) měsíce po poslední zprávě o aktuálním stavu Infrastrukturního majetku, a zároveň informovat Objednatele o konkrétním návrhu způsobu obnovy Infrastrukturního majetku. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel plně odpovědný za prodlení s poskytováním Služeb a škodu tímto způsobenou.

6.8 Náklady na běžnou údržbu a obnovu Infrastrukturního majetku nese Objednatel. V případě, že řádné poskytování Služeb bude ohroženo z důvodu nezpůsobilosti některé části Infrastrukturního majetku, Poskytovatel, s předchozím souhlasem Objednatele, zpracuje návrh technického řešení, které povede k obnově Infrastrukturního majetku a který bude každoročně Poskytovatelem zpracován vždy do 31. 3. Poskytovatel se zavazuje návrh technického řešení doplnit i v průběhu roku, pokud o to bude Objednatelem požádán.

6.9 V případě, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služeb je Poskytovatel povinen o tom Objednatele písemně informovat, prokazatelně to doložit (zejména prostřednictvím příslušných měření, případně vyjádření nezávislých odborníků) a navrhnout Objednateli obnovu Infrastrukturního majetku. Poskytovatel není odpovědný za prodlení s poskytováním Služby či za vady Služby, které byly prokazatelně způsobené neprovedením obnovy Infrastrukturního majetku navrhované Poskytovatelem.

6.10 Pokud Infrastrukturní majetek vykáže poruchu s přímým vlivem na řádné poskytování Služeb a s nemožností jejího odstranění pouhým servisním zásahem, a nutností nahradit příslušnou část Infrastrukturního majetku částí novou, je Poskytovatel povinen připravit návrh dočasného řešení do doby náhrady příslušné části Infrastrukturního majetku Objednatelem.

6.11 V případě, že Objednatel bude zamýšlet realizaci plnění prostřednictvím třetích osob, která by mohla mít dopad na Infrastrukturní majetek či jeho funkčnost (dále jen „**Zásah do infrastrukturního majetku**"), je povinen tento úmysl Poskytovateli oznámit nejméně deset (10) kalendářních dnů před jeho uskutečněním. Součástí oznámení musí být podrobná specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku. Poskytovatel se k návrhu Zásahu do infrastrukturního majetku vyjádří bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů ode dne oznámení. Poskytovatel je oprávněn odmítnout Zásah do infrastrukturního majetku pouze v případě, kdy by takový Zásah do infrastrukturního majetku prokazatelně vedl k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy.

6.12 Provede-li Objednatel Zásah do infrastrukturního majetku bez oznámení a následného souhlasu Poskytovatele, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené

Zásahem do infrastrukturního majetku po prokázání nemožnosti řádného poskytnutí Služeb.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Výše úhrady za poskytování plnění dle této Smlouvy je stanovena v Příloze č. 7 této Smlouvy. K této ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**") ve výši dle účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje uhradit cenu včetně DPH.

7.2 Cena za Služby Z a Služby ad hoc, u nichž je jako jednotka uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech a příslušné sazby za toto plnění, případně z cen individuálně určených v příslušné Objednávce, a to včetně ceny za poskytnutý SW a HW. Cena za poskytnutý SW a HW bude vycházet z ceny, zaplacené Poskytovatelem jeho poddodavatelům, která bude odpovídat tržním cenám za obdobný SW a HW, s případným zohledněním nezbytných nákladů Poskytovatele. V případě Služeb ad hoc je cena stanovena na základě odsouhlaseného Návrhu řešení obsahujícího určení, zda se jedná o jednorázovou cenu nebo paušální měsíční částku.

7.3 Částka za poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**Faktura**"), kterou se Poskytovatel zavazuje Objednateli zasílat výhradně prostřednictvím datové schránky.

7.3.1 Poskytovatel předloží Objednateli spolu s Fakturou následující podklady:

a) Akceptační protokol pravidelně poskytovaných Služeb vytvořený v souladu s čl. 9 této Smlouvy a podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 této Smlouvy, pokud se jedná o Službu G nebo Službu Z dle odst. 3.2.2 písm. a);

b) Akceptační protokol jednorázově poskytovaných Služeb vytvořený v souladu s čl. 9 této Smlouvy a podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 této Smlouvy, identifikaci dané Služby, vymezení poskytnutého plnění, seznam rolí (včetně jmenné identifikace jednotlivých pracovníků) a počtu člověkodnů či jiných jednotek Služby, pokud se jedná o Služby Z dle odst. 3.2.2 písm. b) nebo Služby ad hoc.

7.3.2 V případě, že byly Služby G nebo Služby Z poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byly poskytovány v nižším rozsahu než sjednaném v příslušném katalogovém listu, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.

7.3.3 Z hlediska uplatňování DPH se poskytování Služeb podle této Smlouvy považuje za soustavnou činnost, přičemž činnosti specifikované v jednotlivých vystavených fakturách představují dílčí plnění Služeb poskytovaných Objednateli dle této Smlouvy. Každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem, kdy je příslušný Akceptační protokol schválen Objednatelem.

7.3.4 Cena Služeb bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v Příloze č. 3 této Smlouvy. Uvedené snížení bude promítnuto do cen Služeb za období, v němž nebyly Služby poskytovány dle příslušných SLA parametrů.

7.3.5 Cena za poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě Faktury vystavené nejpozději do deseti (10) dnů od podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Reportu, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení rozporovanou část plnění zahrnout do Akceptačního protokolu, ani na tuto rozporovanou část plnění vystavit Fakturu. Je však oprávněn vystavit Akceptační protokol v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je oprávněn cenu rozporovaného plnění fakturovat až po jejím vzájemném odsouhlasení.

7.4 Poskytovatel se zavazuje v příloze Faktury, tj. v Akceptačním protokolu výslovně uvést a vyčíslit nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 17 této Smlouvy nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 7.3.2 Smlouvy.

7.5 Lhůta splatnosti Faktur je stanovena na třicet (30) dnů od jejího prokazatelného doručení příjemci Faktury. Faktury vystavené v období od 1. 12. do 1. 2. budou vystavovány se splatností šedesáti (60) dnů od jejího prokazatelného doručení příjemci Faktury. Smluvní strany se mohou v individuálních odůvodněných případech dohodnout na stanovení splatnosti na šedesát (60) dnů.

7.6 Faktury musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**") a náležitosti obchodní listiny dle Občanského zákoníku. V případě, že Faktura nebude mít odpovídající náležitosti, nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti odeslat zpět Poskytovateli. Vrácením pozbývá Faktura splatnosti a její lhůta počíná běžet znovu v původní délce v souladu s odst. 7.7 této Smlouvy.

7.7 Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání ve prospěch bankovního účtu příjemce.

7.8 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením fakturované částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši určené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

7.9 Objednatel bude hradit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.

7.10 Poskytovatel prohlašuje, že ve smyslu § 106a zákona o DPH není nespolehlivým plátcem daně (dále jen „**Nespolehlivý plátce**"). Rozhodne-li správce daně, že

Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, Poskytovatel se zavazuje o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele, nejpozději do dvou (2) pracovních dnů. Objednatel Nespolehlivému plátci uhradí pouze základ daně, přičemž DPH bude uhrazeno až po jeho prokazatelném uhrazení příslušnému správci daně.

7.11 Smluvní strany zřizují orgán s názvem „Cenový výbor" (dále jen „**Cenový výbor**"), který plní kontrolní funkci v oblasti cenotvorby. Statut cenového výboru tvoří Přílohu č. 12 této Smlouvy.

7.12 Cenový výbor je povinen Smluvním stranám předkládat 1x ročně zprávu o své činnosti.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

8.1 Smluvní strany jsou kromě Požadavku na omezení vymezeného v odst. 5.6 této Smlouvy nebo Modifikace služeb vymezené v odst. 5.3 této Smlouvy, oprávněny písemně navrhnout změnu Služeb, a to včetně zřízení nové Služby.

8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb, které bude obsahovat zejména hodnocení dopadů na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

8.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě.

9. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

9.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou akceptovány písemně v listinné nebo v elektronické podobě s uznávaným elektronickým podpisem Objednatele (dále jen „**Akceptační protokol**").

Akceptace dokumentů

9.1.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem.

9.1.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, zpravidla v Objednávce nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.

9.1.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 9.1.2 do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení, pokud se Smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemá žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují Smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než pět (5) pracovních dnů.

9.1.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 9.1.3, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

9.1.5 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 9.1.4 do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení, pokud se Smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemá žádné připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují Smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se druhá verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než pět (5) pracovních dnů.

9.1.6 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 9.1.5, zavazují se Smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv Smluvní strany k jednání.

9.1.7 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst. 9.1.3, odst. 9.1.5 nebo odst. 9.1.6 potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za Smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do tří (3) pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.

9.1.8 Předávací protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran (statutární orgán, člen statutárního orgánu apod.) nebo osobami, které k tomu Smluvní strany výslovně písemně zmocnily.

9.1.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

Akceptace pravidelně poskytovaných Služeb

9.2 Služby G a Služby Z pravidelné povahy dle odst. 3.2.2 písm. a) této Smlouvy, se akceptují schválením Reportu Objednatelem. Objednatel schválí Report podpisem Akceptačního protokolu pravidelně poskytovaných Služeb, v němž jsou vyčísleny všechny ceny, slevy a Kreditace vážící se k reportovaným Službám.

Akceptace jednorázově poskytovaných Služeb

9.3 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění (např. výstupy Služeb ad hoc nebo Služeb Z nespadajících pod činnosti akceptované dle odst. 9.2 této Smlouvy) provedena postupně, v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

9.4 Akceptace zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo specifikací, kterou se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li Objednatelem či Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou stanovena.

9.5 Vyžaduje-li to povaha plnění, může Objednatel požadovat, aby akceptace zahrnovala i akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační testy zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, který má právo vznést odůvodněné připomínky ke specifikaci akceptačních testů.

9.6 Poskytovatel je povinen písemně vyzvat Objednatele k účasti na akceptačních testech, nejméně pět (5) pracovních dnů před jejich zahájením. Nedostaví-li se Objednatel v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho účasti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam. Poskytovatel je povinen Objednateli předat originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

9.7 Jsou-li splněna kritéria akceptačních testů u jednotlivých dílčích plnění, je Poskytovatel povinen nejpozději následující pracovní den po ukončení akceptačních testů umožnit převzetí dílčího plnění Objednatelem. Objednatel se zavazuje jednotlivé dílčí plnění převzít nejpozději do deseti (10) pracovních dnů a vyhotovit Akceptační protokol.

9.8 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C dle vymezení v Technické specifikaci.

9.9 Nesplňuje-li jednotlivé dílčí plnění stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s výhradou, Objednatel uvede své připomínky v Akceptačním protokolu. Nesdělení výhrad nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tyto odstranit.

9.10 Poskytovatel je povinen vypořádat výhrady Objednatele bez zbytečného odkladu a následně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy Akceptační testy se budou opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání výhrad k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno s výhradou, bude namísto Akceptačního protokolu vyhotoveno písemné potvrzení o vypořádání výhrad.

9.11 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

9.12 Nejpozději v den podpisu Akceptačního protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění.

9.13 V Akceptačním protokolu musí být jednoznačně identifikován Report, k němuž se Akceptační protokol vztahuje, např. pořadovým číslem Reportu nebo uvedením Sledovaného období nebo data odsouhlasení Reportu.

9.14 Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, není tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných

skrytých vad takového plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.

10. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA, ZÁRUČNÍ DOBA, ODPOVĚDNOST ZA VADY

10.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou hmotné věci movité, Objednatel k nim nabývá vlastnické právo dnem podpisu Akceptačního protokolu o předání plnění Objednateli. Nebezpečí škody přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi hmotnými poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 9 Smlouvy Objednatelem, nebo po dobu delší, pokud ji poskytuje výrobce věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční době bezplatně odstraňovat veškeré vady.

10.2 Je-li součástí hmotné věci movité nebo Služby poskytované dle této Smlouvy SW, vztahuje se záruka i na SW za přiměřeného použití výše uvedených podmínek.

10.3 Bude-li předmětem Služeb dle této Smlouvy pořízení licencí či podlicencí k SW třetích stran, budou se licenční podmínky k takovému SW řídit licenčními podmínkami vykonavatele majetkových práv k takovému SW či osoby poskytující licence nebo podlicence k takovému SW.

10.4 V případě, že plněním Poskytovatele podle této Smlouvy je dílo, jeho část nebo dokument předaný Objednateli v souvislosti s plněním této Smlouvy podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**Autorské dílo**"), zavazuje se Poskytovatel postupovat tak, aby získal všechny potřebné souhlasy a zajistil Objednateli neodvolatelnou, neomezenou nevýhradní licenci k užití Autorského díla vytvořeného nebo použitého Poskytovatelem při plnění této Smlouvy, včetně oprávnění k modifikacím, úpravám či jiným změnám Autorského díla, a to v rozsahu umožňujícím řádnou, časově neomezenou realizaci Autorského díla Objednatelem a/nebo jeho právním nástupcem. Cena licence je zahrnuta v ceně příslušného plnění Poskytovateli podle této Smlouvy.

10.5 Poskytovatel se zavazuje za Objednatele uhradit škodu vzniklou třetí osobě při porušení autorských práv ze strany Poskytovatele nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takové situace.

10.6 Objednatel je v případě poskytnutí vadného plnění v odůvodněných případech oprávněn dle vlastního odborného uvážení a bez jakékoliv vazby na uplatnění dalších nároků (náhrada újmy, smluvní pokuta apod.) zajistit si i jen částečně poskytnutí bezvadného plnění osobou odlišnou od Poskytovatele, a to na účet Poskytovatele. O využití tohoto práva je povinen Poskytovatele předem informovat.

11. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

11.1 Úmyslně vynecháno.

12. ODSTÁVKY

12.1 Poskytovatel je oprávněn dle potřeby provádět servisní zásahy v rámci provozovaných Služeb a infrastruktury Objednatele zahrnující plánované přerušení poskytovaných Služeb (dále jen „**Odstávka**").

12.2 Poskytovatel může Odstávku provést:

12.2.1 na základě dohody s Objednatelem v předem stanovených termínech a rozsahu, kdy předem stanoveným termínem se rozumí termín sjednaný alespoň třicet (30) dnů předem; nebo

12.2.2 ze závažných důvodů mimo předem stanovené termíny, pokud o svém úmyslu vyrozumí Objednatele včas, tj. nejpozději dvacet čtyři (24) hodin před plánovaným zahájením Odstávky a Objednatel bude s Odstávkou souhlasit.

12.3 Poskytovatel je povinen při plánování termínů Odstávek upřednostnit mimoprovozní hodiny dotčených Služeb.

12.4 Poskytovatel Odstávku v předem stanoveném termínu neprovede, je-li o to Objednatelem z mimořádných důvodů požádán, a to nejpozději dva (2) pracovní dny přede dnem, ve kterém má být Odstávka zahájena.

12.5 V případě vzniku mimořádných bezpečnostních událostí (zejména na straně PČR), jejichž průběh nesmí být jakýmkoli způsobem narušen nebo v případech, kdy může být snížena akceschopnost bezpečnostních složek, může Objednatel zrušit Odstávku kdykoli před jejím započetím.

12.6 Za sjednávání termínů a rozsahu Odstávek odpovídají oprávněné osoby ve věcech technických Poskytovatele a Objednatele, přitom jsou povinny vzájemně odsouhlaseným postupem zajistit koordinaci jednotlivých Odstávek tak, aby nedošlo k jejich nežádoucím kolizím.

12.7 Poskytovatel je povinen navrhovat Objednavateli plánované termíny a rozsah Odstávek, a to nejméně čtvrtletně

12.8 Objednatel je povinen se k návrhu plánování termínu Odstávek vyjádřit do deseti (10) pracovních dnů od jeho prokazatelného doručení.

12.9 Není-li návrh plánovaných termínů Odstávek Objednatelem akceptován, navrhne Poskytovateli jiné termíny, a to ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od prokazatelného doručení návrhu.

12.10 Odsouhlasený návrh termínů a rozsahu Odstávek je Poskytovatel povinen bezodkladně po jeho obdržení oznámit na Service Desk.

12.11 Objednatel odpovídá za informování svých uživatelů o plánovaných termínech Odstávek dotčených Služeb.

12.12 Je-li vlastníkem infrastruktury dotčené Odstávkou subjekt odlišný od Objednatele a Objednatel s termínem Odstávky nesouhlasí, je po předchozí dohodě všech zúčastněných stran stanoven náhradní termín Odstávky.

12.13 Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem ve věci Odstávek probíhá elektronicky a oznámení Objednatele o schválení Odstávky je opatřeno uznávaným elektronickým podpisem příslušné oprávněné osoby Objednatele.

13. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

13.1 Smluvní strany se dohodly, že za důvěrné považují veškeré informace, které získaly v souvislosti s touto Smlouvou (dále jen „**Důvěrné informace**"). Smluvní strany nesmí takové informace sdělit jakékoli třetí straně, vyjma případů, kdy plní povinnost stanovenou právním předpisem, když jsou předmětné informace již veřejně dostupné v souladu s příslušnými právními předpisy, nebo v případě, kdy Smluvní strany dají ke zpřístupnění konkrétní Důvěrné informace písemný souhlas.

13.2 Za třetí osoby se nepovažují:

13.2.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

13.2.2 orgány smluvních stran s rozhodovací pravomocí a jejich členové;

13.2.3 poddodavatelé Poskytovatele;

13.2.4 externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální; a

13.2.5 Beneficienti Služeb,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám v této Smlouvě.

13.3 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též osobní údaje dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, zejména dle povinností vyplývající z 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) (dále jen „**GDPR**") a z dalších předpisů na ochranu osobních údajů (společně dále také jako „**POOÚ**"). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

13.4 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, Poskytovatelem, či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle POOÚ, zavazují se smluvní strany zabezpečit splnění všech povinností, které POOÚ vyžadují. Podrobně jsou povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů upraveny v Příloze č. 11 této Smlouvy.

13.5 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich Důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni,

aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

13.6 Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za Důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

13.7 Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

13.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:

13.8.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

13.8.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

13.8.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo Důvěrnými informacemi třetí strany,

13.8.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

13.8.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,

13.8.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách za přiměřeného užití § 219 ZZVZ.

13.9 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn za přiměřeného užití § 219 ZZVZ uveřejnit:

13.9.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,

13.9.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a

13.9.3 seznam poddodavatelů Poskytovatele.

13.10 Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.2 této Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.

13.11 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu

ve výši 500.000,- Kč za každé prokazatelné porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 19.3.3 této Smlouvy.

13.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 13 této Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

13.13 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho Důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

14. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

14.1 Smluvní strany jmenují oprávněné osoby, popřípadě zástupce oprávněných osob minimálně pro následující oblasti: smluvní, obchodní, technické, procesní, finanční/fakturační, bezpečnostní, věci provozní – SLM manažer a manažer služeb pro jednotlivé Služby.

14.2 Oprávněné osoby jménem Smluvních stran provádí veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, akceptačních procedur, zastupují Smluvní strany ve změnovém řízení a připravují dodatky ke Smlouvě.

14.3 Jmenný seznam oprávněných osob je veden v Dokumentační základně.

14.4 Změny oprávněných osob jsou smluvní strany povinny písemně oznámit ve lhůtě tří (3) dnů před okamžikem nabytí účinnosti takové změny.

15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

15.1 Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemnou součinnost pro řádné plnění svých závazků a dále při výkonu finanční kontroly 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.

15.2 Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

15.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 14 této Smlouvy.

15.4 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami musí být činěna v písemné podobě prostřednictvím datové schránky nebo emailem s uznávaným elektronickým podpisem.

15.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.7.11 této Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla oprávněných osob uvedená v rámci Dokumentační základny, které musí být po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 15.4 této Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odchylně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.

15.6 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení řádně odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, navrhnout SLM týmu náhradu jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

Jednání SLM týmu

15.7 Smluvní strany ustanoví společný SLM tým (dále jen „**SLM tým**"), za účelem:

15.7.1 identifikace příčin vzniku problémů v průběhu řešení projednávaných incidentů nebo výskytu nežádoucích stavů;

15.7.2 identifikace hrozeb pro budoucí plnění SLA;

15.7.3 řešení rozporů vznesených Objednavatelem k měsíčnímu Reportu;

15.7.4 řešení jiných sporných nebo provozních událostí, které měly nebo mohly mít vliv na kvalitu nebo vyhodnocení kvality poskytovaných Služeb;

15.7.5 sjednání vzájemných dohod za účelem upřesnění nebo změn smluvních postupů v případech, kdy to tato Smlouva výslovně umožňuje;

15.7.6 identifikace významných změn v poskytování Služeb s dopadem na plnění Smlouvy a cenu Služeb; a

15.7.7 předkládání Cenovému výboru a/nebo řídícímu výboru návrhy na úpravu této Smlouvy.

15.8 Smluvní strany se dohodly, že SLM tým je oprávněn sjednávat změny smluvních postupů v oblastech, které se bezprostředně dotýkají:

15.8.1 Reportingu;

15.8.2 vyhodnocení SLA parametrů a Kreditace;

15.8.3 řešení incidentů a/nebo Požadavků; a

15.8.4 realizace nápravných opatření na straně Poskytovatele a/nebo Objednatele s cílem zamezení hrozícího zhoršení kvality poskytovaných Služeb.

15.9 SLM tým je blíže upraven v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Řídící výbor

15.10 Řídící výbor je nejvyšším orgánem rozhodujícím o záležitostech dle této Smlouvy, které nevyžadují uzavření dodatku k této Smlouvě, a v případech vyžadujících uzavření dodatku k této Smlouvě dává doporučení statutárním orgánům Smluvních stran. Řídící výbor postupuje dle pravidel definovaných v Příloze č. 13 této Smlouvy. Řídící výbor bude ustanoven po nabytí účinnosti této Smlouvy, a do doby jeho ustanovení bude funkci řídícího výboru vykonávat řídící výbor ustanovený dle pokynu ministra vnitra č. 28/2017.

Eskalace

15.11 V případě, kdy nebude možné vyřešit konkrétní Požadavek Objednatele, Objednávku či incident (dále jen „**Předmět eskalace**") na běžné úrovni prostřednictvím příslušných pracovníků obou Smluvních stran, případně při neúměrném časovém prodlužování jejich řešení, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna využít procesu eskalace.

15.12 Proces eskalace se zahajuje oznámením Předmětu eskalace oprávněné osobě v příslušné oblasti druhé Smluvní strany, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy. Nedojde-li k vyřešení Předmětu eskalace na této úrovni, postoupí se Předmět eskalace na další stupeň dle eskalačního schématu uvedeného v Příloze č. 3.

15.13 Nepodaří-li se vyřešit Předmět eskalace v eskalační době ani na vyšším eskalačním stupni, postupuje se k jeho řešení dalšímu eskalačnímu stupni.

15.14 V odůvodněných případech je Objednatel oprávněn postoupit Předmět eskalace dle eskalačního schématu na vyšší eskalační stupeň i před uplynutím eskalační doby.

15.15 Pro účely hlášení provozních a bezpečnostních událostí je určen Service Desk. V případně řešení provozních událostí probíhá eskalace na straně Poskytovatele v následujícím pořadí:

15.15.1 Service Desk;

15.15.2 Manažer Service Desku; a

15.15.3 SLM manažer NAKIT.

V ostatních případech je eskalačním místem příslušná oprávněná osoba Poskytovatele.

15.16 Zpráva o eskalaci incidentu na vyšší eskalační stupeň se předává prostřednictvím Service Desku na všechny nižší eskalační úrovně.

16. NÁHRADA ŠKODY

16.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

16.2 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 Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a 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.

16.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a zároveň není v prodlení v případě, pokud došlo ke škodě výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku vyšší moci ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku (dále jen „**Vyšší moc**").

16.4 Smluvní strany jsou povinny upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na skutečnosti, na základě kterých je vyloučena povinnost k náhradě škody.

16.5 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.

16.6 Vznikne-li jedné Smluvní straně v důsledku nesplnění povinnosti druhé Smluvní strany dle POOÚ a zejména povinností stanovených v Příloze č. 11 škoda, zavazuje se druhá Smluvní strana tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Smluvní straně se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména

16.6.1 náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu POOÚ a

16.6.2 pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.

17. SANKCE

17.1 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností souvisejících s vedením evidence náhradních dílů stanovených v odst. 3.9 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti, a to ve vztahu ke každému skladu náhradních dílů, ke kterému se takové porušení povinnosti vztahovalo.

17.2 V případě, že v kterémkoliv Sledovaném období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „**Kredit**"), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Sledovaného období.

17.3 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost přijmout či realizovat Objednávku či požadavek vznesený Objednatelem nebo provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávkou či požadavkem dle odst. 5.4 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to za každou jednotlivou Objednávku či požadavek.

17.4 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti dle odst. 5.26 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

17.5 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 5.34 této Smlouvy nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

17.6 V případě, že Poskytovatel podstatným způsobem poruší svoji povinnost postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl seznámen, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

17.7 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle odst. 5.7.5 této Smlouvy i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat dokumentaci dle podmínek dle Přílohy č. 3 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

17.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost vytvořit Dokumentační základnu v části dle odst. 3.4 této Smlouvy týkající se procesní dokumentace provozu komunikační infrastruktury Objednatele či bezpečnostní dokumentace tak, aby mohly být akceptovány ve lhůtě dle odst. 3.3 této Smlouvy jako součást Dokumentační základny, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to ve vztahu ke každému z výše uvedených dokumentů.

17.9 V případě, že Poskytovatel poruší ustanovení odst. 6.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý den, kdy tuto povinnost poruší.

17.10 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.9 až 5.11 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

17.11 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA, které nejsou jen jednorázového charakteru a která není samostatně sankcionována, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.

17.12 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy, na kterou se nevztahuje SLA, která je jednorázového charakteru a která není samostatně sankcionována (tj. netrvá po určitou dobu), je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.

17.13 Smluvní pokuty dle odst. 17.11 a 17.12 této Smlouvy se uplatní pouze v případě, že Technická specifikace neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty nebo slevu z ceny.

17.14 Výzva Objednatele k zaplacení smluvní pokuty musí být zaslána do datové schránky Poskytovatele nebo emailem s uznávaným elektronickým podpisem. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení do datové nebo emailové schránky Poskytovatele.

17.15 Zaplacením smluvní pokuty se Poskytovatel nezprostí povinnosti splnit své závazky.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

18.1 Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv Smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

19. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

19.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, a účinnosti 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla tato Smlouva uveřejněna v registru smluv, ne však dříve než 1. 1. 2019. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

19.2 Každá Smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

19.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech, kdy:

19.3.1 Poskytovatel opakovaně (alespoň 3x) v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, jež by samo způsobilo nedodržení

požadovaného SLA a zároveň které může reálně způsobit či způsobí výpadek celé komunikační infrastruktury Objednatele či její podstatné části odpovídající nejméně 15 % komunikační infrastruktury Objednatele;

19.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné upozornění Objednatele o takovém prodlení;

19.3.3 dojde v průběhu dvanácti (12) po sobě jdoucích měsíců k opakovanému (alespoň 3x) porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;

19.3.4 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení ve znění Insolvenčního zákona; nebo

19.3.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.

19.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případ prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než třicet (30) dnů od doručení takovéto výzvy.

19.5 Právo Objednatele na odstoupení od této Smlouvy dle odst. 19.3 této Smlouvy může být uplatněno pouze ve lhůtě do čtyřiceti pěti (45) dnů ode dne, kdy se o důvodech zakládajících právo na odstoupení od této Smlouvy Objednatel dozvěděl.

19.6 Po uplynutí dvaceti čtyř (24) měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvanácti (12) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

19.7 Po uplynutí čtyřiceti osmi (48) měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvanácti (12) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Objednateli.

19.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu, nároků ze smluvních pokut ustanovení o důvěrnosti informací, ani další ustanovení a nároků, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

19.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy (zrušením závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy či její výpovědí) nejsou dále dotčena ustanovení odst. 5.34 této Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 5.34 této Smlouvy.

19.10 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu, a to i v případě, kdy se jedná o plnění, které již bylo Objednatelem akceptováno; ustanovení této věty se nevztahuje na plnění spočívající ve výkonech.

19.11 Poskytovatel se zavazuje i po ukončení účinnosti této Smlouvy, pokud Objednatel nestanoví odlišně, poskytovat bez přerušení Služby až do kompletního převzetí Služeb novým poskytovatelem, popř. Objednatelem, a to za podmínek (včetně podmínek cenových) stanovených touto Smlouvou, to vše maximálně po dobu jednoho (1) roku.

19.12 Objednatel je oprávněn kdykoli vyvolat mimořádné jednání s Poskytovatelem v případě, že se má změnit vlastnická struktura Poskytovatele tak, že vlastníkem Poskytovatele již nadále nebude Česká republika (dále jen „**Rozhodné skutečnosti**"). Za vztah České republiky jako vlastníka Poskytovatele se rozumí vztah zakladatele státního podniku, jediného společníka obchodní společnosti nebo jiný obdobný vztah, ať už přímý nebo nepřímý. V takovém případě je Poskytovatel k výzvě Objednatele povinen zúčastnit se jednání s Objednatelem v termínu určeném Objednatelem. Účelem jednání bude revize smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem a ověření zachování smluvních a kontrolních mechanizmů, kterými Objednatel disponuje podle zvláštních právních předpisů a této Smlouvy ve vztahu k poskytování Služeb (dále jen „**Kontrolní mechanizmy**"), pro případ, že nastane nebo nastala některá z Rozhodných skutečností. V případě, že Objednatel bude pro zachování nebo posílení Kontrolních mechanizmů požadovat změnu této Smlouvy nebo poskytnutí jiné formy zajištění, zavazuje se Poskytovatel uzavřít dodatky k této Smlouvě či smlouvy požadované Objednatelem nebo poskytnout požadované zajištění. Odmítne-li Poskytovatel s Objednatelem uzavřít požadované dodatky či smlouvy nebo poskytnout požadované zajištění do tří (3) měsíců poté, co byla ze strany Objednatele příslušná výzva k jednání či k poskytnutí zajištění předána Poskytovateli (nebyla-li Objednatelem stanovena lhůta delší), je Objednatel oprávněn zcela nebo zčásti vypovědět tuto Smlouvu, a to s výpovědní dobou tří (3) měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli.

19.13 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k zachování kontinuity poskytování Služeb i s ohledem na to, že se jedná o Služby na kritické infrastruktuře Objednatele, a to zejména při možném postupu dle ustanovení čl. 19.2—19.4 této Smlouvy.

20. PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

20.1 Smluvní strany se domluvily na přechodném období poskytování plnění dle této Smlouvy, které se sjednává na dobu šesti (6) měsíců od účinnosti této Smlouvy. V tomto období bude Poskytovatel zajišťovat poskytování plnění ve zjednodušeném režimu.

20.2 Ve vztahu k provádění Monitoringu a zasílání Reportů dle odst. 5.9 až 5.25 této Smlouvy bude po dobu přechodného období probíhat Monitoring ve zjednodušené podobě a bude sledován pouze výskyt incidentů kategorie A. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že přechod z režimu přechodného období na provádění Monitoringu v plném rozsahu dle této Smlouvy může být proveden zvlášť pro jednotlivé Služby. Smluvní strany se domluvily, že po dobu přechodného období se Smluvní pokuty dle odst. 17.11 a 17.12 této Smlouvy neuplatní.

20.3 V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na rozsahu poskytování určitých Služeb, Smluvní strany konstatují, že Služby budou poskytovány v rozsahu, který odpovídá skutečnému rozsahu poskytování služeb k 31. 12. 2018, které probíhá na základě smlouvy č. MV-51003-31/SSK-2008 uzavřené dne 31. 10. 2008, ve znění jejích pozdějších dodatků (dále jen „**Velká HS**"), smlouvy č. MV-110645-8/SIK5-2017 uzavřené mezi Smluvními stranami dne 6. 11. 2017, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**Malá HS**").

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

21.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak.

21.2 Smluvní strany se dohodly, že účinnost Velké HS končí dnem, který předchází dni, ve kterém nabyde tato Smlouva účinnosti. Smluvní strany berou na vědomí, že Malá HS a smlouva č. MV-146610-21/SIK5-2016 uzavřená mezi Smluvními stranami dne 14. 2. 2017, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**Konzultační smlouva**"), jsou uzavřené do 31. 12. 2018 a od 1. 1. 2019 bude poskytování služeb v jejich rámci nahrazeno touto Smlouvou. Práva a povinnosti vyplývající z dílčích smluv k Malé HS či Konzultační smlouvě či z objednávek Ad hoc služeb učiněných dle čl. 5.1 Malé HS nejsou uzavřením této Smlouvy nikterak dotčena.

21.3 Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy podle § 576 Občanského zákoníku. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.

21.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

21.5 Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy vůči Objednateli se nepřipouští.

21.6 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě pěti (5) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

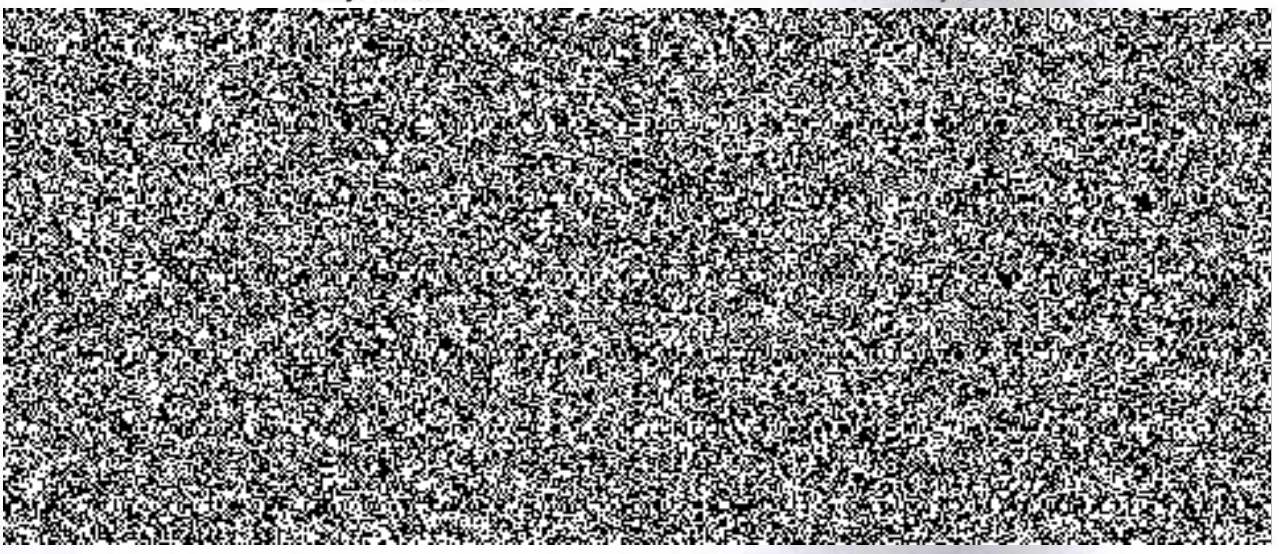
21.7 Poskytovatel přebírá podle § 1765 Občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.

21.8 Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Technická specifikace Služeb a SLA
Příloha č. 2:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 3:	NHS - Procesy
Příloha č. 4:	Vybrané Služby Z
Příloha č. 5:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 6:	Beneficienti
Příloha č. 7:	Ceny Služeb
Příloha č. 8:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 9:	Dokumentační základna
Příloha č. 10:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 11:	Zpracování osobních údajů
Příloha č. 12:	Statut Cenového výboru
Příloha č. 13:	Statut řídícího výboru

21.9 Tato Smlouva byla vyhotovena a Smluvními stranami podepsána ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jim jsou známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož k ní připojují své podpisy.

Objednatel	Poskytovatel
	

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

A. SEZNAM ZKRATEK

Zkratka	Význam
[redacted]	
[redacted]	
APN	Access Point Name (Přístupový bod z mobilní sítě)
ATM	Režim asynchronního přenosu (Asynchronous Transfer Mode)
[redacted]	
BS	Base station (Základnová radiostanice)
CMDB	Konfigurační databáze
[redacted]	
CobiT	Mezinárodní standard pro správné postupy řízení, kontroly a auditu informačních technologií (Controll objectives for information technology)
CSIRT	Cyber Security Incident Response Team
[redacted]	
ČSN	Česká státní norma
ČR	Česká republika
DC	Dohledové centrum
[redacted]	
DNS	Domain Name Service (hierarchický systém doménových jmen)
DNSSEC	Domain Name Service Security Extensions (hierarchický systém doménových jmen s rozšířenou bezpečností)
DPH	Daň z přidané hodnoty
[redacted]	
EMI MM7	Signalizační protokol používaný pro odesílání SMS a MMS zpráv
DWDM	Optický vlnový multiplex s vysokou hustotou (Dense Wavelength – Division Multiplexing), speciální řešení WDM
EPS	Elektronická požární signalizace
EZS	Elektronická zabezpečovací signalizace
FR	Frame Relay
Full S-MVNO	Plnohodnotný zabezpečený virtuální mobilní operátor (Full Secure Mobile Virtual Operator)

[redacted]	
[redacted]	
HW	Hardware, tj. veškeré fyzicky existující technické vybavení informačních a komunikačních technologií (počítače, síťové prvky, aj.)
[redacted]	
ICT	Informační a komunikační technologie – ICT (Information and Communication Technologies)
IDR	Nezávislý digitální opakovač
IM	Incident Management – řízení incidentů popsané v jednotlivých katalogových listech
Interconnect	Infrastrukturní propojovací prostředí Objednatele propojující operátory KIVS a sítě Objednatele a další sítě zvláštního určení
IP/MPLS	Datový protokol (Internet Protocol) používaný pro přenos dat přes paketové sítě s využitím technologie (MPLS), který umožňuje podporu a garanci kvality služeb (QoS - Quality of Services), např. vyhrazení přenosové kapacity nebo dosažení požadované hodnoty takových parametrů jako velikost přenosového zpoždění a jeho rozptyl či ztrátovost paketů.
IP VPN	Internet protokol Virtual Private Network (Virtuální privátní síť – technika umožňující oddělení datových provozů na síťové vrstvě)
IPL	Viz popis služby V.26.4
IS	Informační systém
ISO	Název pro mezinárodní organizaci pro normy sídlící ve Švýcarsku, International Organization for Standardization
ISVS	Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů
ITIL	mezinárodní standard pro řízení služeb Informačních Technologií, Information Technology Infrastructure Library
[redacted]	
KBU/KBI	Kybernetická bezpečnostní událost/kybernetický bezpečnostní incident -
[redacted]	
KI	Komunikační infrastruktura
[redacted]	
[redacted]	
KL	Katalogový list
LAG	Link Access Gateway
LCT pro TDX	Line Connected Terminal (linkově připojený terminál) pro telefonní rozhraní
LL	Leased Line (pronajatá symetrická telekomunikační linka)

[redacted]	
MPLS	MultiProtocol Label Switching
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
[redacted]	
N/A	Not Aplicable (neaplikovatelné)
[redacted]	
Optická přenosová síť	Síť tvořená sítí optických kabelů včetně WDM, optických přepínačů a směrovačů
OS	Operační středisko
OSI model	Referenční komunikační model ISO/OSI, který rozděluje vzájemnou komunikaci mezi telekomunikačními a výpočetními zařízeními do následujících sedmi souvisejících vrstev: L1 – fyzická vrstva, L2 – linková vrstva, L3 – síťová vrstva, L4 – transportní vrstva, L5 – relační vrstva, L6 – presentační vrstva a L7 – aplikační vrstva
[redacted]	
OSS	Organizační složky státu
PABX	Automatická pobočková telefonní ústředna (Private Automatic Branch Exchange)
PBX	Pobočková telefonní ústředna (Private Branch Exchange)
[redacted]	
PnVZU	Přenašeč vzdáleného účastníka
Přístupová komunikační infrastruktura	Síť realizovaná pomocí digitálních strukturovaných okruhů a radioreléových spojů, které připojují koncová pracoviště Objednatele do transportní a páteřní a komunikační infrastruktury
QoS	Kvalita poskytované služby (Quality Of Service)
RFC	Internetové standardy Request for comments
RM	Request management (řízení požadavků)
[redacted]	
SCS	Sdílené centrum služeb
SIP/TLS	Session Initiation Protocol (protokol pro inicializaci relací) / Transport Layer Security) (kryptografický protokol) – viz KL G7 rozsah služby, písm. f.)

[redacted]	
SLA	Ujednání o úrovni poskytovaných služeb, Service Level Agreement
SLM	Řízení úrovně poskytovaných služeb, Service Level Management
SPM	Procesní dokumentace provozu poskytovaných služeb, Service Procedure Manual
Stavební zákon	Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů
[redacted]	
SW	Software, tj. programové vybavení
[redacted]	
TDM	Time Division Multiplex
TS	Technická specifikace
Transportní a páteřní komunikační infrastruktura	[redacted]
Tým SLM	Koordinační skupina složená ze zástupců Objednatele a Poskytovatele pověřených realizací této Smlouvy
URI	Uniform Resource Identifier – jednotný identifikátor zdroje
[redacted]	
VPN	Virtuální privátní síť (Virtual Private Network) realizovaná na KI
WDM	Optický vlnový multiplex (Wavelength – Division Multiplexing)
Zákazník	Objednatel, případně dle kontextu Beneficient
ZDPH	Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
ZoKB	Zákon o kybernetické bezpečnosti, definovaný ve smyslu odst. 3.4.1 písm. d) Smlouvy
ZoPC	Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
ZoÚ	Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů
ZOUI	Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů
ZZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

B. Specifikace Služeb

Služby jsou specifikovány v rámci katalogových listů (dále jen „**KL**"), které jsou rozlišeny na KL generální vztahujícím se ke Službám dle odst. 3.1.1 této Smlouvy (dále jen „**KL G**"), KL zákaznické vztahující se ke Službám dle odst. 3.1.23.2.2 této Smlouvy (dále jen „**KL Z**") a KL ad hoc vztahující se ke Službám dle odst. 3.1.3 této Smlouvy (dále jen „**KL A**"). Ve vztahu ke KL G a KL A obsahuje tato Příloha č. 1 úvodní stranu KL a seznam další specifikace uvedené v jednotlivých listech příslušného souboru Excel. Ve vztahu k KL Z obsahuje tato Příloha č. 1 číslo KL, popis předmětné služby a seznam další specifikace uvedený v jednotlivých listech příslušného souboru Excel.

Kompletní znění katalogových listů bude z důvodu jejich obsáhlosti nahráno v elektronické podobě a vypáleno ve formátu souborů Excel na přiloženém CD.

1. KL G

KL G1

ID služby	G1
Název služby	**Služby přenosové sítě**
Verze	1.3
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Obsahem služby je: Poskytování služeb přenosové sítě v definovaných lokalitách a na rozhraních určených tímto KL, včetně poskytování služby dohledu a Service Desku v rozsahu odpovídajícím službě.
Hodnota pro Zákazníka	Tato služba zajišťuje Zákazníkovi konektivitu do páteřní sítě.
[redacted]	
Uživatelé služby	MV ČR, PČR, HZS ČR a další určené subjekty (po schválení MV ČR).
[redacted]	

[redacted]	
Povinnosti Uživatele	Hlásit incidenty, spolupracovat při testování funkčnosti a odstraňování incidentů. Součinnost při preventivní údržbě.
[redacted]	
Odkdy služba poskytována	Od účinnosti Smlouvy.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno.

[redacted]

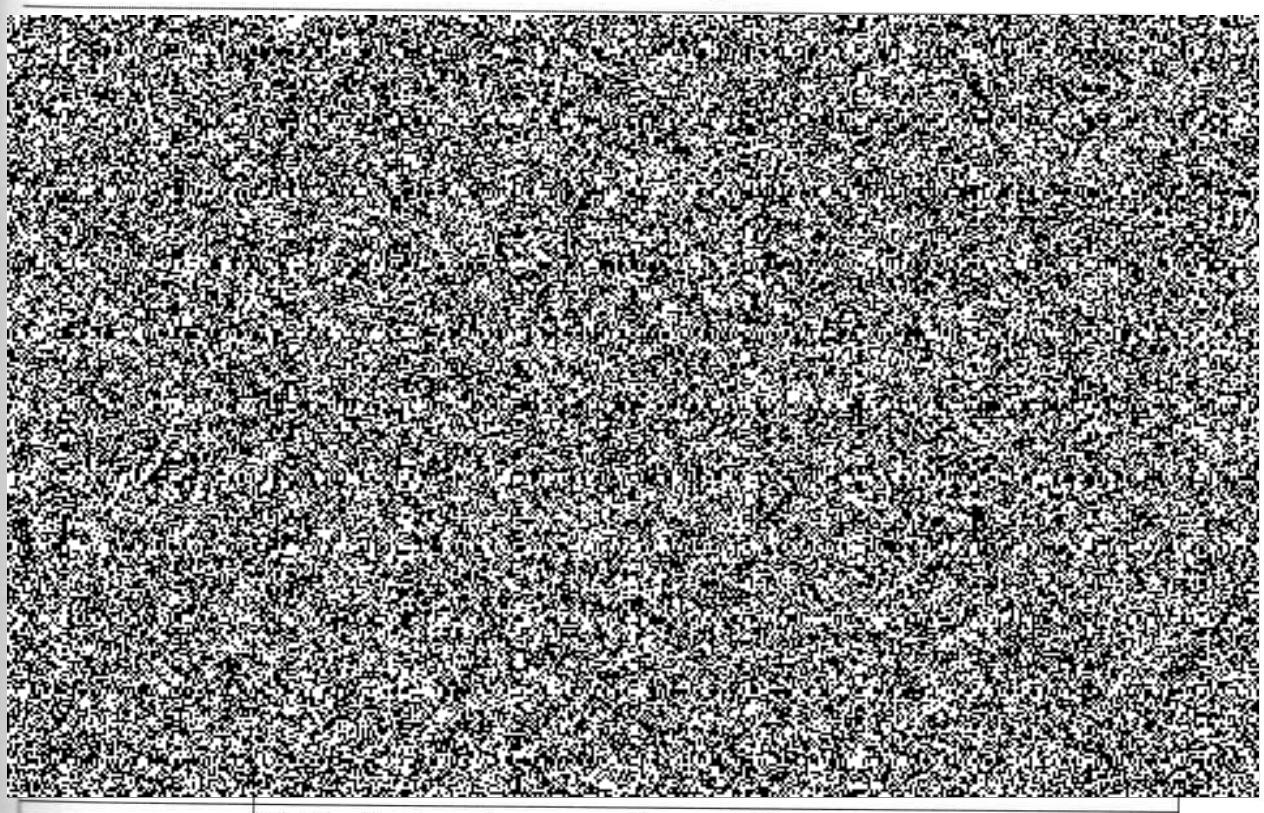
[redacted]

KL G2

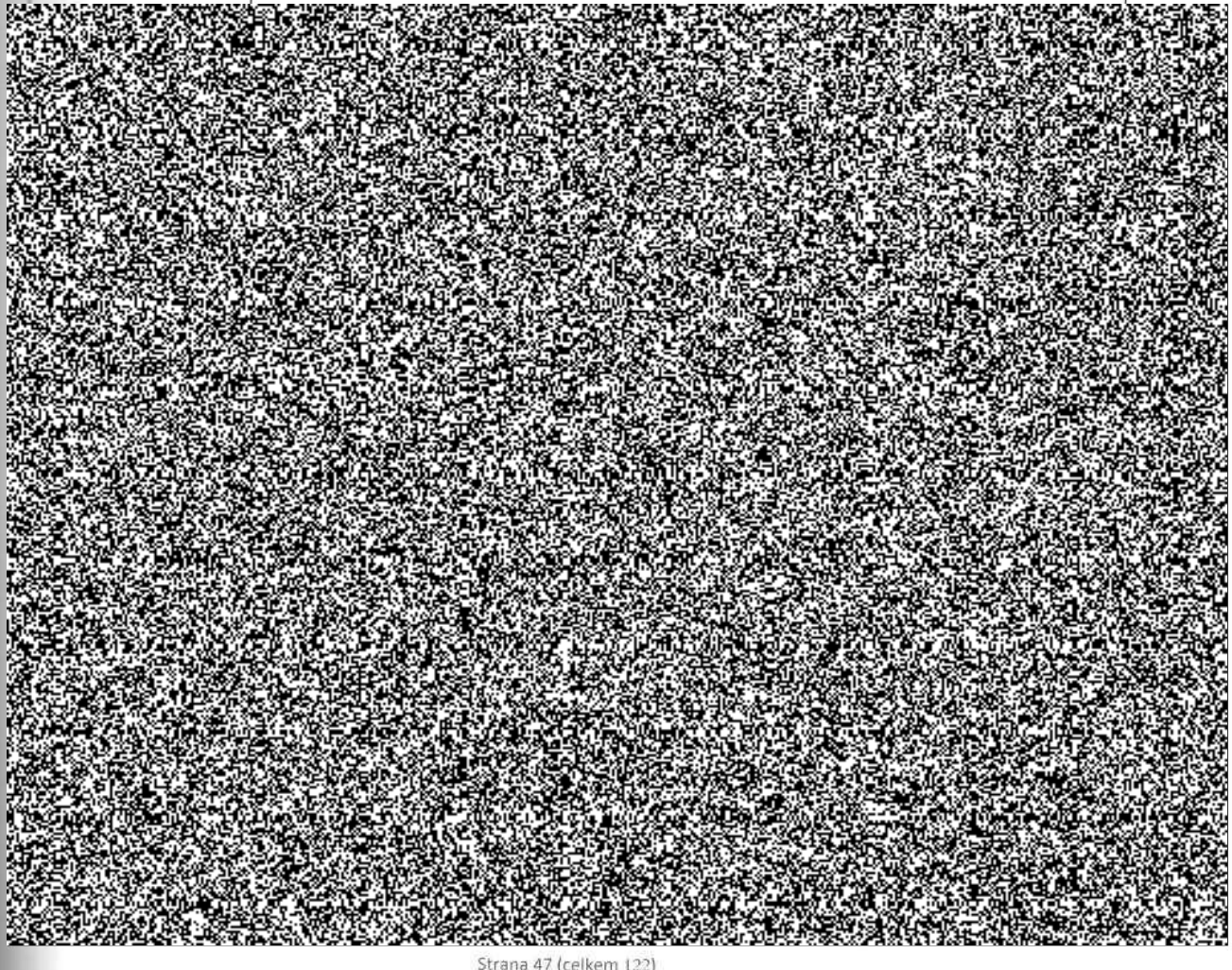
ID služby	G2
Název služby	**Datová síť**
Verze	1.3
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Trvalé připojení lokality Uživatele na přenosovém protokolu IP dle standardizace RFC. [redacted]
Hodnota pro Zákazníka	Zákazníkovi umožňuje tato služba přenášet data oddělená od ostatního datového provozu v síti.

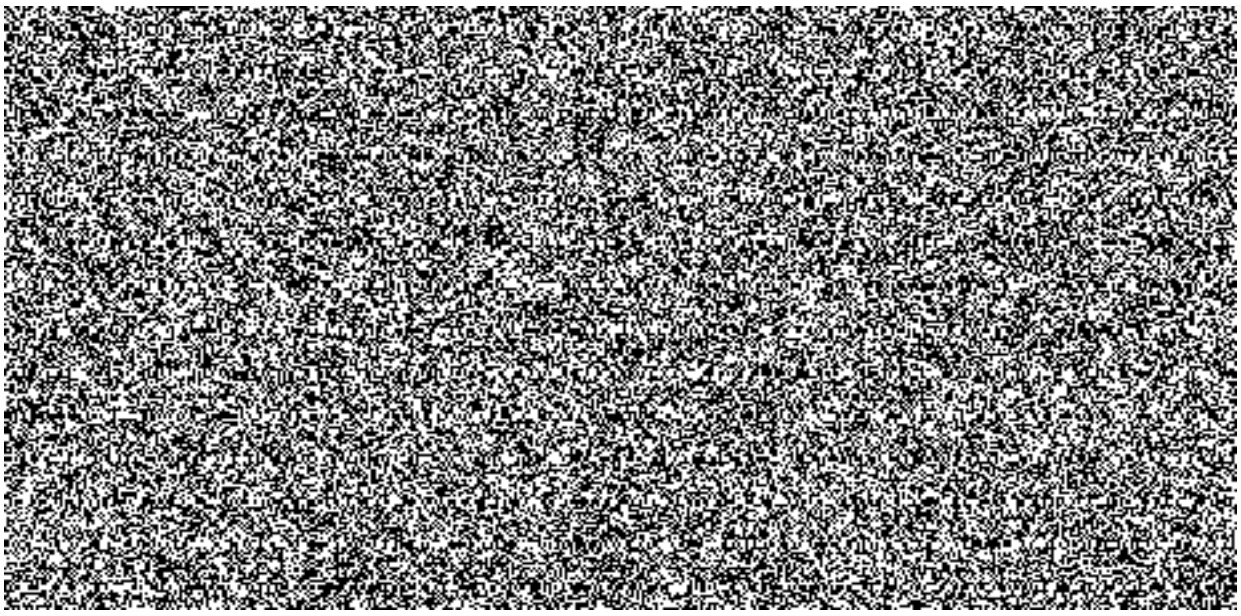
[redacted]

Varianty služby	Varianty služby jsou popsány v Technické specifikaci.
Uživatelé služby	MV ČR, PČR, subjekty připojené k [redacted] na základě souhlasu MV ČR).
[redacted]	



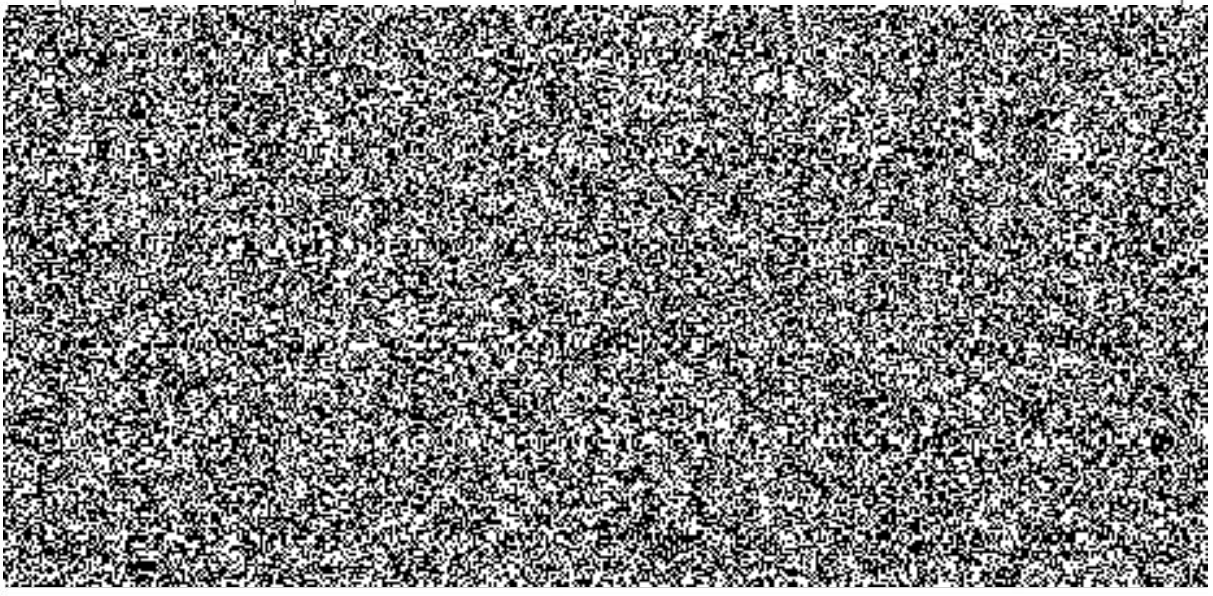
Povinnosti Uživatele	Hlásit incidenty, spolupracovat při testování funkčnosti a odstraňování incidentů.





KL G3

ID služby	G3
Název služby	**Hlasová síť**
Verze	1.3
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Obsahem služby je zajištění hlasové komunikace mezi lokalitami specifikovanými v místech plnění, správa, údržba a provoz hlasových technologií včetně zajišťování preventivních prohlídek hlasových technologií; monitorování a servis hlasových technologií. V rámci služby jsou zaznamenávána, shromažďována, vyhodnocována a distribuována tarifikační data podle Požadavků útvarů Objednatele; zajišťovány výpisy hovorného na základě trvalých nebo mimořádných Požadavků útvarů Objednatele.
Hodnota pro Zákazníka	Tato služba zajišťuje hlasovou komunikaci mezi útvary připojenými do tranzitní sítě, případně v lokalitách specifikovaných v místech plnění včetně nastavení hlasových technologií a zpracování tarifikačních údajů o provozu podle Požadavků Objednatele.



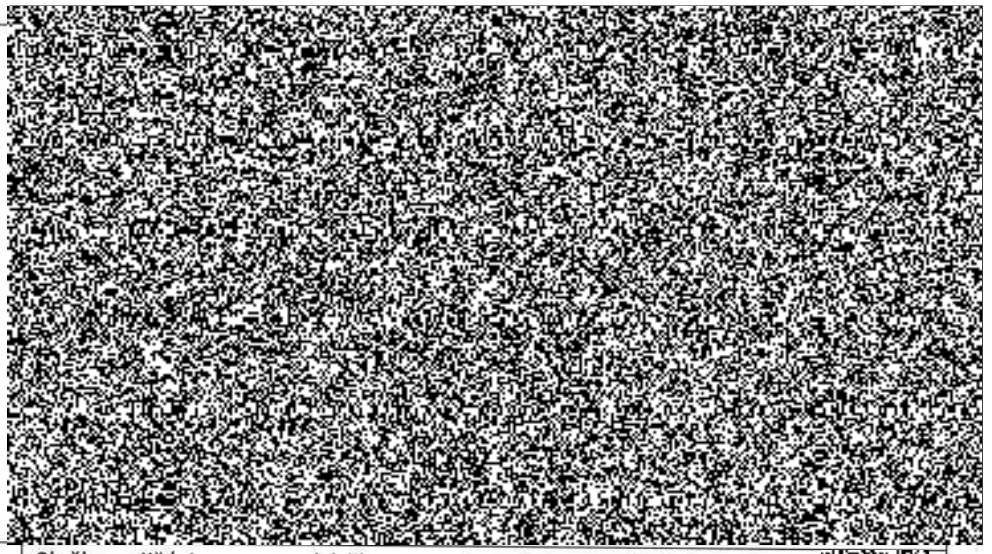
	[redacted]
Uživatelé služby	MV, PCR a další určené subjekty (po schválení MV ČR).
	[redacted]
Povinnosti Uživatele	Hlásit incidenty, spolupracovat při testování funkčnosti a odstraňování incidentů. Součinnost při případném měření provozních parametrů. Nepřipojovat neschválený HW, neprovádět úpravy propojení.
	[redacted]

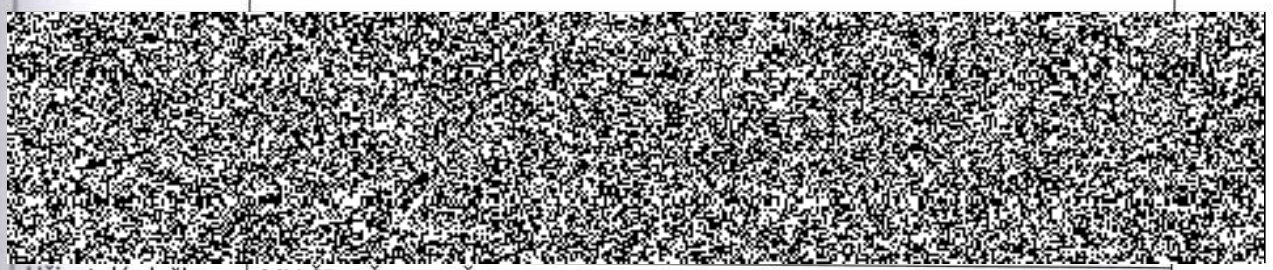
	[redacted]
Odkdy služba poskytována	Od účinnosti Smlouvy.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno.
Předpoklady pro poskytnutí služby	Službu je možné poskytnout pouze v lokalitách, kde je instalována hlasová technologie.

[redacted]

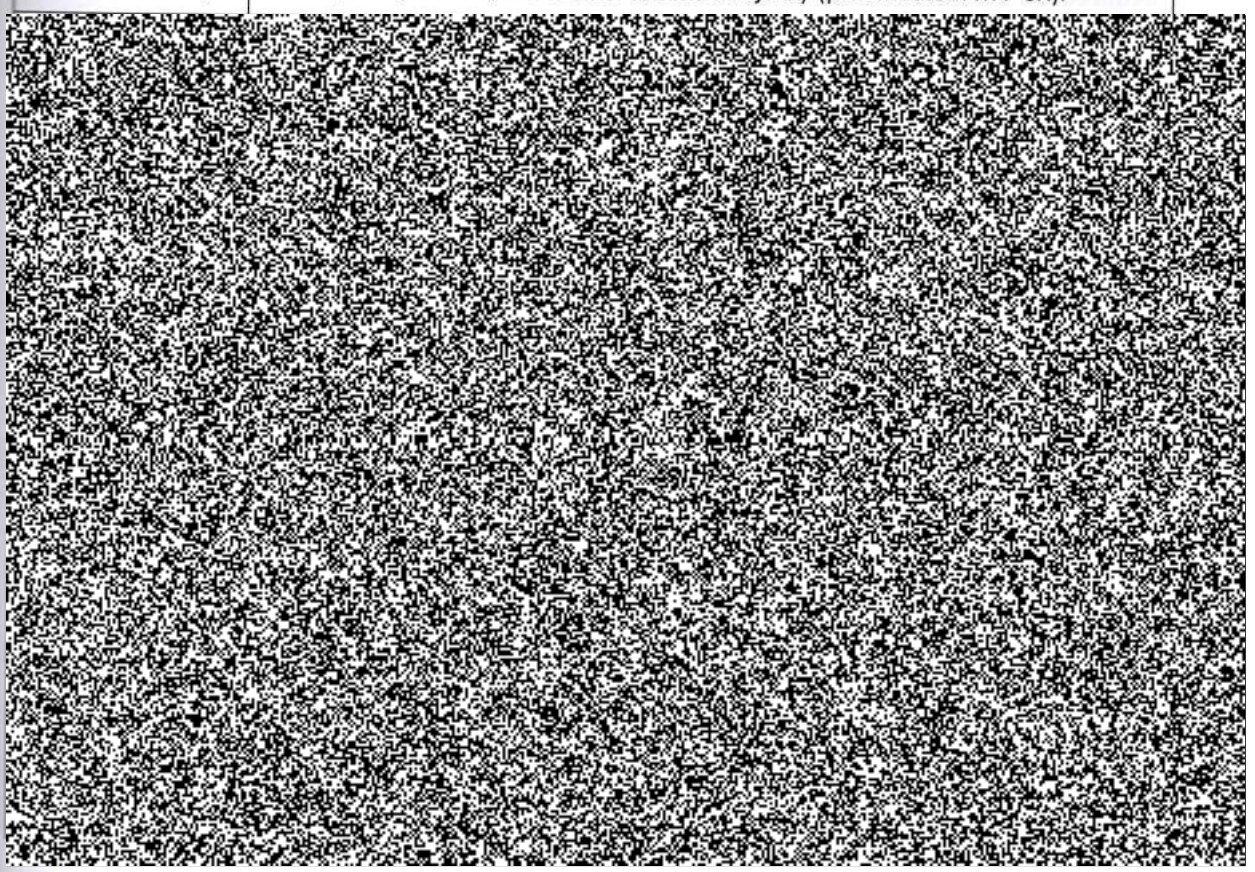
KL G4

ID služby	G4
Název služby	**Radiokomunikační systém PEGAS**
Verze	Verze 1.7
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Obsahem služby je poskytování služeb radiokomunikačního systému [redacted] subjektům určeným MV ČR zahrnující tyto dílčí služby: [redacted]

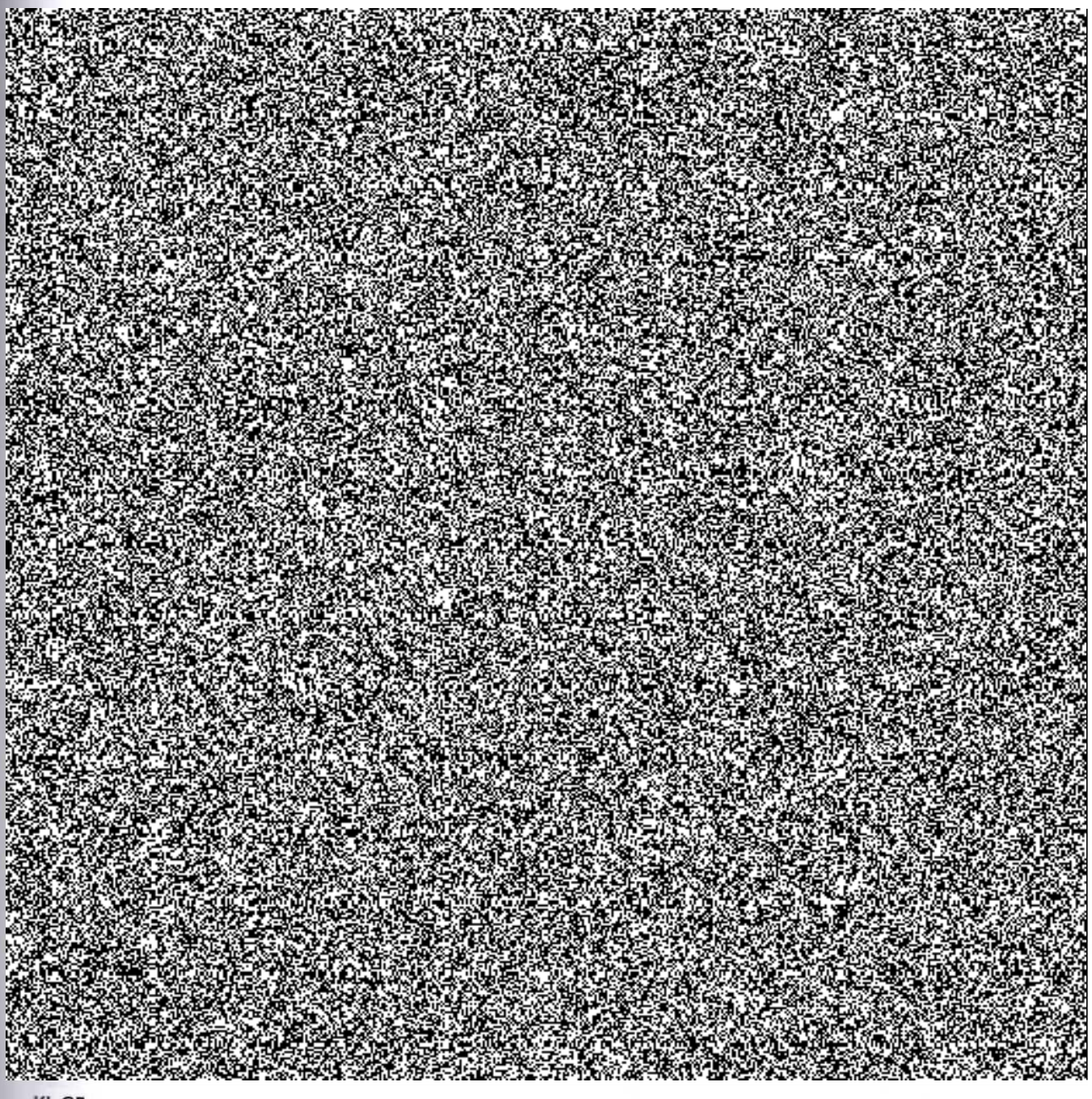
	
Hodnota pro Zákazníka	Služba zajišťuje provoz, údržbu a servis radiokomunikačního systému [redacted] v rámci ČR pro poskytování hlasové a datové komunikace subjektům určeným MV ČR.



Uživatelé služby	MV ČR, PČR, HZS ČR, ZZS a další určené subjekty (po schválení MV ČR).



Povinnosti Uživatele	Používat pouze koncová zařízení včetně příslušenství schválená Provozovatelem a vlastníkem radiokomunikačního systému. Neupravovat komponenty radiokomunikačního systému (HW, SW) bez souhlasu Provozovatele a vlastníka radiokomunikačního systému. Nezavádět do radiokomunikační sítě komponenty (HW, SW) neschválené Provozovatelem a vlastníkem radiokomunikačního systému. Předávat Požadavky na změnu provozního řešení radiokomunikačního systému prostřednictvím oprávněného zástupce, přičemž Požadavek by měl obsahovat odpovídající relevantní informace potřebné k jeho provedení, za správnost a úplnost těchto informací nese odpovědnost oprávněný zástupce uživatele, jakož i za následek provedené změny. Spolupracovat při řešení závad. Spolupracovat při servisu infrastrukturních technologií i koncových zařízení.
Odkdy služba poskytována	Od účinnosti Smlouvy.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno.



KL G5

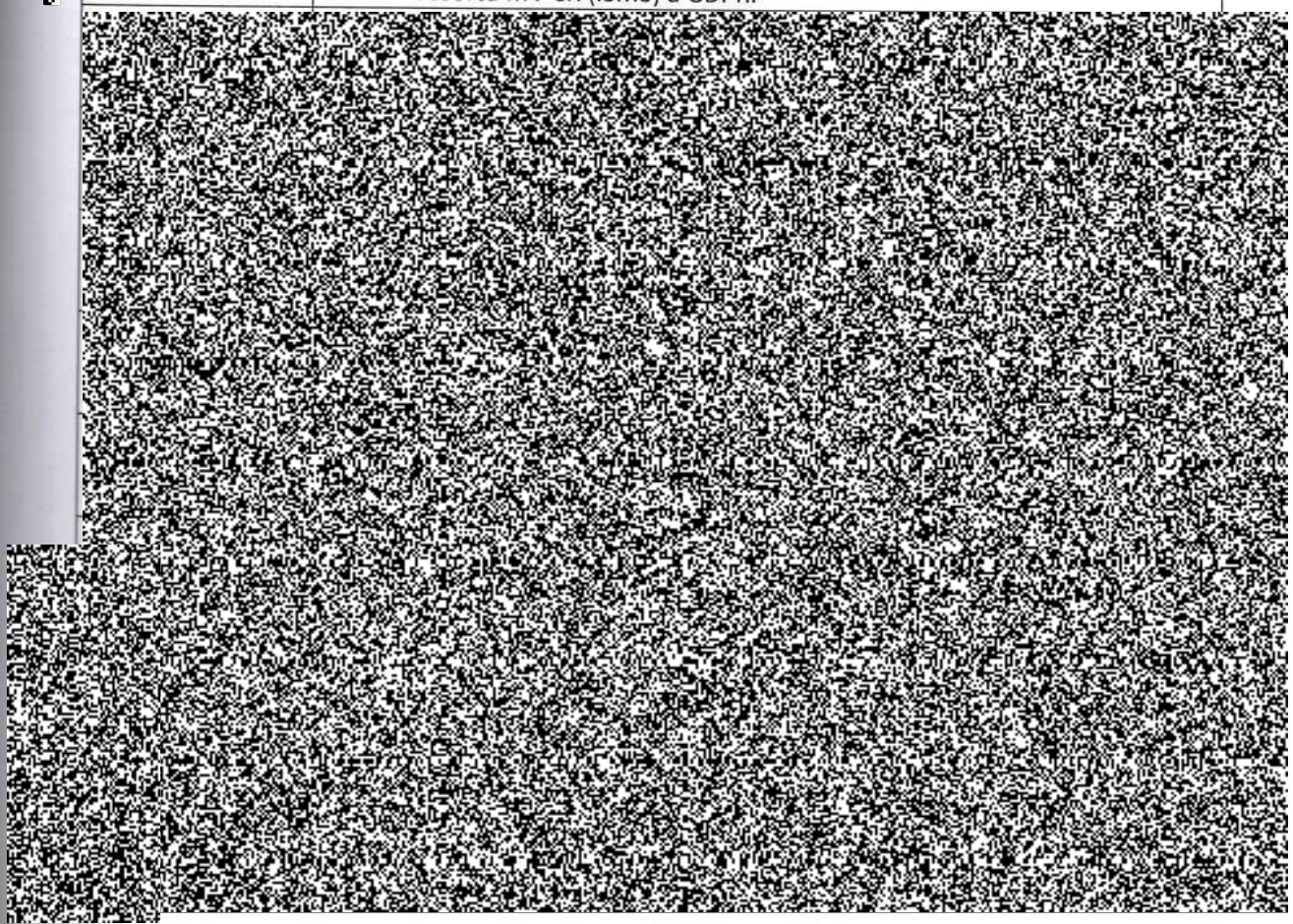
ID služby	G5
Název služby	**Služby provozu sdílené infrastruktury CMS a dohledových center eGovernmentu**
Verze	1.1
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Obsahem služby je reaktivní a proaktivní správa, provoz, reporting, kapacitní plánování, incident management, servis a změny zejména nad technologiemi síťovými, serverovými dále pak, systémového softwaru, virtualizací, databází, podpůrných technologií a aplikací tak, aby umožňovaly: a) poskytování služeb [redacted] plánované kapacitě dle [redacted]

	[redacted] Rozsah technologií a dalších prvků je vymezen komponentami pořízenými a vytvořenými v projektech [redacted] ke dni podpisu této Smlouvy a jejich budoucích rozšíření. Dále pak sdílených technologií [redacted] nezbytných pro zajištění provozu dalších Služeb [redacted] Součástí výše uvedených činností jsou: 1) součinnost při provádění řádných inventur souvisejícího majetku; 2) poradenství související se službou včetně plánování souvisejících investic; 3) udržování licenčního pokrytí a souvisejících podpor; 4) vedení a údržba provozních dokumentací.
Hodnota pro Zákazníka	Služba pokrývá aktivity nezbytné k řádnému chodu [redacted] pro poskytování služeb dle [redacted] a služeb [redacted]
Rozsah a aktivity služby	
Uživatelé služby	MV ČR, PČR, HZS ČR a další určené subjekty (po schválení MV ČR).

[redacted]

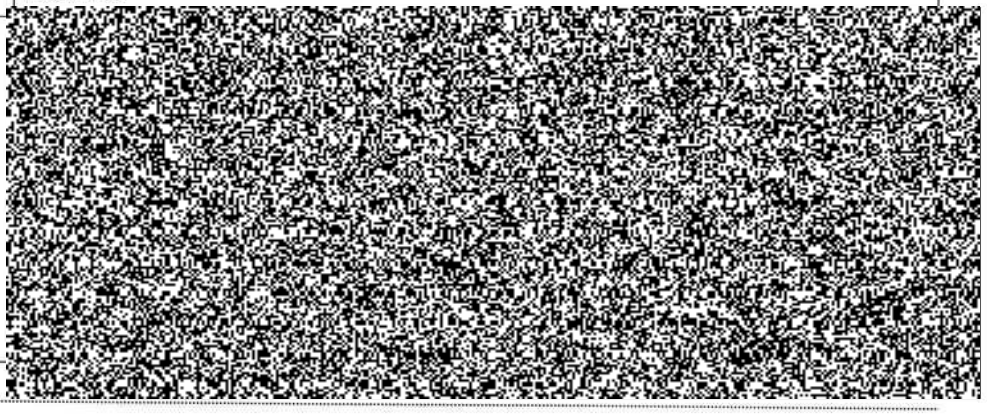
Odkdy služba poskytována	Není stanoveno.

Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno.
Relevantní regulace	• ISVS; • ZoKB. • Včetně navazujících vyhlášek a Systému řízení bezpečnosti informací resortu MV ČR (ISMS) a GDPR.



KLG6

ID služby	G6
Název služby	
Verze	1.1
Typ/Kategorie	Business
Popis služby	



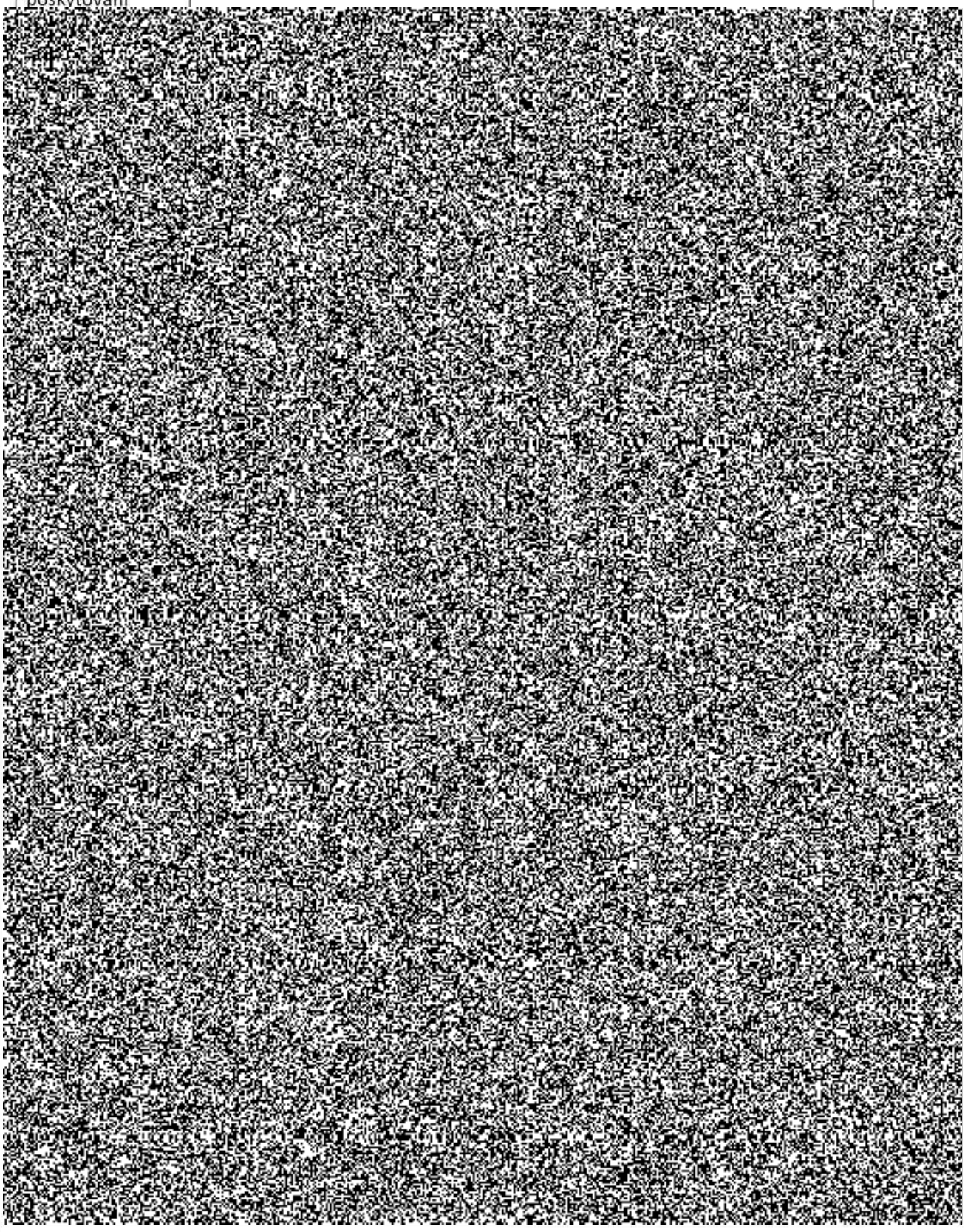
[redacted]

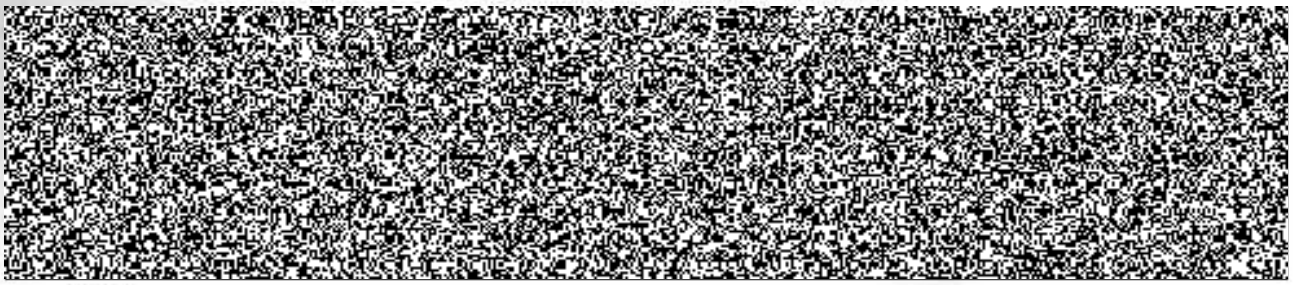
Hodnota pro Zákazníka Rozsah a aktivity služby	Resort MV ČR [redacted] další subjekty určené MV ČR (mimo jiné všechny subjekty využívající [redacted]

[redacted]

	[redacted]
Varianty služby	Tato služba nemá varianty.
Uživatelé služby	Resort MV ČR [redacted]
	[redacted]
Povinnosti Uživatele	Hlásit provozní a bezpečnostní události a incidenty, spolupracovat při doplňování potřebných informací, při jejich odstraňování a testování. [redacted]

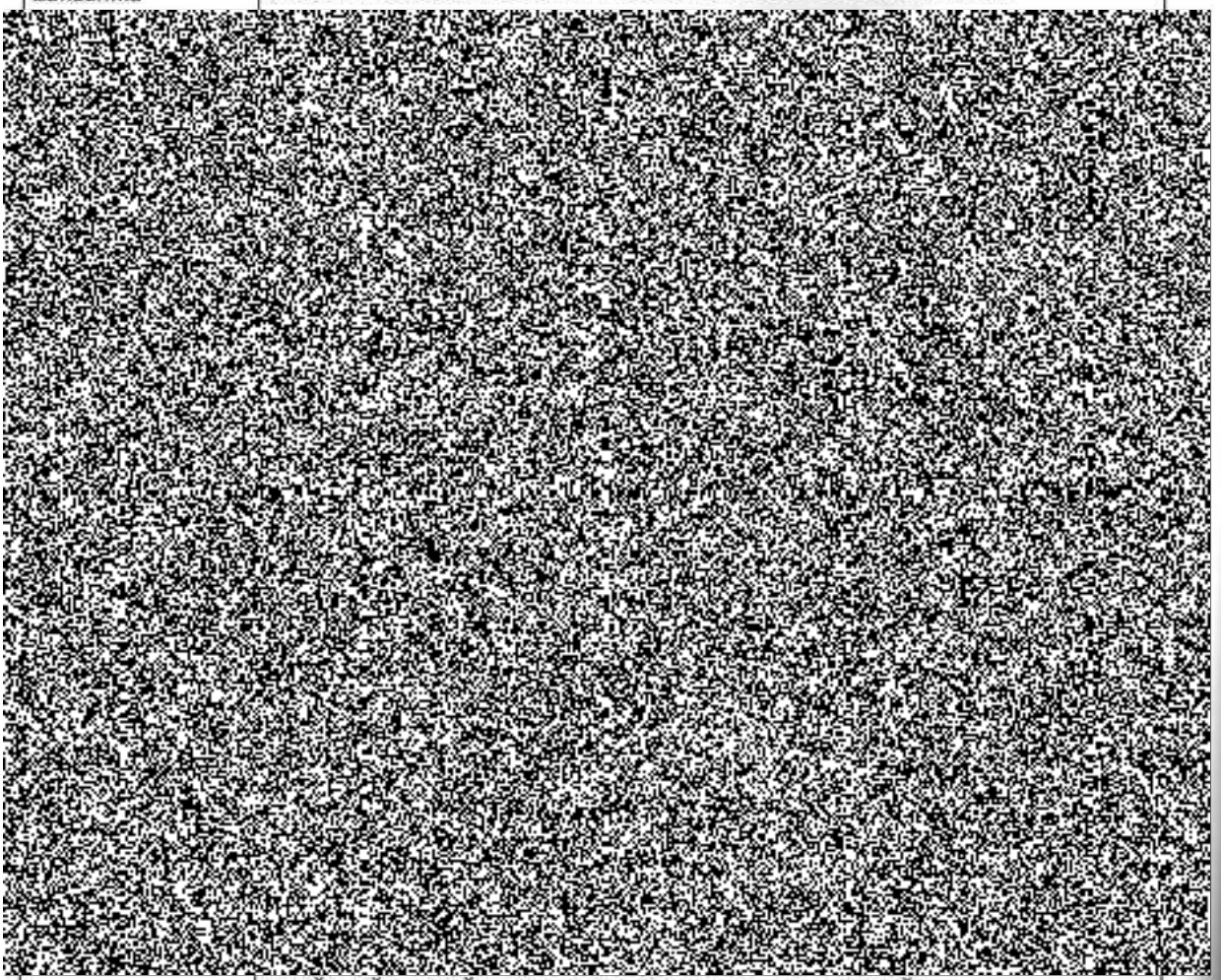
Odkdy služba poskytována	Od účinnosti Šmlouvy.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno





KLG7

ID služby	G7
Název služby	**Videokonferenční síť**
Verze	1.1
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Služba zabezpečuje řádný chod technologií nezbytných pro videokonferenční služby.
Hodnota pro Zákazníka	Videokonferenční spojení přináší Zákazníkovi možnost operativního pracovního jednání se sdílením dokumentů bez nutnosti cestovat.



Uživatelé služby	MV ČR, PČR, HZS ČR, případně další subjekty určené MV ČR.

[redacted]

Odkdy služba poskytována	Od účinnosti Smlouvy.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno

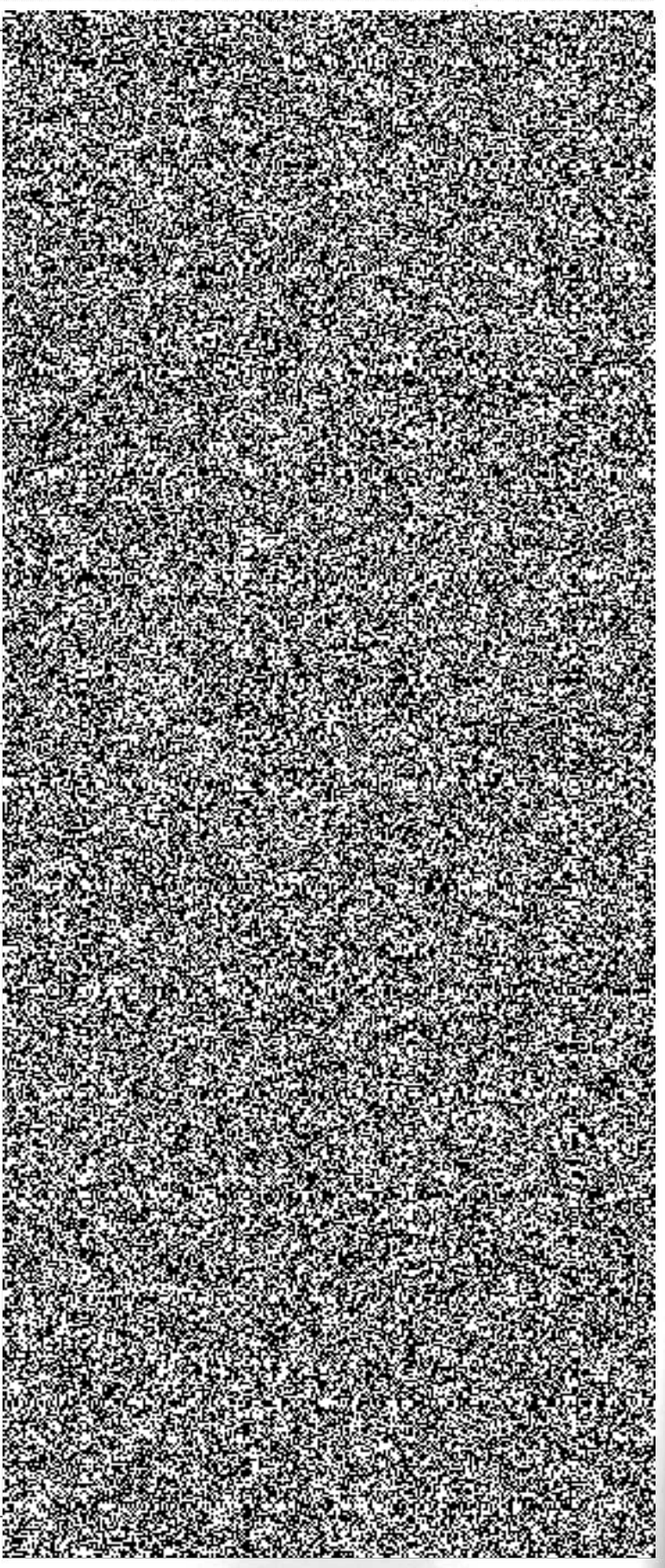
[redacted]

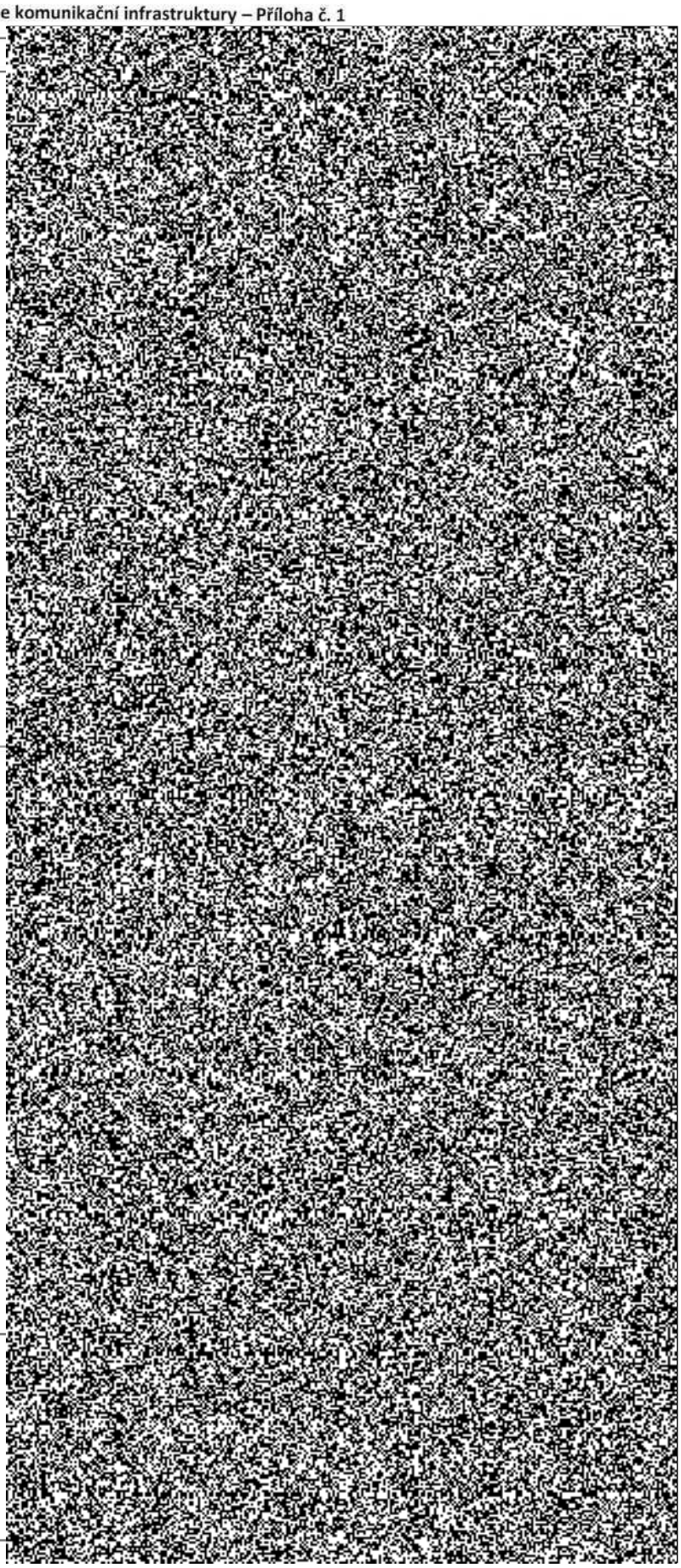
[redacted]

2. **Služby Z jsou specifikovány v jednotlivých KL a níže je uveden přehled jednotlivých Služeb a jejich základní popis, jakož i uvedení seznamu bližší specifikace dle příslušných KL:**

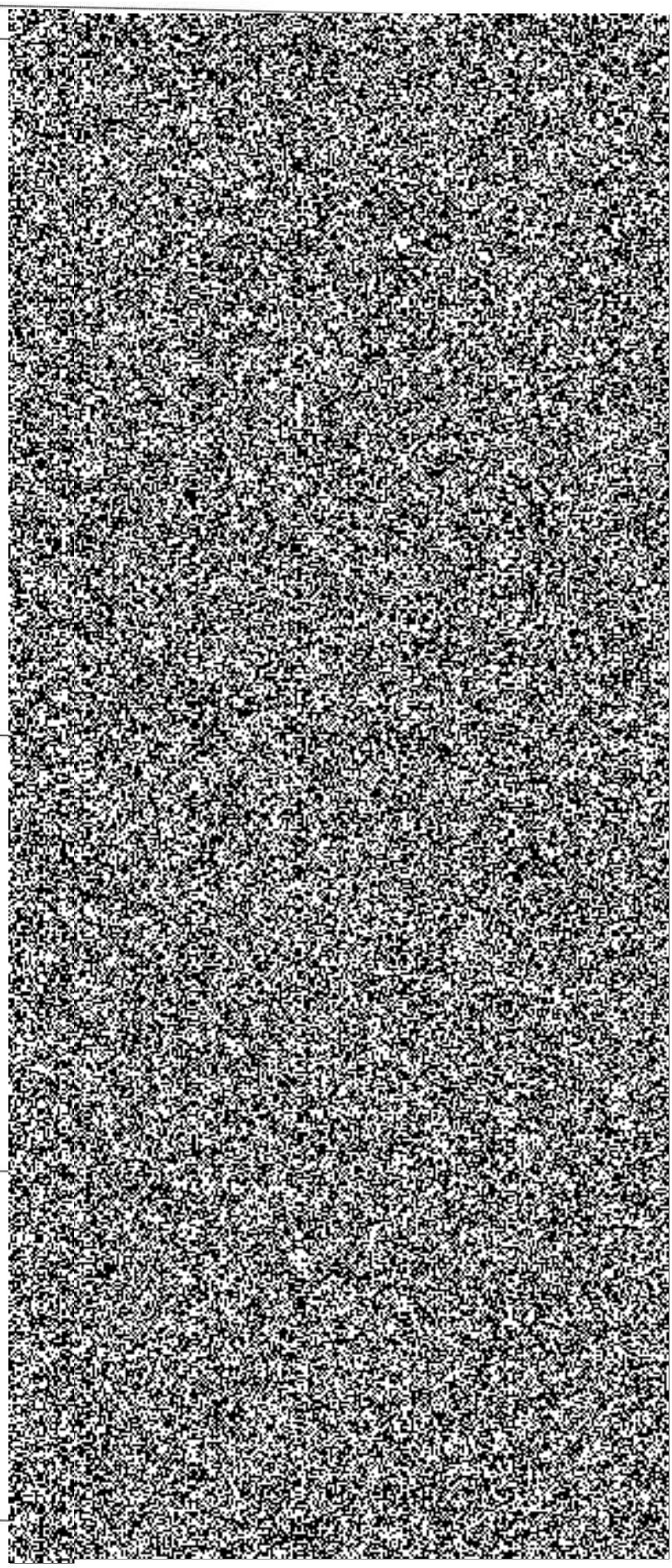
ID a název služby	[redacted]
Z1 – Služby přenosové sítě - LM	
Z2 – Datová síť – LM	
Z3 – Hlasová síť – LM	

	[redacted]	
Z3.1 – Hlasové/faxové služby [redacted] pro účastnickou stanici		
Z3.2 – Hlasové služby [redacted] ro IP účastnickou stanici		
Z3.3 – Služby pronájem účastnické telefonní stanice [redacted]		
Z3.4 – Služby veřejné telefonní sítě a volitelně pronájem účastnické stanice		
Z3.5 – Služby v mobilních sítích	Služba zajišťuje provoz mobilního terminálu (telefonu, tabletu, notebooku) ve veřejných	(i) Technická správa.

	
Z3.6 – APN v mobilní síti	
Z3.7 - Faxserver	
Z3.8 – SMS konektor	

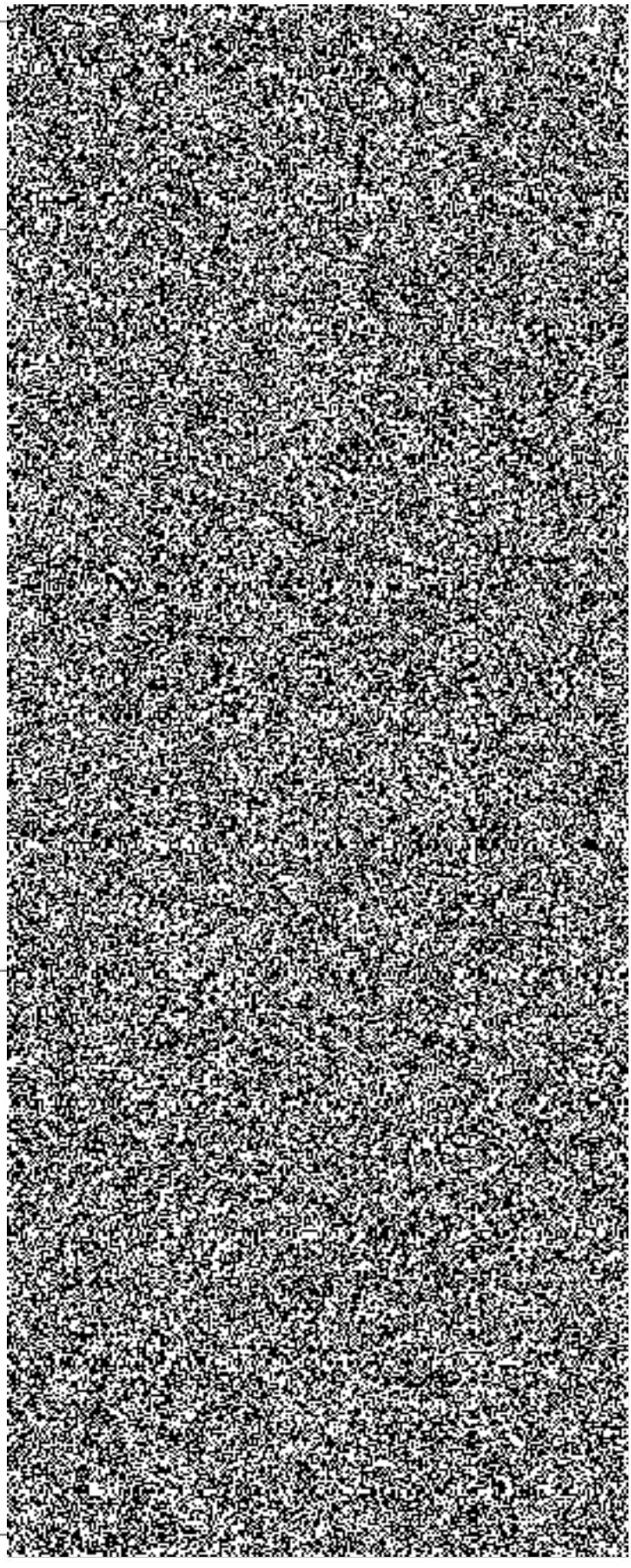
	
Z3.9 - WebEx	
Z3.10 - WiFi	

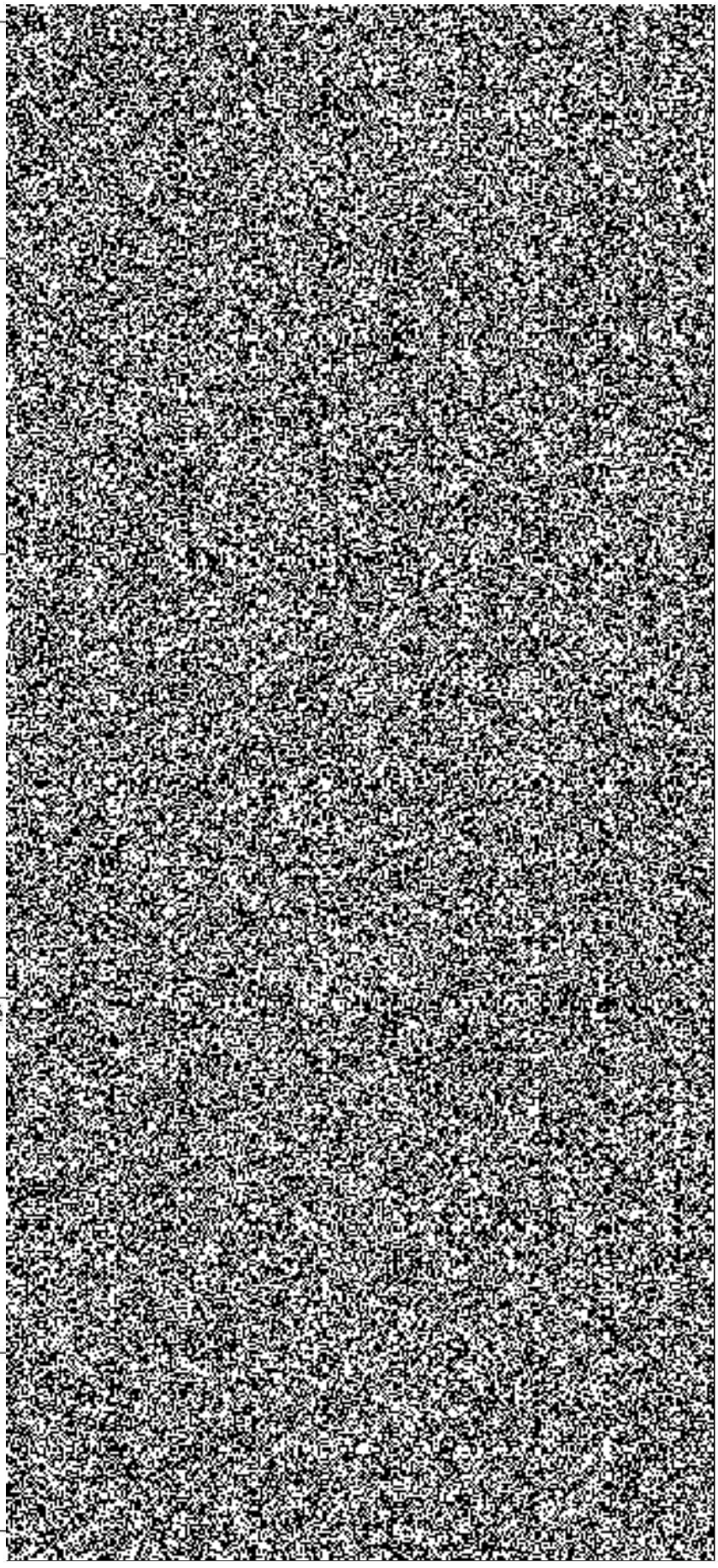
Z4.1 – Školení Uživatelů [redacted]	[redacted]
Z4.2 – Pronájem terminálu (terminál, příslušenství) [redacted]	
Z4.3 – Pronájem nezávislého opakovače IDR	
Z5.1 – Zavedení Zákazníka do prostředí [redacted]	
Z5.2 – Zveřejnění aplikace	
Z5.3 – Přístup k aplikaci	

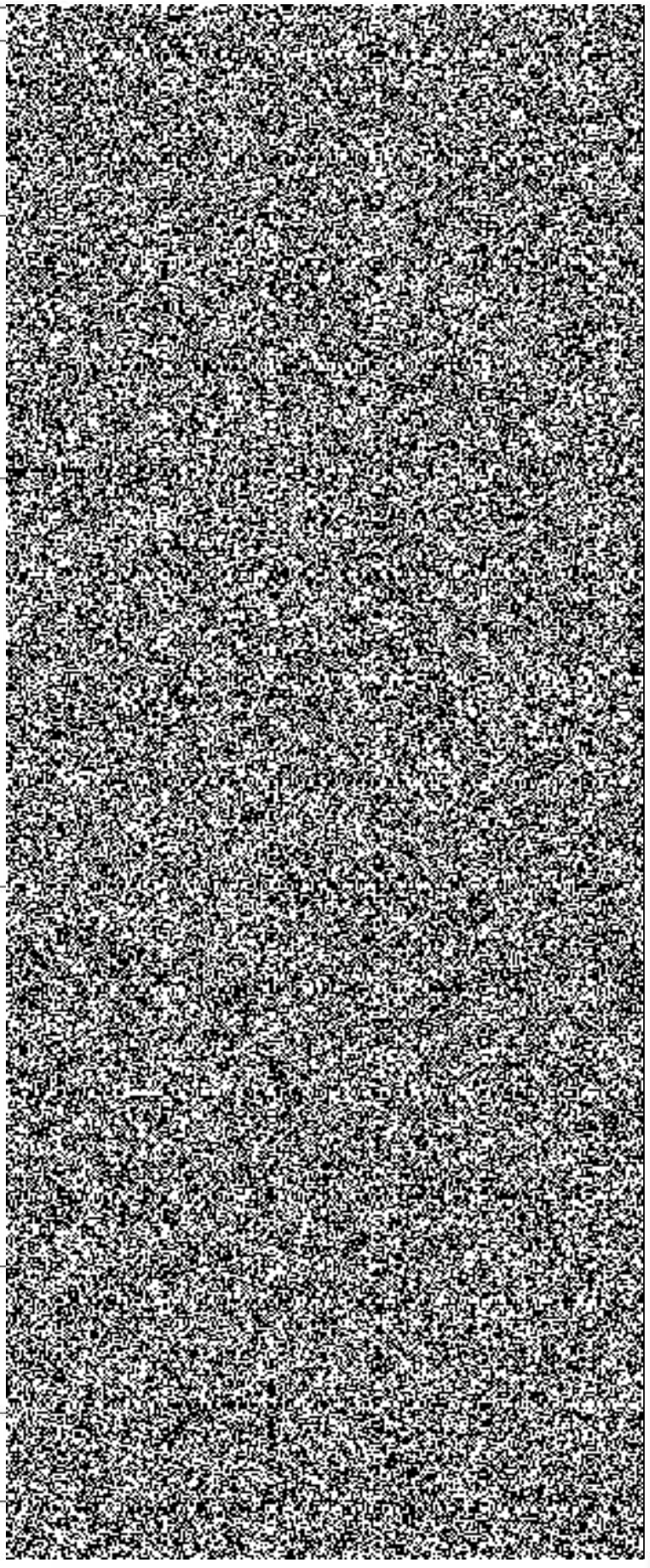
	
Z5.4 – Publikace AIS na	
Z5.5 – Přenos elektronické pošty	

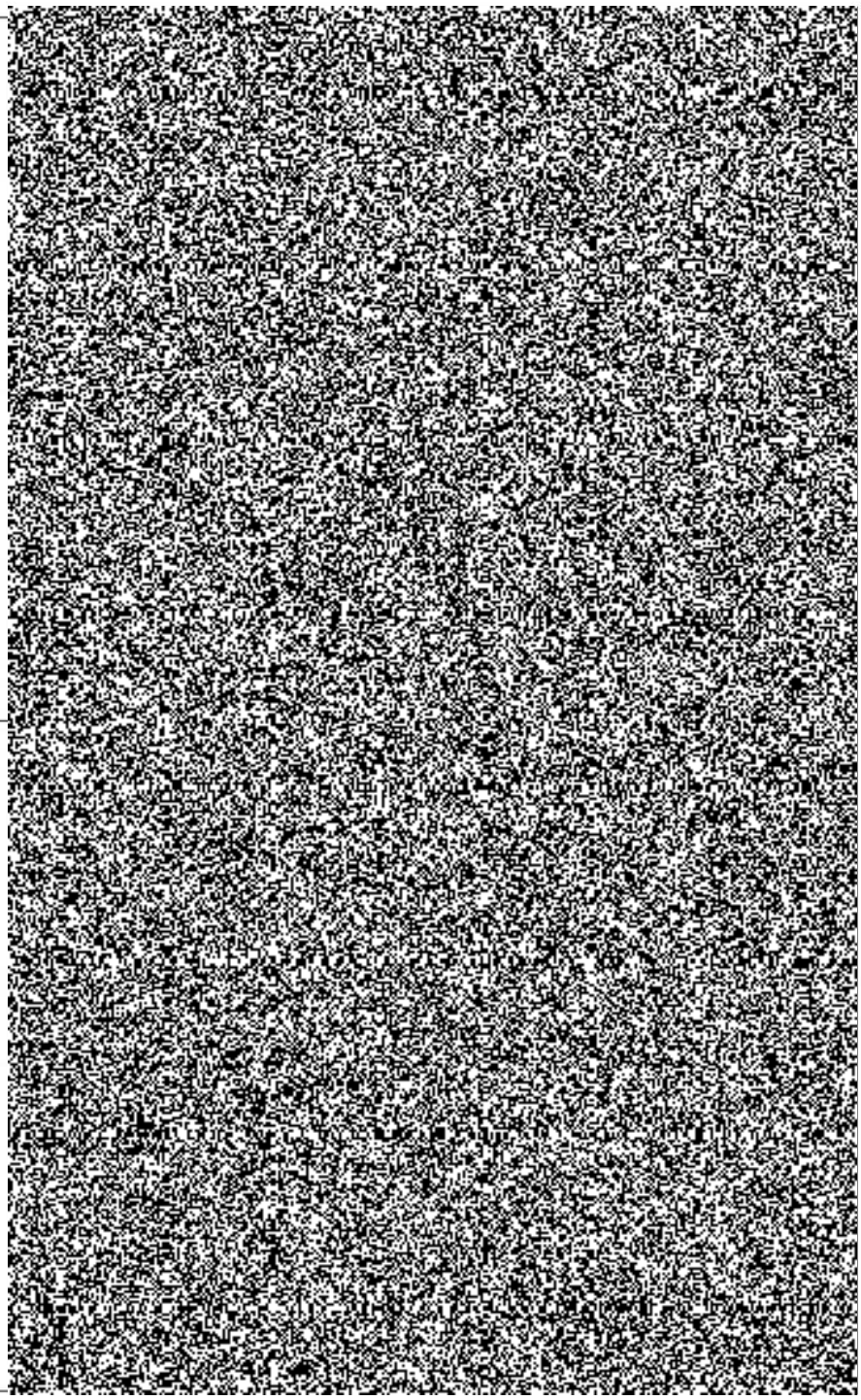
	[redacted]
Z5.6 – DNS hosting	
Z5.7 – Služby [redacted]	
Z5.8 – Přístup do [redacted]	
Z5.9 – Přístup do Internetu	
Z5.10 – Přístup k záznamům o provozu	

	[redacted]
Z5.11 – Přístup k účtovacím informacím	
Z5.12 – Propojovací bod	
Z6.1 – Bezpečná destrukce datových médií	
Z7.1 - Videokonference	
Z10.2 – Drobné opravy koncových zařízení (dále jen „**KZ**") komerční techniky	

	
Z10.3 – Provoz pracoviště centrálního spojování hovorů na provolbě [redacted] spojování hovorů v rámci telefonní sítě MV ČR a mimo tuto síť včetně telekonferencí	
Z10.6 – Web MV ČR	

	
Z10.7 – [redacted]	
Z10.8 – Zajištění provozu a servisu aplikace Internetového objednávání pro cizince	
Z11.1 – Příprava podkladů pro veřejné zakázky	
Z11.2 – Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb	

	
Z11.3 – Technický dozor telekomunikačních projektů	
Z11.4 – Systémová analýza telekomunikační infrastruktury	
Z11.5 – Poskytování komunikační podpory	
Z11.9 – Služba garanta podpůrných aktiv	
Z11.11 - Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 81	

	
Z11.12 – Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 82 vyplývajících ze stavebního zákona (pro území hlavního města Prahy)	

*Subjekt – OVM či orgán státní správy

3. KL A

A1

ID služby	A1
Název služby	**Služby ad hoc**
Verze	1.1
Status služby	V přípravě.
Typ/Kategorie	Business.
Popis služby	Zajištění rolí a činností

Hodnota pro Zákazníka	dle zadání Objednatele
Rozsah a aktivity služby	**Činnost 1:** Služby v souvislosti s výkonem a správou agend resortu MV ČR. **Činnost 2:** Služby zajišťující činnosti související s oblastí kybernetické bezpečnosti a provozu objednávané dle aktuálních potřeb. **Činnost 3:** Poskytování konzultačních služeb v oblasti ICT.
Varianty služby	Nemá varianty
Uživatelé služby	MV ČR, PČR a další určené subjekty (po schválení MV ČR).
[redacted]	
Provozní doba služby	Dle dohody a v návaznosti na požadovanou službu
Provozní doba řešení incidentů	Pracovní dny 08:00 - 16:00 hodin.
Provozní doba odborné podpory služby (mimo řešení incidentů)	Pracovní dny 08:00 - 16:00 hodin.
[redacted]	
Povinnosti Uživatele	Poskytnout detailní zadání a nutnou součinnost.
Úrovně služby (SLA)	Dle dohody a v návaznosti na požadovanou službu
Odkdy služba poskytována	10 dní od schválené Objednávky.
Plánované datum ukončení poskytování	Není stanoveno.
Relevantní regulace	Dle zadání Objednatele.
Předpoklady pro poskytnutí služby	Schválená Objednávka.
[redacted]	
Kapacita služby	Negarantována – podle dostupnosti požadované odborné role.
Definice incidentu poskytované sužby	Incident služby vzniká, pokud došlo k porušení dohodnutého SLA parametru. Nápravné opatření je realizováno bezodkladně po zjištění incidentu.
ID služby	A1
Název služby	**Ad hoc služba**

Služba je blíže specifikována v následujícím listu souboru Excel: (i) Technická specifikace.

C. TABULKY SLA SETY

			Provozní Incident Management					
	Dostupnost	max. doba výpadků v min/měsíc	Doba odezvy IM			Doba vyřešení IM		
			A	B	C	A	B	C
SLA Set 1	99,99 %	4,38	30 minut	30 minut	30 minut	4 hodiny	36 hodin	best effort
SLA Set 2	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	48 hodin	best effort
SLA Set 2+	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	4 hodiny	72 hodin	best effort
SLA Set 2 Pegas	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	12 hodin	dle dohody
SLA Set 3	99,50 %	219,00	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	48 hodin	best effort
SLA Set 4	99,00 %	438,00	30 minut	30 minut	30 minut	8 hodin	96 hodin	best effort
SLA Set 5	99,00 %	438,00	30 minut	30 minut	30 minut	1 pracovní den	5 pracovních dnů	best effort
SLA Set 6 Vyhrazeno pro bezpečnostní IM								
SLA Set 7	Bez garance		30 minut	30 minut	30 minut	best effort	best effort	best effort
SLA Set 7 uplatněn na služby, které nemají sjednán žádný Set.								

			Request Management	
	Dostupnost		Doba odezvy RM	Doba vyřešení RM
			A	A
SLA Set 8			5 pracovních dnů	20 pracovních dnů nebo dle domluvy

Příloha č. 3

1. Měření SLA parametrů

1.1. Kvalita Služeb, nepřetržitě sledovaná Monitoringem dle odst. 5.9 a násl. této Smlouvy, bude měřena a vyhodnocována na základě SLA parametrů, kategorie incidentů a dalších, níže uvedených, podmínek podstatných pro vyhodnocení plnění SLA.

1.2. SLA parametry pro vyhodnocování kvality Služeb jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název SLA parametru	Vysvětlení
Dostupnost	Poměr mezi dobou, kdy je po Sledované období Služba dostupná k celkové provozní době Služby v rámci Sledovaného období, vyjádřený v %. Nestanoví-li KL jinak, je Služba považována za plně dostupnou, pokud není zatížena incidentem kategorie A, nebo nastanou-li podmínky sjednané dle čl. 3 této Přílohy č. 3, na základě kterých incident kategorie A, který by jinak se Službou souvisel, danou Službu nezatíží. Nedostupná Služba je považována za opět dostupnou v okamžiku, kdy je incident kategorie A vyřešen.
Začátek incidentu	Incident začíná zaznamenáním nahlášeného incidentu (Monitoringem automaticky generovanou zprávou nebo Uživateli) v systému Service Desk. Incident nahlášený mimo provozní hodiny Služby začíná a je zaznamenán na začátku nejblíže následujících provozních hodin.
Doba odezvy na provozní incident	Doba mezi začátkem incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.
Doba na vyřešení provozního incidentu	Doba mezi začátkem incidentu a okamžikem, kdy je incident vyřešen.
Doba odezvy na bezpečnostní incident	Doba mezi okamžikem, kdy je založen záznam o bezpečnostním incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel oznámí bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu.
Doba na dodání prvotního výstupu z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli prvotní výstup z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu.
Doba na dodání závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy Poskytovatel vyřešil bezpečnostní incident a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli závěrečnou zprávu o bezpečnostním incidentu.
Doba odezvy na Požadavek	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.

Doba na vyřešení Požadavku	Doba mezi okamžikem, kdy je započato řešení Požadavku a okamžikem, kdy je Požadavek splněn.

1.3. Definice dalších pojmů pro účely měření a vyhodnocování SLA parametrů:

1.3.1. Smluvní strany se dohodly, že další termíny potřebné pro vyhodnocení plnění SLA mají význam uvedený v následující tabulce:

Název ukazatele pro vyhodnocení	Vysvětlení
Incident	Nestandardní provozní událost identifikovaná Objednavatelem, Poskytovatelem nebo automaticky dohledovým (monitorovacím) systémem, která působí nebo může způsobit výpadek, zhoršení kvality nebo nestandardní chování poskytovaných Služeb (tzv. provozní incident) nebo nestandardní provozní událost identifikovaná Objednavatelem, Poskytovatelem nebo automaticky dohledovým (monitorovacím) systémem, při které dochází nebo může dojít k narušení kybernetické bezpečnosti systémů, prostřednictvím nichž jsou poskytovány Služby (tzv. bezpečnostní incident).
Provozní hodiny nebo pracovní doba Služby	Doba, kdy je Služba poskytována. Provozní hodiny jsou pro jednotlivé Služby, případně i pro dílčí činnosti v rámci Služeb specifikovány jako 24x7 – Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, každý den v roce 8x5 – Služba je poskytována pouze v pracovní dny v průběhu standardní pracovní doby Poskytovatele (od 08:00 do 16:00) Obdobně jiný údaj ve formátu hodiny x dny specifikovaný v KL Služby s případným upřesněním pracovní doby od – do. Pro práce Poskytovatele týkající se řešení konkrétních Požadavků mohou být sjednány jiné provozní hodiny.
Odstávka	Plánované přerušení poskytovaných Služeb nutné pro provedení servisního zásahu Poskytovatele do provozovaných Služeb a infrastruktury, provedené dle pravidel uvedených v článku 12 této Smlouvy. Doba, po kterou probíhá odstávka, se nezapočítává do provozních hodin Služby.

1.3.2. Konkrétní hodnoty parametrů SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny SLA sety (dle Přílohy č. 1, část C). Přiřazení SLA setů ke konkrétní službě a typu lokality je uvedeno v příslušných katalogových listech Služeb.

1.3.3. SLA bude monitorováno, vykazováno, resetováno na měsíční bázi.

1.3.4. SLA parametr dostupnost je vázán zvlášť na každé monitorované Předávací rozhraní Služby nebo monitorovaný funkční celek Služby.

1.3.5. Jednotlivá Předávací rozhraní nebo jednotlivé funkční celky mají v rámci jedné Služby shodnou prioritu a váhu.

1.3.6. Služby, u nichž nelze definovat Předávací rozhraní ani monitorovat funkční celky, se vyhodnocují jen na základě plnění SLA incidentů.

1.3.7. V případě výpadku Monitoringu (monitorovacího nástroje) jsou Služby, které v důsledku toho nebyly monitorovány, považovány za nedostupné, nedoloží-li Poskytovatel opak.

1.3.8. V případě schválené odstávky monitorovacího systému jsou Služby, které v důsledku toho nebyly monitorovány, považovány za dostupné, není-li Poskytovatelem prokázán opak.

1.4. Kategorie incidentů

1.4.1. Kategorie incidentů jsou definovány následující tabulkou, není-li v KL pro konkrétní Službu uvedeno jinak:

Incident kategorie A	Celá Služba nebo část Služby, kterou představuje její monitorovaný funkční celek nebo část Služby monitorovaná na konkrétním Předávacím rozhraní Služby, je zcela nefunkční. U lokalit zapojených redundantně není považován za incident kategorie A výpadek přípojky jen z jedné strany – Služba je stále poskytována. Konkrétní rozsah nefunkčnosti Služby pro incident kategorie A je definován v příslušném katalogovém listu Služby.
Incident kategorie B	Služba je funkční pouze částečně. Některé funkcionality jsou zcela nebo z významné části nedostupné, a to tak, že je zásadním způsobem ovlivněn výkon Objednatele. Je omezena redundance a současně jsou Služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu. Konkrétní rozsah omezení Služby pro incident kategorie B je definován v příslušném KL Služby.
Incident kategorie C	Ostatní stavy nespadající do kategorie incidentů A nebo B.

1.4.2. V případě konfliktu má přednost ustanovení uvedené v KL Služby.

1.4.3. Klasifikační kritéria incidentů, která jsou užívána nástrojem Service Desk (priorita incidentu 1 až 5) se převádí na kategorie incidentů A, B, C definované touto Smlouvou pomocí následující tabulky.

Klasifikace incidentu v nástroji Service Desk (priorita)	Kategorie incidentů
Není	C
5	
4	B
3	
2	A
1	

2. Incident Management

2.1. Hlášení a zaznamenávání incidentů

2.1.1. Pro identifikaci a příjem hlášení Incidentů a další komunikaci ohledně Služeb je zřízeno středisko technické podpory Objednatele (dále jen „**Service Desk**"). Poskytovatel je povinen provozovat Service Desk po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2.1.2. Objednatel je povinen hlásit všechny incidenty, které nevznikly automaticky, pouze prostřednictvím pracoviště Service Desk.

2.1.3. Informace o výskytu incidentů jsou na pracoviště Service Desk předávány zejména:

a) telefonicky, e-mailem, API, nebo přes určený elektronický portál,

b) automaticky, prostřednictvím dohledových systémů provozovaných Poskytovatelem.

2.1.4. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem jakékoliv hlášení incidentu a níže uvedené údaje vztahující se k incidentu a Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je po stanovenou dobu stanovenou v této Smlouvě nebo v souladu se skartačním řádem Poskytovatele, není-li doba Smlouvou stanovena.

2.1.5. Objednatel zajistí, aby se na pracoviště Service Desk předávaly úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv incidentu, a to jak během prvotního ohlášení incidentu,
tak i následně, až do jeho vyřešení. Objednatel se navíc zavazuje informace o incidentu neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat na Service Desk veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně podstatné pro odstranění či ukončení incidentu.

2.1.6. Na pracovišti Service Desk je každý incident registrován a k incidentu jsou zaznamenány tyto údaje:

a) oznamovatel incidentu
b) identifikace zasažené Služby nebo Služeb
c) typ incidentu (tj. provozní nebo bezpečnostní)
d) v součinnosti s oznamovatelem kategorie incidentu (tj. kategorie A, B nebo C)

2.1.7. Každý incident je identifikován unikátním identifikačním číslem incidentu v nepřerušované, vzestupné číselné řadě.

2.1.8. Pro kompletně zpracované provozní incidenty jsou za účelem vyhodnocení SLA zaznamenávány níže uvedené časové události:

a) čas zaznamenání provozního incidentu,
b) čas odezvy.
c) čas předání k dalšímu řešení (může být shodný s časem odezvy),
d) čas začátku řešení incidentu (může být shodný s časem odezvy),
e) čas vyřešení incidentu,
f) čas uzavření incidentu,
g) čas a důvod pozastavení zpracování incidentu, pokud nastane,
h) čas obnovení zpracování incidentu po jeho pozastavení, pokud nastane,
i) čas a důvod zrušení incidentu, pokud nastane.

2.1.9. Pro kompletně zpracované bezpečnostní incidenty jsou za účelem vyhodnocení SLA zaznamenávány níže uvedené časové události:

a) čas zaznamenání bezpečnostního incidentu,
b) čas odezvy na bezpečnostní incident, včetně oznámení informace bezpečnostnímu manažerovi Objednatele o vzniku bezpečnostního incidentu,
c) čas začátku řešení incidentu (může být shodný s časem odezvy),
d) čas doručení Objednateli prvotního výstupu z hloubkové analýzy incidentu,
e) čas vyřešení incidentu,
f) čas zpracování závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu,
g) čas uzavření incidentu,
h) čas a důvod pozastavení zpracování incidentu, pokud nastane,
i) čas obnovení zpracování incidentu po jeho pozastavení, pokud nastane,
j) čas zrušení incidentu (pokud nastane).

2.1.10. Poskytovatel je oprávněn v průběhu řešení incidentu na základě zjištěných a zaznamenaných skutečností změnit původně přiřazenou Službu, typ incidentu nebo kategorii incidentu, v případě změny kategorie incidentu je Poskytovatel povinen informovat oznamovatele incidentu a v případě neshody s oznamovatelem budou Smluvní strany postupovat v souladu s eskalační procedurou.

2.2. **Zpracování incidentů**

2.2.1. Postup zpracování incidentů se řídí časovou osou dle obrázku A a B, není-li dohodnuto jinak.

2.2.2. Detailní postup zpracování incidentů je předmětem vzájemného odsouhlasení mezi Poskytovatelem a Odborem kybernetické bezpečnosti na straně Objednatele a může být v průběhu platnosti této Smlouvy měněn.

2.2.3. Poskytovatel je povinen používat aktuální postup, ke kterému existuje oboustranně odsouhlasený záznam (tj. procesní schéma), v případě pochybností platí záznam pozdějšího data.

Obrázek A: Zpracování provozního incidentu:

Obrázek B: Zpracování bezpečnostního incidentu:

2.2.4. Shodná událost nahlášená více oznamovateli nebo opakované události (např. opakované obdobné chybové hlášení systému) se dle povahy mohou zaznamenat jako jeden incident nebo prostřednictvím vzájemně provázaných incidentů. Každý incident je přiřazen právě k jedné Službě.

2.2.5. Jako incident je Poskytovatelem do Service Desk zaznamenán i stav, kdy jsou zaznamenány krátké opakované výpadky Služby (např. na datové lince).

2.2.6. K incidentům, nahlášeným jako provozní incidenty, u nichž byl identifikovaný bezpečnostní charakter incidentu, Service Desk založí další, související jeden nebo více bezpečnostních incidentů s vlastním identifikačním číslem.

2.2.7. Poskytovatel je oprávněn v Service Desk vytvářet a zaznamenávat události za účelem sledování průběhu (workflow) procesů dohledu a údržby systémů – takovéto události se nepovažují za incidenty, nejsou registrovány jako provozní incidenty nebo bezpečnostní incidenty, a nevstupují do vyhodnocení plnění SLA.

2.2.8. Incident začíná zaznamenáním nahlášeného incidentu (Monitoringem automaticky generovanou zprávou nebo Uživateli) v systému Service Desk. Incident nahlášený mimo provozní hodiny Služby začíná a je zaznamenán na začátku nejblíže následujících provozních hodin.

2.2.9. Incident, který nevznikl automaticky a nebyl Poskytovatelem nahlášen prostřednictvím pracoviště Service Desk, začíná rovněž zaznamenáním v systému Service Desk poté, kdy pracoviště Service Desk získá informaci o jeho existenci.

2.2.10. Řešení incidentu nebo požadavku může být pozastaveno v souvislosti se součinností nebo jinými činnostmi Objednatele nebo jeho dodavatelů (netýká se Poskytovatele).

2.2.11. Incident je považován za vyřešený v okamžiku, kdy je funkčnost Služby zřejmá z hlášení monitorovacího systému, nebo zaznamenáním odstranění incidentu ze strany Poskytovatele do systému Service Desk, pokud všechny tímto incidentem zasažené Služby jsou opět plně funkční, což je v systému Service Desk doloženo záznamem, je-li to možné.

2.2.12. Pokud oznamovatel v rámci kontroly řešení incidentu toto řešení rozporuje (nepovažuje incident za vyřešený), je řešení incidentu obnoveno, čas na řešení incidentu (SLA) se začne dále načítat.

2.2.13. Vyřešením incidentu se rovněž rozumí, je-li událost odstraněna pomocí náhradního či dočasného řešení; v případě, že následně existuje zvýšené riziko výpadku (např. používáním záložního řešení bez další redundance), musí být tato informace uvedena při uzavření incidentu a musí být zahájeny kroky k odstranění problému, tzv. „problem management".

2.2.14. Po dohodě s Objednatelem je Poskytovatel oprávněn kterýkoliv incident zrušit.

2.2.15. Zrušené incidenty nevstupují do vyhodnocování SLA, nejsou vykazovány, zůstávají ale zaznamenány v monitorovacím systému za účelem kontroly.

2.2.16. Bezpečnostní incident může být pozastaven, zrušen, uzavřen nebo skryt v databázi monitorovacího systému na pokyn manažera kybernetické bezpečnosti Objednatele.

2.2.17. Bezpečnostní incident může být zrušen nebo uzavřen a událost může být řešena jako provozní incident, nepotvrdí-li se bezpečnostní charakter incidentu.

2.2.18. Incidenty založené v důsledku plánované odstávky je Poskytovatel oprávněn zrušit.

2.2.19. Po překročení doby plánované odstávky lze zakládat incident.

2.2.20. V závislosti na charakteru a vzájemné souvislosti incidentů lze vytvářet související, souhrnné, nadřazené a podřazené incidenty.

2.2.21. Poskytovatel je oprávněn, a v případě požadavku Objednatele povinen, zasílat e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem oznamovateli a dotčeným osobám oznámení o přijetí k řešení a/nebo vyřešení a/nebo uzavření jimi nahlášeného incidentu (tzv. notifikace).

2.2.22. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s Objednavatelem provádět průzkum spokojenosti s řešením incidentů formou automatizovaného dotazníku zasílaného e-mailem všem nebo vybraným oznamovatelům po vyřešení a uzavření jimi nahlášeného provozního incidentu.

2.2.23. V případě, kdy je v rámci řešení incidentu přijímáno bezodkladné nápravné opatření v zájmu zajištění plnění Služeb sjednaných touto Smlouvou nebo k odvrácení bezprostředně hrozících škod, je Poskytovatel oprávněn zasáhnout do Infrastrukturního majetku Objednatele (např. instalace náhradních dílů, výměna nefunkčních komponentů).

2.2.24. Objednatel je v takovém případě povinen umožnit Poskytovateli bez zbytečného odkladu přístup k vlastním skladovým zásobám náhradních dílů, není-li příslušný díl k dispozici ze skladu, ve kterém Poskytovatel vede evidenční správu dle odst. 3.9 této Smlouvy, může Poskytovatel se souhlasem Objednatele a/nebo vlastníka infrastruktury zajistit díl vlastní, je-li to možné.

2.2.25. Zajistí-li náhradní díly (vlastní) Poskytovatel, je Objednatel následně povinen uhradit všechny účelně vynaložené náklady Poskytovatele související s jejich pořízením a logistikou a převzít majetek nově instalovaný v rámci Infrastrukturního majetku do své majetkové evidence.

2.2.26. Tyto náklady Poskytovatel uplatní a Objednatel uhradí v rámci Služby, ke které se vázal incident, kterým bylo bezodkladné nápravné opatření iniciováno, přiměřeně shodným postupem v rámci akceptační procedury za Sledované období.

3. Vyhodnocení a Kreditace v případě neplnění SLA parametrů

3.1. V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nedosáhne během Sledovaného období dohodnutých SLA parametrů Služeb, jež jsou vymezeny v SLA setech, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebírání Služeb (tzv. Kredit) pro Sledované období.

3.2. Pro vyhodnocení plnění SLA parametrů použije Poskytovatel údaje obsažené v Objednatelem schváleném Reportu.

3.3. Vyhodnocení plnění SLA parametrů probíhá na úrovni části Služby, kterou představuje její monitorovaný funkční celek nebo část Služby monitorovaná na konkrétním Předávacím rozhraní Služby.

3.4. Podmínky vyhodnocení a limitace pro uplatnění Kreditace

3.4.1. Kreditace a případné nároky z titulu náhrady škody se ve Sledovaném období neuplatní (tzv. disclaimers):

a) v případě nesplnění SLA parametrů Služeb, pro něž nebylo kreditování výslovně sjednáno v KL Služeb, resp. v rámci příslušného SLA setu přiřazeného k dané Službě;

b) je-li důvodem nesplnění SLA parametru zásah vyšší moci;

c) v případě nesplnění SLA parametru „dostupnost" u Služeb, u kterých byla schváleným zápisem SLM týmu identifikována hrozba pro budoucí plnění SLA parametru, přičemž provedení dohodnutého nápravného opatření je výlučně v moci Objednavatele;

d) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo porušením zákonné nebo smluvní povinnosti ze strany Objednatele;

e) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo vlivem události ze zákona vylučující odpovědnost;

f) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo v důsledku poruchy na prostředcích třetích stran, které jsou pod kontrolou Objednatele;

g) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo pro vnitřní vady SW produktů způsobené výrobcem těchto SW, neposkytujícím žádné garance (jedná se o standardizovaný komerční SW obvykle nadnárodních výrobců, jako Microsoft, Oracle, SAP, apod.);

h) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo vlivem vnějších podmínek při práci ve venkovním prostředí, které provedení úkonu znemožňují, ztěžují nebo činí nebezpečným (např. tma, námraza, silný vítr při opravě mikrovlnné technologie na stožáru);

i) v případě, že k nesplnění SLA parametru „dostupnost" došlo v důsledku poruchy na prostředcích, jejichž životnost vypršela nebo které již nejsou dodavateli podporovány, pokud byly dohodou Smluvních stran takto identifikovány a označeny;

j) jedná-li se o nedostupnost Služby nebo jiné nesplnění SLA parametru v důsledku nedostatku součinnosti nebo nedostatku jiné činnosti Objednatele nebo jeho dodavatelů (netýká se Poskytovatele); a

k) v případě, že Poskytovatel nebude mít přístup k Infrastrukturnímu majetku, ačkoliv k jeho zajištění vyvinul maximální úsilí.

3.4.2. Výše Kreditu může ve Sledovaném období dosáhnout maximálně 100 % ceny Služby, ke které se dané nesplnění SLA parametru vztahuje.

3.4.3. Kreditace za nesplnění SLA parametru incidentu a Požadavku se uplatní zvlášť pro každý jednotlivý incident nebo Požadavek a takto vypočtené Kredity se za Sledované období sčítají.

3.4.4. Incidenty a Požadavky, které přejdou z jednoho do druhého Sledovaného období, se započítávají v období, kdy se uzavřou.

3.4.5. V případech, kdy sledovaný SLA parametr incidentu nebo Požadavku zasahuje svojí částí mimo provozní hodiny, do vyhodnocení času splnění SLA parametru se započítává pouze doba spadající do provozních hodin.

3.4.6. Po dobu mimo provozní hodiny definované v KL Služby je pozastavena povinnost odezvy.

3.4.7. V případech, kdy je záznam incidentu nebo Požadavku vložen mimo časové období provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích provozních hodin.

3.4.8. Každý incident, respektive každý nesplněný SLA parametr jednotlivého incidentu kromě dostupnosti, může podléhat Kreditaci pouze jednou.

3.4.9. V případě, že incident způsobí nedostupnost více Služeb, je pro účely vyhodnocení plnění SLA a Kreditace tento incident přiřazen k té Službě, v rámci které byla identifikována zdrojová příčina incidentu.

3.4.10. Pokud byla zaznamenána rovněž nedostupnost jiné Služby nebo více Služeb, než ke které byl příčinný incident přiřazen, za nedostupnost těchto následně zasažených Služeb se neuplatní Kreditace, ale po dobu jejich nedostupnosti nebude účtována cena za jejich poskytování, a to poměrným způsobem.

3.4.11. Spadá-li incident způsobující nedostupnost Služby nebo více Služeb mezi případy vylučující odpovědnost Poskytovatele, není možné za nedostupnost těchto Služeb Kreditovat, ani v této souvislosti snižovat sjednanou paušální cenu za jejich poskytování.

3.5. **Vyhodnocení**

3.5.1. Požadované Prahové hodnoty SLA parametrů jsou uvedeny pro každou Službu v příslušném SLA setu.

3.5.2. Postup vyhodnocení uvádí následující tabulka:

Název SLA parametru	Způsob vyhodnocení SLA parametru	Způsob výpočtu Kreditace pro jeden případ
Dostupnost	Vyhodnotí se porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Dostupnost". Dostupnost Služby D pro dané Sledované období v procentech	1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každou hodinu rozdílu minimální dostupnosti příslušné Služby a reálně dosažené dostupnosti.

	(se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu: D = ((TZPD - TA) / TZPD) * 100, kde TZPD: celková délka provozních hodin Služby v hodinách pro dané Sledované období; TA: je součet délky všech časových úseků Sledovaného období, pro něž pro každý z nich platí, že: a) časový úsek spadá do provozních hodin; b) časový úsek nespadá do doby odstávky Služby; c) časový úsek nespadá do období, kdy byla Služba nedostupná na pokyn bezpečnostního manažera Objednatele d) v celém časovém úseku byla Služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden incident kategorie A, vyjma incidentů kategorie A spadajících pod odst. 3.4.1 této přílohy.	Doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se sčítá. Příklad: Při sjednané dostupnosti 99,9 % se v režimu 24x7 uplatní Kreditace 1 % z ceny Služby za dobu výpadků přesahující 43,8 minut na každém monitorovaném Předávacím rozhraní nebo funkčním celku Služby.
Doba odezvy na provozní incident	Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému Service Desk a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí. Doba odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru pro příslušný typ a kategorii incidentu.	0,1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.
Doba na vyřešení provozního incidentu	Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému Service Desk a časem, kdy byl incident vyřešen (Služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a	Incident kategorie A: 1 % z ceny ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.

	Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Service Desk. Doba na vyřešení incidentu se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru pro příslušný typ a kategorii incidentu.	Incident kategorie B: 0,3 % ze základní složky ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení. Incident kategorie C: Neuplatňuje se.
Doba odezvy na bezpečnostní incident	Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému Service Desk a okamžikem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu.	0,1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.
Doba na dodání prvotního výstupu z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu	Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli prvotní výstup z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu.	1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.
Doba na dodání závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu	Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy byl incident vyřešen a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Service Desk a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli závěrečnou zprávu o bezpečnostním incidentu.	0,3 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.
Doba odezvy na Požadavek	Určí se u každého jednotlivého Požadavku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému Service Desk a časem, kdy byl incident vyřešen (Služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Service Desk.	0,1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.

Doba na vyřešení Požadavku	Určí se u každého jednotlivého Požadavku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy je započato řešení Požadavku a okamžikem, kdy je požadavek splněn nebo jde o konečný termín pro vyřešení změnového Požadavku, je-li sjednán.	0,3 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.

4. Reporting

4.1. Poskytovatel předkládá Objednateli Report dle odst. 5.17 Smlouvy do pátého (5.) pracovního dne po skončení předcházejícího Sledovaného období.

4.2. Objednavatel Report ověří, tj. ověří, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se Smluvní strany zavázaly touto Smlouvou a je v souladu s Reportem předloženým Poskytovatelem, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.

4.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k Reportu ve lhůtě na vyjádření, která činí deset (10) pracovních dní od jeho doručení.

4.4. Smluvní strany považují Report za schválený Objednatelem, pokud:

a) Objednatel ve stanovené lhůtě sdělí Poskytovateli, že k návrhu Reportu nemá žádné výhrady nebo připomínky;

b) Objednavatel ve stanovené lhůtě akceptuje Report s výhradami, přičemž Poskytovatel je povinen vypořádat tyto výhrady do deseti (10) pracovních dnů;

c) Objednavatel se k Reportu ve stanovené lhůtě nevyjádří, ani nepožádá o prodloužení lhůty.

4.5. Na základě schváleného Reportu vytvoří Poskytovatel Akceptační protokol, ve kterém uvede identifikaci Reportu, ke kterému se Akceptační protokol váže, identifikuje poskytnuté Služby a jejich cenu za Sledované období a uvede všechny případné slevy nebo Kredity vyčíslené v Reportu. Akceptační protokol a tím současně i Report Objednatel potvrdí podpisem ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů po odsouhlasení Reportu. Poskytovatel použije podepsaný Akceptační protokol jako přílohu pro fakturaci.

4.6. Schvalování Reportu a Akceptačního protokolu pro Služby G/Z provádí oprávněná osoba Objednatele ve věcech provozních. Za tímto účelem si může vyžádat stanoviska osob odpovídajících za věcnou správnost plnění.

4.7. Pokud při ověření Reportu Objednavatel zjistí, že Služba nebyla poskytnuta v souladu s Reportem, vznese ve výše uvedené lhůtě na vyjádření rozpor, ve kterém uvede Službu nebo více Služeb, kterých se rozpor týká a konkrétní připomínky a důvody objasňující podstatu rozporu.

4.8. Objednatelem vznesený rozpor bude projednán a vyřešen oprávněnými osobami (manažery dotčených Služeb, SLM manažery) ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů a Report upravený v souladu s přijatým řešením bude považován za schválený Objednatelem.

4.9. Nepodaří-li se dosáhnout řešení rozporu ve stanovené lhůtě, budou Služby, či jejich části dotčené rozporem vyňaty z Reportu a Report obsahující pouze Služby nedotčené

nevyřešeným rozporem bude považován schválený Objednatelem a takto použit pro akceptaci.

4.10. Rozpor bude dále postoupen SLM týmu, kdy po vyřešení rozporu SLM týmem budou rozporem dotčené Služby připojené k Reportu za nejbližší následující Sledované období.

4.11. Vznesení rozporu Objednatelem, tj. neschválení reportovaných údajů pro jednu nebo více Služeb, nezakládá právo Objednatele neschválit Report jako celek, vyjma dotčené rozporované části.

4.12. Objednavatel je oprávněn vznést dodatečné připomínky k Reportu až tři (3) kalendářní měsíce po skončení Sledovaného období.

4.13. Takto vznesené dodatečné připomínky budou projednány a vyřešeny oprávněnými osobami nejpozději v rámci řádných lhůt vážících se k Reportingu za nejbližší následující Sledované období po doručení dodatečných připomínek a v případě jejich nevyřešení v této lhůtě bude postupováno přiměřeně v souladu s pravidly pro řešení rozporů.

4.14. Lhůty pro doručení, připomínky, ověřování, vypořádání výhrad a obdobné, stanovené touto přílohou, se mohou v důvodných případech prodloužit vzájemnou dohodou Smluvních stran, přičemž v pochybnostech platí lhůta stanovená později. Objednavatel je oprávněn vyžádat k přezkoumání a Poskytovatel je povinen Objednateli předat zdrojová data, na jejichž základě Report vytvořil, a to nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů.

4.15. Poskytovatel uchovává zdrojová data pro vytváření Reportů po dobu, která je v souladu se skartačním řádem Poskytovatele, minimálně však dvanácti 12 měsíců.

4.16. Komunikace mezi Objednavatelem a Poskytovatelem v záležitostech Reportingu probíhá výhradně elektronicky, pro účely podpisu Akceptačních protokolů použijí obě Smluvní strany uznávaný elektronický podpis.

5. Jednání SLM týmu

5.1. Objednavatel a Poskytovatel do SLM týmu ustaveného v souladu s odst. 15.7 až 15.12 Smlouvy nominují a písemně cestou SLM manažerů oznámí druhé Smluvní straně za každou Smluvní stranu shodný počet pět (5) osob v následujícím funkčním zařazení (pracovní pozici) nebo tomuto zařazení odpovídající:

a) SLM manažer (za Poskytovatele);
b) Service Desk manažer (za Poskytovatele);
c) Provozní manažer týmu kybernetické bezpečnosti (za Poskytovatele);
d) Manažer zodpovědný za provoz infrastruktury (za Poskytovatele);
e) Manažer zodpovědný za provoz informačních systémů (za Poskytovatele);
f) SLM manažer (za Objednatele);
g) Odpovědný manažer za oblast kybernetické bezpečnosti (za Objednatele);
h) Manažer odpovědný za provoz Služeb (za Objednatele);
i) Osoba určená Objednatelem zastupující PČR (za Objednatele);
j) Osoba určená Objednatelem zastupující ostatní Beneficienty, popř. GŘ HZS (za Objednatele).

5.2. Nominaci konkrétních osob do SLM týmu může kterákoli ze Smluvních stran kdykoliv změnit písemným oznámením druhé Smluvní straně.

5.3. Jednání SLM týmu se mohou účastnit další osoby za Objednatele i Poskytovatele, avšak bez práva schvalovat zápis z jednání SLM týmu.

5.4. Jednání SLM týmu svolává Poskytovatel, případně Objednavatel nebo je svoláno na předcházejícím jednání SLM týmu v termínech:

a) nejméně jednou za dva kalendářní měsíce;
b) za účelem řešení rozporů;
c) kdykoliv, vznikne-li potřeba.

5.5. Nebude-li dohodnuto jinak, SLM tým se sejde nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od svolání nebo ve lhůtách pro řešení rozporů uvedených v této příloze.

5.6. Výstupem z jednání SLM týmu je vždy zápis schválený a potvrzený podpisem všech nominovaných členů SLM týmu, kteří se jednání zúčastnili.

5.7. Ke každému v zápisu uvedenému projednávanému bodu bude zřetelně uvedeno, zda a případně jaké opatření bylo SLM týmem přijato a jaké byly sjednány termíny splnění pro dané opatření.

5.8. Schválený zápis z jednání SLM týmu je pro obě Smluvní strany závazný, proběhlo-li jednání v usnášeníschopném počtu.

5.9. SLM tým je usnášeníschopný za účasti minimálně tří (3) nominovaných zástupců za každou Smluvní stranu.

5.10. Návrh zápisu z jednání SLM týmu zpracovává SLM týmem určený zástupce, zasílá jej všem členům SLM týmu, kteří se jednání účastnili a kteří jsou povinni do tří (3) pracovních dnů návrh písemně schválit nebo vznést připomínky.

5.11. Případné připomínky autor zápisu zapracuje do návrhu zápisu a opakuje se postup dle předchozího bodu až do doby schválení zápisu.

5.12. SLM tým komunikuje ve všech záležitostech elektronicky.

5.13. Již schválený zápis z jednání SLM týmu podepíší fyzicky nebo uznávaným elektronickým podpisem SLM manažeři Objednatele a Poskytovatele, a to nejpozději před následujícím jednáním SLM týmu.

5.14. Distribuci zápisu k podpisům zajistí Poskytovatel.

6. Komunikace a eskalace

6.1. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni určit a v případě potřeby bez zbytečného prodlení aktualizovat kontakty a osoby oprávněné konat v určených záležitostech týkajících se vzájemného smluvního vztahu, a to dle níže uvedeného seznamu.

6.2. Poskytovatel a Objednatel určí Oprávněné osoby minimálně pro tyto oblasti:

a. ve věcech smluvních;
b. ve věcech obchodních;
c. ve věcech technických;
d. ve věcech procesních;
e. ve věcech finančních / fakturačních;
f. ve věcech bezpečnostních;
g. ve věcech provozních – SLM manažer;
h. ve věcech provozních a současně osoby odpovídající za věcnou správnost plnění manažery Služeb pro jednotlivé Služby; Oprávněná osoba může být stanovena na základě funkčního zařazení (pracovní pozice) nebo jmenovitě.

6.3. Smluvní strany prohlašují, že tyto osoby jsou za svoji Smluvní stranu oprávněné přijímat závazná rozhodnutí v jim určených oblastech a jsou odpovědné za splnění těchto rozhodnutí a s nimi souvisejících závazků vyplývajících z této Smlouvy.

6.4. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

6.5. Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

6.6. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

6.7. Oprávněné osoby jsou povinny vstoupit v jednání kdykoliv, vyžaduje-li to zájem na zajištění plynulého plnění této Smlouvy, nebo na základě žádosti druhé Smluvní strany.

6.8. Nominaci konkrétních oprávněných osob může kterákoli ze Smluvních stran kdykoliv změnit jednostranným písemným oznámením druhé Smluvní straně. Oznámení je platné, je-li učiněno statutárním orgánem Smluvní strany nebo Oprávněnou osobou ve věcech smluvních, týká-li se oznámení jiných Oprávněných osob.

6.9. Závazná komunikace mezi zástupci Smluvních stran probíhá písemně, přičemž se za písemnou formu považuje také zpráva zaslaná elektronicky, není-li v konkrétních případech touto Smlouvou stanoveno jinak.

6.10. Objednatel může rovněž určit Oprávněné osoby pro vznášení požadavků vztahujících se k poskytovaným Službám.

6.11. Eskalace Objednavatele v případě nahlášených provozních událostí probíhá na straně Poskytovatele v následujícím pořadí:

1. Service Desk;
2. Manažer Service Desku;
3. SLM manažer NAKIT.

6.12. V ostatních případech je eskalačním místem příslušná Oprávněná osoba Poskytovatele; přičemž eskalace probíhá dle níže uvedeného schématu.

6.13. **Osoby zúčastněné na procesu eskalace**

Eskalační stupeň	Eskalační doba (v pracovních dnech)	Poskytovatel	Objednatel
1	3 dny	Oprávněné osoby v příslušných záležitostech	
2	7 dní	Ředitel sekce IKT	Ředitel odboru, v jehož působnosti je řízení SLM týmu
3	15 dní	Ředitel NAKIT	Náměstek pro řízení sekce ICT
4		Řídící výbor	

7. Aktualizace dokumentace

7.1. Po provedení změny na komunikační infrastruktuře či systémech Objednatele publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději čtrnáct (14) dnů od akceptace plnění ve smyslu čl. 9 této Smlouvy, a to v souladu se Smlouvou.

7.2. Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně šesti (6) měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny nebo individuální definice v Technické specifikaci.

8. Součinnost Objednatele

8.1. Objednatel se dle a v rozsahu odst. 5.8 této Smlouvy zavazuje poskytnout Poskytovateli zejména následující součinnost ke splnění povinností Poskytovatele:

8.1.1. Oprávněné osoby Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy, jakož i o realizaci projektů majících dopad na poskytování Služeb či Infrastrukturní majetek;

8.1.2. nebude zasahovat sám ani prostřednictvím třetích stran do infrastruktury související s poskytováním Služeb bez vědomí a projednání s Poskytovatelem;

8.1.3. zajistí, že nezbytnou součinnost poskytnou i Beneficienti Služeb;

8.1.4. vyvine maximální úsilí k zajištění přístupu Poskytovatele a jeho dodavatelům k Infrastrukturnímu majetku;

8.1.5. na žádost Poskytovatele mu zajistí vzdálený přístup v případech, kde je to pro poskytnutí Služeb nezbytné či to bylo výslovně sjednáno;

8.1.6. zajistí součinnost třetích stran ve smluvním vztahu k Objednateli, jejichž plnění je nezbytné pro poskytování Služeb; a

8.1.7. poskytne na výzvu Poskytovatele správné a úplné informace nezbytné pro poskytování plnění dle této Smlouvy.

Příloha č. 4

Vybrané Služby Z

Zákaznické služby (ZS)	
Z1	Přenosová síť
Z1.1	Přenosová síť – připojení lokální jednoduché
Z1.2	Přenosová síť – připojení lokální redundantní
Z1.3	Přenosová síť – připojení vzdálené – jednoduché
Z1.4	Přenosová síť – připojení vzdálené – redundantní
Z2	Datová síť LM
Z2.2	Datová síť – VPN na lokalitu – pasívní monitoring
Z3	Hlasová síť LM
Z3.0	Hlasová síť
Z3.1	Hlasové/faxové služby [redacted] pro účastnickou stanici
Z3.2	Hlasové služby [redacted] pro IP účastnickou stanici
Z3.4	Služby veřejné telefonní sítě a volitelně pronájem účastnické stanice
Z3.5	Služby v mobilních sítích
Z3.6	APN v mobilní síti
Z4	Radiokomunikační síť
Z4.1	Školení uživatelů [redacted]
Z5	Zřizování, provoz, rušení služeb [redacted] dle katalogu
Z5.1	Zavedení Zákazníka do prostředí [redacted]
Z5.2	Zveřejnění aplikace
Z5.3	Přístup k aplikaci
Z5.4	Publikace AIS na [redacted]
Z5.5	Přenos elektronické pošty
Z5.6	DNS hosting
Z5.7	Služby [redacted]
Z5.8	Přístup do [redacted]
Z5.9	Přístup do Internetu
Z5.12	Propojovací bod
Z6	Služby v oblasti bezpečnosti
Z6.1	Bezpečná destrukce datových médií
Z10	Ostatní služby
Z10.2	Drobné opravy
Z10.3	Centrální spojování hovorů na provolbě [redacted], spojování hovorů v rámci telefonní sítě MV ČRa mimo tuto síť včetně telekonferencí
Z10.6	Web MV ČR
Z10.7	[redacted]

Z11	Služby rozvojových a strategických plánů
Z11.1	Příprava podkladů pro veřejné zakázky
Z11.2	Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb
Z11.3	Technický dozor telekomunikačních projektů
Z11.4	Systémová analýza telekomunikační infrastruktury
Z11.5	Poskytování komunikační podpory
Z11.11	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 81

Příloha č. 6

Beneficienti

IČO	Název
70886288	Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy
70882835	Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje
70884099	Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje
70883611	Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje
70885184	Hasičský záchranný sbor Kraje Vysočina
70882525	Hasičský záchranný sbor Královéhradeckého kraje
70888744	Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje
70884561	Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
70885940	Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje
70885869	Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje
70883378	Hasičský záchranný sbor Plzeňského kraje
70885371	Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje
70886300	Hasičský záchranný sbor Ústeckého kraje
70887306	Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje
75151472	Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy
75151511	Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje
75151499	Krajské ředitelství policie Jihomoravského kraje
72051612	Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje
72052147	Krajské ředitelství policie kraje Vysočina
75151545	Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje
72050501	Krajské ředitelství policie Libereckého kraje
75151502	Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje
72051795	Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje
72050250	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje
75151529	Krajské ředitelství policie Plzeňského kraje
75151481	Krajské ředitelství policie Středočeského kraje
75151537	Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje
72052767	Krajské ředitelství policie Zlínského kraje
70979146	Moravský zemský archiv v Brně
60498030	Muzeum Policie České republiky
70979821	Národní archiv

IČO	Název
75151898	Olymp Centrum sportu Ministerstva vnitra
48135445	Policejní akademie České republiky v Praze
60498021	Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra
72054506	Správa základních registrů
70979464	Státní oblastní archiv v Litoměřicích
70979090	Státní oblastní archiv v Plzni
70979391	Státní oblastní archiv v Praze
70978956	Státní oblastní archiv v Třeboni
70979201	Státní oblastní archiv v Zámrsku
64122654	Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany
64422402	Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Holešově
48135453	Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze
75152304	Záchranný útvar Hasičského záchranného sboru České republiky
75154960	Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra
70979057	Zemský archiv v Opavě
65737393	Bytová správa Ministerstva vnitra
70890293	Institut pro veřejnou správu Praha
60498005	Tiskárna Ministerstva vnitra
67779999	Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra

Příloha č. 7

Ceny Služeb

1. Souhrnný přehled ročního rámce Smlouvy

Rozpad ceny za plnění dle Smlouvy (roční v Kč bez DPH)	CELKEM
Služby G	600 872 136
Služby Z	152 198 628
Služby ad hoc	467 248 880
Administrativní přirážka	7 434 468
Riziková přirážka	88 245 888
Maximální roční cena uhrazená za plnění dle Smlouvy	**1 316 000 000**

2. Cena Služeb

2.1 Ceny Služeb G dle čl. 3.1.1 Smlouvy

Služby G (měsíční ceny v Kč bez DPH)		Druh služby	Cena služby
G1	Přenosová síť	paušální	9 710 420
G2	Datová síť	paušální	2 923 699
G3	Hlasová síť	paušální	5 076 062
G4	Radiokomunikační síť	paušální	22 189 669
G5	Centrální místo služeb	paušální	6 753 749
G6	[redacted]	paušální	3 343 267
G7	Videokonferenční síť	paušální	75 812
		CELKEM Služby G	**50 072 678**

2.2 Ceny Služeb Z dle čl. 3.1.2 Smlouvy

Služby Z (v Kč bez DPH)		Druh služby	Zřízení (MJ*)	Zrušení (MJ)	Cena provoz MJ	Počet jednotek	MJ	Cena služby
Z1	Přenosová síť LM	na objednávku	N/A**	N/A	TBD***	TBD	ks	2 713 145
Z1.1	Přenosová síť – připojení lokální jednoduché	na objednávku	3 000	1 000	N/A	N/A	1388 ks	
Z1.2	Přenosová síť – připojení lokální redundantní	na objednávku	6 000	1 000	N/A	N/A	ks	
Z1.3	Přenosová síť – připojení vzdálené – jednoduché	na objednávku	4 000	2 000	N/A	N/A	1112 ks	
Z1.4	Přenosová síť – připojení vzdálené – redundantní	na objednávku	8 000	2 000	N/A	N/A	ks	
Z2	Datová síť LM (Hermes)	na objednávku	N/A	N/A	TBD	TBD	1297 ks	1 473 170
Z2.1	Datová síť – založení VPN (Hermes)	na objednávku	1 500	1 500	N/A	N/A	1 ks	Je součástí Z2 (dle počtu jednotek)
Z2.2	Datová síť – VPN na lokalitu – pasívní monitoring (Hermes)	na objednávku	1 500	1 500	TBD	TBD	1297 ks	303 517

Z2.3	Datová síť – VPN na lokalitu – aktivní monitoring	na objednávku	6 500	4 500	Stejná jako Z2.2	0	ks	0
Z3.0	Hlasová síť LM	na objednávku	N/A	N/A	TBD	TBD	ks	2 292 339
Z3.1	Hlasové/faxové služby [redacted] pro účastnickou stanici	na objednávku	2 025	2 025			ks	Je součástí Z3 (dle počtu jednotek)
Z3.2	Hlasové služby [redacted] pro IP účastnickou stanici	na objednávku	675	675			ks	
Z3.3	Pronájem účastnické stanice [redacted]	na objednávku	2 025	2 025	500	0	měs.	0
Z3.4	Služby veřejné telefonní sítě	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	102 006
Z3.5	Služby v mobilních sítích	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	195 760
Z3.6	APN v mobilní síti	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	17 319
Z3.7	Faxserver	na objednávku	25 200	2 000	5 000	0	ks	0
Z3.8	SMS konektor	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	5 159
Z3.9	Webex	na objednávku	25 200	2 000	5 000	0	ks	0
Z3.10	WiFi	na objednávku	25 810	2 703	66	0	ks	0
Z4	Radiokomunikační síť	na objednávku			0	0	??	0
Z4.1	Školení uživatelů [redacted]	na objednávku	8 320	N/A	N/A	N/A	ks	0

Z4.2	Pronájem terminálu [redacted]	na objednávku	Bude definováno nabídkou		Bude definováno nabídkou	0	ks	
Z4.3	Pronájem nezávislého opakovače IDR	na objednávku	Bude definováno nabídkou		Bude definováno nabídkou			
Z5	Zřizování, provoz, rušení služeb [redacted] dle katalogu	paušální	N/A	N/A	N/A	Do 10 000 služeb	měs.	1 152 872
Z5.1	Zavedení Zákazníka do prostředí [redacted]	na objednávku	9 220	N/A	N/A		ks	Je součástí Z5 (do celkového počtu 10 000 služeb)
Z5.2	Zveřejnění aplikace	na objednávku	5 200	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.3	Přístup k aplikaci	na objednávku	5 100	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.4	Publikace AIS na [redacted]	na objednávku	79 000	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.5	Přenos elektronické pošty	na objednávku	5 200	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.6	DNS hosting	na objednávku	5 000	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.7	Služby [redacted]	na objednávku	4 500	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.8	Přístup do [redacted]	na objednávku	5 300	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.9	Přístup do Internetu	na objednávku	5 300	N/A	N/A	N/A	ks	
Z5.10	Přístup k záznamům o provozu	na objednávku	Bude definováno nabídkou	N/A	N/A	0	ks	0

Z5.11	Přístup k účtovacím informacím	na objednávku	Bude definováno nabídkou	N/A	N/A	0	ks	0
Z5.12	Propojovací bod	na objednávku	5 300	N/A	N/A	N/A	ks	Je součástí Z5 (do celkového počtu 10 000 služeb)
Z6	Služby v oblasti bezpečnosti	Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z6.1	Bezpečná destrukce datových médií	na objednávku	300	N/A	N/A	1	ks	
Z7	Služby videokonferenční sítě	Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z7.1	Videokonference	na objednávku	Bude definováno nabídkou	Bude definováno nabídkou	Bude definováno nabídkou	Bude definováno nabídkou		
Z8		Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z9		Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z10	Ostatní služby	Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z10.1								
Z10.2	Drobné opravy	na objednávku	N/A	N/A	500	0	hod.	0
Z10.3	Centrální spojování hovorů na provolbě	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	1 392 589
Z10.4								

Z10.5								
Z10.6	Web MV ČR	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	208 647
Z10.7	[redacted]	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	252 389
Z10.8	FRS	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	56 033
Z11	Služby rozvojových a strategických plánů	Jedná se pouze o kategorii služeb						
Z11.1	Příprava podkladů pro veřejné zakázky	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	382 618
Z11.2	Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	788 731
Z11.3	Technický dozor telekomunikačních projektů	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	354 106
Z11.4	Systémová analýza telekomunikační infrastruktury	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	345 081
Z11.5	Poskytování komunikační podpory	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	384 514
Z11.6								
Z11.7								
Z11.8								

Z11.9	Služba garanta podpůrných aktiv	na objednávku	N/A	N/A	39 302	0	týden	0
Z11.10								
Z11.11	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 81	paušální	N/A	N/A	N/A	N/A	měs.	263 224
Z11.12	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 82 vyplývajících ze stavebního zákona (pro území hl. m. Praha)	na objednávku	Bude definováno nabídkou	N/A	Bude definováno nabídkou	Bude definováno nabídkou		
							CELKEM Služby Z	**12 683 219**

*MJ – měrná jednotka

**N/A – není relevantní

***TBD – bude definováno

2.3 Předpokládaný rozsah Služeb ad hoc (A1-A3) a celkový maximální roční rozsah Služeb ad hoc s dle čl. 3.1.3 Smlouvy

Služby ad hoc (v Kč bez DPH)		
A1	Konzultační služby – předpokládaný rozsah	100 000 000
A2	Externí náklady* - předpokládaný rozsah	141 093 571
A3	Služby ad hoc ostatní – předpokládaný rozsah	226 155 309
	Maximální objem Služeb ad hoc	**467 248 880**

Maximální a nepřekročitelný rozsah Služeb ad hoc za rok 2019 je 467 248 880 Kč bez DPH.

*** Položka externí náklady zahrnuje:**

- externí náklady vůči třetím osobám vzniklé ze smluv uzavřených mezi třetími osobami a Poskytovatelem, na základě kterých má Poskytovatel závazek uhradit tyto náklady dopředně na období minimálně 12 měsíců, a které jsou vynakládány pro účely poskytování Služeb G a Z dle této Smlouvy;

- externí náklady vůči třetím osobám vzniklé ze smluv uzavřených mezi třetími osobami a Poskytovatelem, na základě kterých budou Poskytovatelem hrazeny náklady dle reálně vzniklé potřeby. Tyto náklady jsou vynakládány pro účely poskytování Služeb G a Z dle této Smlouvy.

3. Způsob stanovení celkové výše ceny za plnění dle Smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že celková cena, která má být uhrazena dle Smlouvy, byla stanovena při zohlednění následujících podkladů:

- znalecký posudek č. 3198-146/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 3199-147/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 3200-148/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 1878-155/2018,
- znalecký posudek č. 1880-157/2018 a
- odborné stanovisko ke stanovení metodiky na výpočet rizikové přirážky.

Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na výše uvedené znalecké posudky k celkové ceně za Služby G a Z, uvedené výše, bude připočtena souhrnná

- administrativní přirážka (viz odst. 3.1 této přílohy)

- riziková přirážka (viz odst. 3.2 této přílohy)

3.1 Výše administrativní přirážky

Administrativní přirážka (roční v Kč bez DPH)	CELKEM
Administrativní přirážka	7 434 468
CELKEM Administrativní přirážka	**7 434 468**

Poskytovatel je oprávněn účtovat administrativní přirážku, která zahrnuje náklady osobních a ostatních režijních pracovníků podílejících se na zpracování veřejných zakázek souvisejících s plněním této Smlouvy a která nebyly zohledněna do ceny Služeb (dále jen „**Administrativní přirážka**"). Úhrada Administrativní přirážky proběhne za každý kalendářní měsíc, a to ve výši odpovídající měsíční výši Administrativní přirážky, tj. 1/12 výše uvedené roční Administrativní přirážky.

Výše Administrativní přirážky podléhá pro následující roky úpravě a projednání řídícím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem. Tato úprava bude provedena zpravidla do 90 dnů od skončení každého kalendářního roku, a to na základě změn osobních a ostatních nákladů režijních pracovníků podílejících se na zpracování agendy veřejných zakázek. Smluvní strany jsou zároveň oprávněny navrhnout úpravu výše Administrativní přirážky i v průběhu kalendářního roku. Smluvní strany se zavazují vyhovět návrhu na úpravu výše Administrativní přirážky, pokud objektivně došlo ke změnám, které odůvodňují změnu výše Administrativní přirážky (zejména výrazné zvýšení nebo snížení rozsahu zpracování agendy veřejných zakázek).

Pro roky následující bude Administrativní přirážka projednána řídícím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem.

3.2 Výše rizikové přirážky

Riziková přirážka (roční v Kč bez DPH)	CELKEM
Riziková přirážka	88 245 888
CELKEM Riziková přirážka	**88 245 888**

Poskytovatel je oprávněn účtovat rizikovou přirážku, která zohledňuje hodnotu celkového rizika spojeného s poskytováním Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Riziková přirážka**"), kdy tato Riziková přirážka není zohledněna do ceny Služeb.

Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit Rizikovou přirážku, a to za každý rok, kdy bude tato Smlouva účinná.

Stanovení Rizikové přirážky a způsob její úhrady pro jednotlivé roky účinnosti této Smlouvy ze strany Objednatele je následující:

- Pro rok 2019 je Riziková přirážka stanovena ve výši 88 245 888 Kč bez DPH.
- Pro roky následující bude Riziková přirážka projednána řídícím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem.
- Objednatel bude hradit Rizikovou přirážku Poskytovateli měsíčně, a to ve výši 1/12 této částky na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu v souladu s článkem 7 Smlouvy.

3.3 Přehled fakturace pro rok 2019

Fakturace (v Kč bez DPH)	Leden	Únor	Březen	Duben	Květen	Červen	Červenec	Srpen	Září	Říjen	Listopad	Prosinec	Celkem ročně
Služby G	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	50 072 678	600 872 136
Služby Z	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	12 683 219	152 198 628
Služby A2 - ad hoc													141 093 571*
Administrativní přirážka	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	619 539	7 434 468
Riziková přirážka	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	7 353 824	88 245 888
Cena celkem	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**70 729 260**	**989 844 691**

*) Předpokládaná a maximální výše ceny za Služby ad hoc A2 za rok 2019

3.4 Ceník rolí pro Služby

Role	Cena za hodinu [Kč bez DPH]
Architekt	1 455
Architekt senior	1 876
Bezpečnostní manažer	1 324
Bezpečnostní specialista	1 315
Bezpečnostní administrátor	1 151
Bezpečnostní architekt	1 363
Programový manažer	1 503
Projektový manažer	1 432
Projektový manažer senior	1 727
Projektový administrátor	777
Analytik	976
Analytik senior	1 392
Tester	901
Tester senior	1 289
Vývojář	1 172
Vývojář senior	2 116
Konzultant SAP I	1 517
Konzultant SAP II	1 694
Konzultant SAP III	2 871
Konzultant ICT	1 607
ICT Technik	755
ICT Technik senior	1 000
Operátor call centra	543
Operátor dohledového centra – L1	632
Specialista dohledového centra – L2 bezpečnostní dohled	910
Specialista dohledového centra – L2 provozní dohled	889

Role	Cena za hodinu [Kč bez DPH]
Senior specialista dohledového centra – L3	1 730
Specialista datových sítí	991
Senior specialista datových sítí	1 040
Technik provozu	676
Specialista provozu	819
Senior specialista provozu	1 048
SLM manažer	1 435

Příloha č. 9

Dokumentační základna

(bude doplněno Poskytovatelem v souladu s odst. 3.3 této Smlouvy)

Příloha č. 11

Zpracování osobních údajů

1. SMLUVNÍ STRANY JAKO SAMOSTATNÍ SPRÁVCI

1.1 Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje Smluvních stran (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje) a dalších osob podílejících se na předmětu plnění Smlouvy (jako subjekty údajů) pro následující účely:

1.1.1 plnění Smlouvy;

1.1.2 ochrana práv správce;

1.1.3 dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.

1.2 Právním základem pro takové zpracování osobních údajů je:

1.2.1 oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Smlouvy (pro účel plnění Smlouvy);

1.2.2 oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce Smluvní stranou, a na ochraně jeho práv (pro účel ochrany práv správce);

1.2.3 nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá (pro účel dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci).

1.3 Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících (pokud jde o účel plnění Smlouvy), respektive po dobu nejdéle po dobu šestnácti (16) let po ukončení této Smlouvy (pokud jde o účel ochrany práv správce), respektive po dobu nezbytnou k plnění právních povinností (pokud jde o účel dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci).

1.4 Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů druhou Smluvní stranou na základě této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

2. ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

2.1 Vzhledem k tomu, že na základě plnění Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele obsažených v datech osob uvedených v informačních systémech Objednatele, uzavírají Smluvní strany zpracovatelskou smlouvu ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení evropského parlamentu a radu (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údaj a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**").

2.2 Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků POOÚ, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.

2.3 Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů (dále jen „**Subjekt údajů**") poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

2.4 Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, zejména osobní údaje Beneficentů a Uživatelů, a případně další údaje poskytnuté Objednatelem či třetími stranami z pokynu Objednatele (dále jen „**Osobní údaje**").

2.5 Subjekty údajů jsou identifikační a kontaktní údaje subjektů údajů: jméno, příjmení, identifikační číslo, sídlo, číslo telefonu, e-mail apod.

Povaha a účel zpracování

2.6 Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Smluvní strany berou na vědomí, že může docházet k ručnímu zpracování osobních údajů (např. drobné pomocné evidence).

2.7 Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy, přičemž se jedná zejména o poskytování Služeb a plnění smluvní povinnosti.

Doba zpracování

2.8 Zpracování Osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

Obecné zásady zpracování osobních údajů

2.9 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z POOÚ, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

2.10 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním Osobních údajů:

2.10.1 zpracovává Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Objednatele;

2.10.2 řídí se instrukcemi Objednatele v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

2.10.3 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu Osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování Osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování

Osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;

2.10.4 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým úřadem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;

2.10.5 zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;

2.10.6 nezpracovává Osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;

2.10.7 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;

2.10.8 zohledňuje povahu zpracování,

2.10.9 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů;

2.10.10 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu a případně též Subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;

2.10.11 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny Osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů;

2.10.12 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;

2.10.13 není oprávněn Osobní údaje Subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;

2.10.14 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této Přílohy č. 11 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou Osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k Osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k Osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže; a

2.10.15 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování.

2.11 V souvislosti se zpracováním Osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s POOÚ záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:

2.11.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;

2.11.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;

2.11.3 informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a

2.11.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

2.12 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za

2.12.1 plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k Osobním údajům,

2.12.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

2.12.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje a

2.12.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány.

2.13 V případě, že je podle POOÚ vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

2.14 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně Osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

2.15 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle POOÚ (majetková i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada škody (majetkové i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu POOÚ a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.

2.16 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení Osobních údajů zpracovávaných osob

2.17 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.

2.18 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k Osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném

poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou Osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním Osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen **„Pověřené osoby"**). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, případně prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k Osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným Smlouvou.

2.19 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že Pověřené osoby budou zpracovávat Osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob.

2.20 Poskytovatel přijal a udržuje technická a organizační opatření k zajištění úrovně zabezpečení odpovídající riziku podle čl. 32 GDPR, a to zejména následující opatření:

2.20.1 provádění šifrování a pseudonymizace Osobních údajů;

2.20.2 schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;

2.20.3 schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; a

2.20.4 proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;

2.20.5 zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování Osobních údajů měly přístup pouze k Osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;

2.20.6 pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;

2.20.7 zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;

2.20.8 víceúrovňový firewall;

2.20.9 antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;

2.20.10 šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;

2.20.11 přístup k Osobním údajům mají pouze Pověřené osoby Poskytovatele podle odst. 2.18 této Přílohy č. 11;

2.20.12 servery s Osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně; a

2.20.13 zálohy dat se provádějí do jiné lokality šifrovaným přenosem a přístup k nim mají pouze Pověřené osoby Poskytovatele.

2.21 Při zpracování Osobních údajů budou Osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o Osobní údaje v elektronické podobě.

2.22 Při zpracování Osobních údajů v jiné, než v elektronické podobě budou Osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby.

2.23 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům.

2.24 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy, je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do třech (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.

2.25 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin, Objednateli.

Příloha č. 12

Statut Cenového výboru

1. Účel a postavení Cenového výboru

1.1 Cenový výbor je zřízen primárně za účelem pravidelného přezkumu cen Služeb dle této Smlouvy a postupuje v souladu s principy této Smlouvy a oboustranně odsouhlasenými pravidly a dokumenty (např. znalecké posudky, závazná metodika kalkulačního vzorce apod.). Ceny stanovené dle této Smlouvy musí být stanovovány výhradně dle metodiky kalkulačního vzorce, která musí být odsouhlasena nezávislým odborným subjektem, přičemž Cenový výbor vychází ze znaleckých posudků a odborných stanovisek nezávislých odborných subjektů. Cenový výbor výsledky přezkumu cen předkládá řídicímu výboru ve formě doporučení.

2. Činnost a kompetence Cenového výboru

2.1 Cenový výbor:

2.1.1 Provádí činnost v oblasti cenotvorby Služeb poskytovaných dle této Smlouvy.

2.1.2 Přezkoumává ceny Služeb poskytovaných dle této Smlouvy jedenkrát ročně na řádném zasedání, a to vždy do konce května, na základě auditovaných účetních dokladů za předchozí kalendářní rok, či na základě jiných účetních dokladů od ekonomických pracovníků Poskytovatele v souladu s Reportingem a Smluvními stranami odsouhlasenou závaznou metodikou kalkulačního vzorce Poskytovatele.

2.1.3 Má právo vyžadovat od Smluvních stran podklady potřebné k posouzení cen Služeb poskytovaných dle této Smlouvy, vyžadovat účast přizvaných osob Smluvních stran, popř. účast přizvaných osob třetích stran. Přizvané osoby se zavazují podepsat prohlášení, případně dohodu o zachování mlčenlivosti, přičemž předmětem prohlášení, případně dohody o zachování mlčenlivosti je závazek přizvané osoby zachovávat mlčenlivost a neuveřejnit záležitosti diskutované na Cenovém výboru nebo jakékoli další související informace.

2.1.4 Předkládá řídicímu výboru doporučení v oblasti cen Služeb poskytovaných dle této Smlouvy a doporučení dle odst. 5.6.4 této Smlouvy.

2.1.5 Členové jsou vázáni mlčenlivostí, aniž je dotčeno právo jejich vedoucích pracovníků být řádně informován.

3. Zasedání Cenového výboru

3.1 Zasedání se konají v místě, které je vždy uvedeno v pozvánce.

3.2 Za přípravu a organizaci jednotlivých zasedání, včetně příslušných materiálů, pozvánky, programu, zajištění účasti příslušných osob, odpovídá tajemník.

3.3 Pozvánka musí obsahovat místo, datum a hodinu konání a program zasedání.

3.4 Pozvánka včetně příslušných materiálů se členům doručuje elektronickou poštou nejméně pět (5) pracovních dnů před zasedáním.

3.5 Každý člen může navrhnout další body programu zasedání tím způsobem, že předá předsedovi písemně znění navržených bodů programu nejméně dva (2) pracovní dny před zasedáním. V takových případech předá předseda doplněné body programu zasedání co nejdříve tajemníkovi, který je předá všem členům.

3.6 Na zasedání mohou členové navrhnout další body programu. O těchto tématech není možné hlasovat na probíhajícím zasedání.

3.7 Cenový výbor je usnášeníschopný, pokud je přítomna alespoň polovina z celkového počtu jeho členů.

3.8 Rozhodnutí se přijímají prostou většinou odevzdaných hlasů. V případě rovnosti hlasů je věc postoupena na řídicí výbor.

3.9 Zápis ze zasedání provádí tajemník. Zápis musí obsahovat seznam přítomných členů na zasedání, datum a místo konání zasedání, body programu zasedání a jejich projednání, přijatá rozhodnutí a počet členů, kteří hlasovali „pro" nebo „proti". Tajemník zajistí, aby zápis z každého zasedání byl do jednoho týdne zaslán předsedovi k případné kontrole a poté jednotlivým členům. Zápis bude poskytnut také oběma Smluvním stranám. Zápis musí být podepsán předsedou a tajemníkem. Zápis, proti němuž nebyly námitky podány, se pokládá za schválený.

4. Složení Cenového výboru

4.1 Cenový výbor je tvořen ze zástupců Smluvních stran a zároveň specialistů z oblasti provozní, ekonomické a právní.

4.2 Výbor má 6 členů, přičemž každá Smluvní strana jmenuje 3 členy.

4.3 Cenový výbor je složen z předsedy, místopředsedy a dalších členů. Tajemník není členem Cenového výboru.

4.4 Cenový výbor je pracovní skupinou řídicího výboru.

4.5 Členy Cenového výboru jmenuje statutární orgán příslušné Smluvní strany, a to písemnou formou s uvedením data účinnosti jmenování do funkce.

4.6 Vzor jmenovací listiny je uveden v závěru této přílohy.

4.7 Odvolání členů musí být provedeno písemně a musí být doručeno odvolávanému členovi.

4.8 Výkon funkce končí následujícím dnem, po doručení odvolání.

4.9 Každý člen se může kdykoliv i bez udání důvodu, vzdát funkce člena. V takovém případě je příslušná Smluvní strana povinna jmenovat nového člena, a to nejpozději do tří (3) dnů.

4.10 Každý člen má při hlasování jeden hlas.

4.11 V čele Cenového výboru je předseda, který:

4.11.1 je volen z řad členů Cenového výboru, kteří jsou nominováni ze strany Objednatele;

4.11.2 řídí a organizuje činnost Cenového výboru;

4.11.3 svolává jednání, navrhuje program jednání a vede jednání Cenového výboru;

4.11.4 schvaluje a podepisuje zápisy z jednání;

4.11.5 k zajištění plnění úkolů Cenového výboru ukládá konkrétní a termínované úkoly a vyžaduje jejich včasné a kvalitní plnění;

4.11.6 předkládá řídicímu výboru výstupy projednané Cenovým výborem, včetně žádostí a návrhů k dalšímu konání (např. objednání nezávislého posouzení); a

4.11.7 zve externí nezávislé odborníky na zasedání, pokud je to dohodnuto mezi členy.

4.12 Zástupcem předsedy je místopředseda, který:

4.12.1 je volen z řad členů Cenového výboru, kteří jsou nominováni ze strany Poskytovatele; a

4.12.2 zastupuje předsedu Cenového výboru v případě jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho práv a povinností.

4.13 Smluvní strany dohodou ze svých zaměstnanců určí tajemníka Cenového výboru (dále jen „**tajemník**"). Tajemník plní následující úkoly:

4.13.1 zajišťuje administrativní činnost pro práci Cenového výboru; a

4.13.2 svolává zasedání Cenové výboru na základě požadavků jeho předsedy.

4.14 Člen Cenového výboru má právo:

4.14.1 účastnit se zasedání a hlasovat o záležitostech navržených na program zasedání;

4.14.2 být informován o bodech programu;

4.14.3 navrhovat další body programu zasedání;

4.14.4 členové jsou povinni zúčastnit se každého jednání, jinak jsou povinni se omluvit před jednáním předsedovi výboru nebo Tajemníkovi s uvedením důvodu. Pozdní příchod nebo předčasný odchod člena zaznamená Tajemník do zápisu z jednání;

4.14.5 účast na zasedání stvrzují členové při příchodu na zasedání svým podpisem do prezenční listiny, která je součástí pořízeného zápisu z jednání.

5. Způsob jednání a hlasování

5.1 Jednání svolává a řídí předseda, v jeho nepřítomnosti místopředseda.

5.1.1 Řádná jednání se konají 2x za rok, a to v měsíci květnu a listopadu.

5.1.2 Mimořádná jednání svolává předseda dle potřeby.

5.1.3 Program jednání navrhuje předseda, v jeho nepřítomnosti místopředseda.

5.1.4 Jednání svolává předseda prostřednictvím tajemníka odesláním pozvánky elektronickou poštou, a to v případě řádných jednání minimálně 3 týdny předem, v případě mimořádných jednání alespoň 1 týden předem.

5.1.5 Předseda rozhoduje dle programu jednání o tom, kdo zajistí podklady pro jednání, včetně přesného definování – o jaké podklady půjde, v jakém rozsahu, do kdy mají být připravené a komu mají být kdy odeslané.

5.2 Organizačně zajišťuje činnost Tajemník.

5.3 Všechna jednání jsou neveřejná.

5.4 Členové jsou povinni účastnit se každého jednání Cenového výboru osobně. Pokud se člen nemůže ze závažných důvodů jednání účastnit, je povinen nechat se zastoupit. Člen je zastupován na základě písemného zmocnění, které je platné pouze pro dané jedno jednání.

5.5 Z každého jednání je pořízen zápis, který schvaluje a podepisuje předseda. O zapisovateli rozhoduje předseda. Zápis obsahuje základní informace o jednání – datum, místo a čas, hlavní body jednání, vyjádření a návrhy členů sdělené na jednání, informace o průběhu hlasování a výsledku hlasování, přesně definované úkoly s datem, do kdy má být úkol splněn a kým.

5.6 Ke každému zápisu z jednání je připojena prezenční listina, na které jsou osobně podepsaní všichni přítomní.

5.7 Výstupy řádných i mimořádných jednání jsou předkládány řídicímu výboru, a to nejpozději do dvou týdnů ode dne jednání.

5.8 Při hlasování má každý člen jeden hlas a vyhrává stanovisko s největším počtem hlasů. Člen, který s přijatým rozhodnutím nesouhlasí, má právo k rozhodnutí připojit své odlišné stanovisko. V případě rovnosti hlasů je nedohoda postoupena na řídicí výbor.

5.9 Závěry hlasování jsou veřejné.

Pan _____ (ten, kdo bude jmenovaný)
Bytem _____
r.č._____

JMENOVÁNÍ DO FUNKCE

S účinností ke dni _____ Vás jmenuji do funkce člena Cenového výboru.

K Vašim povinnostem náleží:

_____
_____
_____

Tato listina byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden převzal jmenovaný a druhý zaměstnavatel.

V Praze dne _____

_____
podpis oprávněné osoby

Příloha č. 13
Statut řídícího výboru

1. Postavení řídicího výboru

1.1 Řídicí výbor pro smluvní zajištění poskytování Služeb (dále jen „**Řídicí výbor**") se zřizuje za účelem nastavení podmínek a typu smluvního vztahu pro poskytování Služeb Objednateli.

2. Předmět činnosti Řídicího výboru

2.1 Řídicí výbor

2.1.1 nastavuje podmínky smluvního vztahu pro poskytování Služeb;

2.1.2 definuje typ smluvního vztahu pro zajištění poskytování Služeb;

2.1.3 koordinuje součinnost dotčených subjektů smluvního vztahu.

3. Složení Řídicího výboru

3.1 Řídicí výbor má 6 členů; přičemž 2 členové jsou jmenováni za Objednatele, 2 členové za Poskytovatele a 2 členové za PČR.

3.2 Řídicí výbor je složen z předsedy, místopředsedy a dalších členů Řídicího výboru. Tajemník není členem Řídicího výboru.

3.3 V čele Řídicího výboru stojí předseda, který

3.3.1 odpovídá za činnost Řídicího výboru,

3.3.2 svolává jednání Řídicího výboru, navrhuje jeho program a schvaluje zápis z jednání Řídicího výboru,

3.3.3 k plnění úkolů Řídicího výboru zřizuje či zrušuje pracovní skupiny a vytváří podmínky pro jejich činnost,

3.3.4 schvaluje záznam o hlasování per rollam.

3.4 Předsedu Řídicího výboru zastupuje v době jeho nepřítomnosti místopředseda Řídicího výboru, a to v plném rozsahu jeho práv a povinností.

3.5 Tajemník Řídicího výboru zajišťuje administrativní činnost Řídicího výboru.

3.6 Členství v Řídicím výboru zaniká

3.6.1 odvoláním ze služebního poměru a zařazením do zálohy činné, pro studující, zvláštní, pro přechodně nezařazené a neplacené,

3.6.2 jmenováním nebo převedením na jiné služební místo nebo přijetím na jiné pracovní místo,

3.6.3 zproštěním výkonu služby,

3.6.4 skončením služebního nebo pracovního poměru.

4. Práva a povinnosti členů Řídicího výboru a jejich zastupitelnost

4.1 Členové Řídicího výboru

4.1.1 jsou povinni se účastnit jednání Řídicího výboru osobně. Pokud se člen Řídicího výboru nemůže ze závažných důvodů účastnit jednání Řídicího výboru, je povinen nechat se zastoupit. Člen Řídicího výboru je zastupován na základě písemného zmocnění, které je platné jen pro každý jednotlivý případ nepřítomnosti člena Řídicího výboru na jednání Řídicího výboru,

4.1.2 mají právo předkládat náměty k jednání Řídicího výboru, posuzovat předložené materiály, hlasovat o nich a navrhovat zřízení či zrušení pracovní skupiny. Náměty k jednání Řídicího výboru předkládají jeho členové průběžně tajemníkovi Řídicího výboru.

5. Odborní poradci

5.1 Předseda nebo místopředseda Řídicího výboru může prostřednictvím tajemníka Řídicího výboru přizvat na jednání Řídicího výboru odborného poradce, a to v souvislosti s programem jednání Řídicího výboru. Přizvané osoby podepíší spolu s prezenční listinou prohlášení o zachování mlčenlivosti.