

## **SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ANALYTICKÉHO MODULU AISG A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB**

evidovaná u Objednatele pod č. 9006/045/2019  
evidovaná u Poskytovatele pod č. 24/2019/UODS  
(dále jen „**Smlouva**“)

### **Česká republika – Ministerstvo financí**

se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1  
za níž jedná: xxxxxxxxxxxx  
IČO: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
ID datové schránky: xzeaaav  
Bankovní spojení: ČNB, a.s.  
Číslo účtu: 3328001/0710  
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

### **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922  
zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele  
IČO: 03630919  
DIČ: CZ03630919  
ID datové schránky: ag5uunk  
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.  
Číslo účtu: 6303942/0800

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**SPCSS**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) tuto Smlouvu, přičemž Smlouva se uzavírá na základě výjimky z působnosti ZZVZ stanovené v § 11 ZZVZ.

## **I. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1. Účelem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při realizaci části „Analytický modul AISG“ projektu Objednatele s názvem „Informační systém pro dohled nad hazardními hrami II“ (dále jen „**AISG**“) (to vše dále jen „**Projekt AISG**“).
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele vytvoření a komplexní zprovoznění Analytického modulu AISG, který je specifikován Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**AM AISG**“), poskytnout Objednateli příslušná licenční oprávnění k AM AISG a poskytnout údržbu a podporu AM AISG (vč. příp. změnového řízení), provozní služby AM AISG (vč. příp. změnového řízení), změny AM AISG a rozvoj AM AISG (dále jen

„**Předmět plnění**“) a dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné poskytnutí Předmětu plnění cenu dle čl. V této Smlouvy.

1.3. Předmět plnění zahrnuje závazek Poskytovatele poskytnout následující činnosti:

1.3.1. Vytvoření a komplexní zprovoznění AM AISG, které se skládá z následujících částí:

1.3.1.1. implementace funkce „Komunikační rozhraní“ AM AISG (dále jen „**Komunikační rozhraní**“) pro sběr herních dat v souladu s vyhláškou Ministerstva financí č. 10/2019, o způsobu oznamování a zasílání informací a přenosu dat provozovatelem hazardních her, rozsahu přenášených dat a jiných technických parametrech přenosu dat (dále jen „**Vyhláška**“) k zákonu č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů (to vše dále jen „**Implementace Komunikačního rozhraní**“), přičemž bližší specifikace Implementace Komunikačního rozhraní je uvedena v Přílohách č. 1 a č. 2 Smlouvy. Výstupem Implementace Komunikačního rozhraní bude vytvoření dokumentů s názvy „Detailní návrh Komunikačního rozhraní“ a „Zpráva o Implementaci Komunikačního rozhraní“, přičemž Poskyvatel se zavazuje předat uvedené výstupy v termínech a způsobem stanoveným Smlouvou;

1.3.1.2. implementace aplikace datového skladu (dále jen „**Implementace aplikace DWH**“) poskytující databázové prostředí pro uložení, kontroly reporty a analýzy herních dat, přičemž detailní specifikace Implementace aplikace DWH je obsažena v Přílohách č. 1 a č. 2 Smlouvy. Implementace aplikace DWH je rozdělena na dvě části, a to implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH a implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH. Výstupem Implementace aplikace DWH bude vytvoření dokumentů s názvy „Detailní návrh vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH“, „Zpráva o implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH“ a dále „Detailní návrh a implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH“ a „Zpráva o implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH“, přičemž Objednatel se zavazuje předat uvedené výstupy v termínech a způsobem stanoveným Smlouvou;

1.3.1.3. pilotní provoz veřejného testovacího prostředí AM AISG (veřejné testovací prostředí AM AISG dále jen „**Playground**“ nebo také jen „**PG**“) (to vše dále jen „**Pilotní provoz PG**“) a pilotní provoz produkčního prostředí AM AISG (dále jen „**Pilotní provoz PP**“), zahrnující údržbu a podporu již předaných a převzatých částí AM AISG do momentu předání a převzetí AM AISG jako celku, přičemž výstupy této části Předmětu plnění budou dokumenty s názvy „Zpráva o Pilotním provozu PG“, „Analýza rizik a bezpečnostní projekt“ a dále „Zpráva o Pilotním provozu PP“; podrobná specifikace této části Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy;

(to vše dále jen „**Vytvoření a implementace AM AISG**“).

1.3.2. Změny AM AISG, které budou ošetřovat možné rozdíly proti specifikaci AM AISG uvedené v Příloze č. 1, vyvolané např. změnou legislativy oproti stavu zákona upravujícího hazardní hry nebo s ním souvisejících prováděcích předpisů (zejména Vyhlášky) ve znění, jež měl Poskyvatel od Objednatele v okamžiku uzavření Smlouvy. Změny AM AISG jsou realizovány dle harmonogramu, který je schválen postupem dle této Smlouvy (dále jen „**Změny AM AISG**“).

- 1.3.3. Údržba a podpora AM AISG, která zahrnuje služby technické podpory, správy a údržby AM AISG potřebné pro provoz AM AISG, tj. pro zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AM AISG (dále jen „**Údržba a podpora AM AISG**“). Údržba a podpora AM AISG zejména zahrnuje:
  - 1.3.3.1. služby údržby AM AISG - odstraňování vad AM AISG, opravy dat a aktualizace SW produktů (poskytování a implementaci oprav a nových verzí SW produktů);
  - 1.3.3.2. služby správy AM AISG – vykonávání pravidelných a proaktivních činností;
  - 1.3.3.3. služby technické podpory AM AISG – analýza a řešení provozních incidentů v souladu s SLA parametry, analýza a řešení problémů a rizik, řešení provozních požadavků Objednatele, poskytování součinností pro provozní činnosti Objednatele;
  - 1.3.3.4. řízení provozních procesů ve spolupráci s Objednatelem;  
na základě definic, pravidel a procesů popsanych v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 1.3.4. Smluvní strany zároveň berou na vědomí a souhlasí s tím, že součástí Údržby a podpory AM AISG je současně 120 člověkodnů za první rok poskytování Údržby a podpory AM AISG a dále 60 člověkodnů za každý další rok poskytování Údržby a podpory AM AISG na součinnosti Poskytovatele vyžádané Objednatelem. Řízení těchto provozních součinností probíhá v rámci procesů popsanych v kapitole 2 Přílohy č. 2 Smlouvy. Čerpání člověkodnů na tyto provozní činnosti bude evidováno na měsíční bázi v rámci Zprávy o poskytování Služeb. V případě, že tento počet člověkodnů nebude v příslušném roce poskytování Údržby a podpory AM AISG vyčerpán, je možno nevyčerpané člověkodny převést do následujícího roku poskytování Údržby a podpory AM AISG.
- 1.3.5. Provozní služby AM AISG, které zahrnují zejména připojení k Internetu, provozní a bezpečnostní dohled, zálohování, řízení provozu atd. (dále jen „**Provozní služby AM AISG**“), přičemž podrobná specifikace Provozních služeb AM AISG je součástí Přílohy č. 2 Smlouvy;
- 1.3.6. Rozvoj AM AISG, který je poskytován na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Rozvoj AM AISG**“) a je blíže specifikován v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 1.4. Součástí Předmětu plnění je rovněž interní vývojové a testovací prostředí (dále jen „**TP**“), jehož funkce je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 1.5. Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Předmětu plnění, zejména součinnosti uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 1.6. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti dle požadavků na infrastrukturu v požadovaném rozsahu a termínech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy, a to konkrétně zajištěním infrastruktury formou samostatné smlouvy s Poskytovatelem. V případě, že infrastruktura v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 nebude dostatečná pro plnění výkonnostních parametrů a SLA dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli dodatečnou infrastrukturu na své vlastní náklady, a to dle pravidel uvedených v předmětné samostatné smlouvě na infrastrukturu. Oprávněné osoby dle Smlouvy se zavazují jednat v souladu s oprávněnými osobami jednajícími v předmětné smlouvě týkající se infrastruktury.
- 1.7. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými potřebnými odbornými, technickými a právními předpoklady nutnými k realizaci Předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 1.8. Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci plnění Smlouvy dochází ke sběru dat ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti

kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), přičemž se jedná o data, která jsou ve vlastnictví Objednatele, a se kterými bude Poskytovatel nakládat pouze dle pokynů Objednatele.

## **II. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ**

- 2.1. Místem plnění je hlavní město Praha, a v rámci Prahy pak zejména sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen „**Místo plnění**“), nebude-li Smluvními stranami sjednáno jinak.
- 2.2. Pokud to povaha dané části Předmětu plnění umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 2.3. Předmět plnění bude plněn, resp. jednotlivé části Předmětu plnění, postupem dle této Smlouvy dle následujícího harmonogramu plnění, pokud nebude dohodou Smluvních stran určeno jinak:
  - 2.3.1. Implementace Komunikačního rozhraní do 31. 5. 2019 včetně (dále jen „**Dílčí etapa 1**“);
  - 2.3.2. Implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH do 31. 5. 2019 včetně (dále jen „**Dílčí etapa 2**“);
  - 2.3.3. Implementace a testování analýz a reportů aplikace DWH do 16. 7. 2019 včetně (dále jen „**Dílčí etapa 3**“);
  - 2.3.4. Pilotní provoz PG do 31. 5. 2019 včetně (dále jen „**Dílčí etapa 4**“);
  - 2.3.5. Pilotní provoz PP od 1. 6. 2019 včetně do 16. 7. 2019 včetně (dále jen „**Dílčí etapa 5**“);
  - 2.3.6. Změny AM AISG do akceptace poslední z Dílčích etap 1 až 5, bez ohledu na případné výhrady;
  - 2.3.7. Údržba a podpora AM AISG ode dne následujícího po akceptaci poslední z Dílčích etap 1 až 5, bez ohledu na případné výhrady, po dobu účinnosti Smlouvy;
  - 2.3.8. Provozní služby AM AISG od ode dne následujícího po akceptaci poslední z Dílčích etap 1 až 5, bez ohledu na případné výhrady, po dobu účinnosti Smlouvy;
  - 2.3.9. Rozvoj AM AISG ode dne následujícího po akceptaci poslední z Dílčích etap 1 až 5, bez ohledu na případné výhrady, po dobu účinnosti Smlouvy;  
(to vše dále jen „**Harmonogram**“).

## **III. ZPŮSOB PLNĚNÍ**

- 3.1. Podrobný způsob poskytování Předmětu plnění, resp. jeho jednotlivých částí je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění řádně a včas v termínech stanovených Smlouvou.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění, resp. jeho jednotlivé části v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), přičemž SLA jsou specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.4. O předání a převzetí Detailního návrhu Komunikačního rozhraní, Detailního návrhu vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH, Detailního návrhu a implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH a Analýzy rizik a bezpečnostního projektu bude Oprávněnými osobami Smluvních stran ve věcech projektových sepsán vždy zvlášť

akceptační protokol, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“). Za účelem sepsání Akceptačního protokolu, se Poskytovatel zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu každý předmětný dokument. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení dokumentu zpracovat k dokumentu písemné stanovisko, kterým ho schválí nebo ho spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace dokumentů budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskytovateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. Převezme-li Objednatel některý z návrhů dle věty první tohoto odstavce s výhradami, je povinen tyto výhrady uvést v daném Akceptačním protokolu. Nesouhlasí-li Poskytovatel s uvedenými výhradami, je povinen je v Akceptačním protokolu rozporovat. Nerozporuje-li Poskytovatel výhrady uvedené Objednatelem v Akceptačním protokolu, má se za to, že s výhradami souhlasí. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána delší lhůta. Po odstranění všech výhrad sepíše Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.

- 3.5. Podmínkou akceptace Implementace Komunikačního rozhraní, tj. Dílčí etapy 1 je akceptace Detailního návrhu Komunikačního rozhraní bez ohledu na případné výhrady, tj. podpis příslušného Akceptačního protokolu bez ohledu na případné výhrady, přičemž výhrady, u kterých nebyla sjednána delší lhůta pro jejich vypořádání dle předcházejícího odstavce, se Poskytovatel zavazuje vypořádat před ukončením Dílčí etapy 1, tj. před podpisem příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad. Poskytovatel se zavazuje, že v důsledku vypořádání výhrad dle předcházející věty nedojde ke Změnám AM AISG, tj. v důsledku vypořádání výhrad nelze činit Požadavky na Změnu AM AISG a veškeré výhrady musí být vypořádány v rámci činností vztahujících se k Dílčí etapě 1. Hodnocení a kontrola plnění Implementace Komunikačního rozhraní bude probíhat na základě Zprávy o implementaci Komunikačního rozhraní. Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu Zprávu o implementaci Komunikačního rozhraní. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy o implementaci Komunikačního rozhraní zpracovat ke Zprávě o implementaci Komunikačního rozhraní písemné stanovisko, kterým ji schválí nebo ji spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace Implementace Komunikačního rozhraní budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskytovateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. O ukončení Dílčí etapy 1 bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol stvrzující ukončení Dílčí etapy 1 a převzetí předmětných částí Předmětu plnění. Oprávněná osoba Poskytovatele a Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových jsou povinny stvrdit obsah předmětného Akceptačního protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána jiná lhůta. Po odstranění všech výhrad sepíše Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.
- 3.6. Podmínkou akceptace implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace, tj. Dílčí etapy 2 je akceptace Detailního návrhu vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH bez ohledu na případné výhrady, tj. podpis příslušného Akceptačního protokolu bez ohledu na případné výhrady, přičemž výhrady, u kterých nebyla sjednána delší lhůta pro jejich vypořádání dle odst. 3.4 tohoto článku, se Poskytovatel zavazuje vypořádat před ukončením Dílčí etapy 2,

tj. před podpisem příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad. Poskytovatel se zavazuje, že v důsledku vypořádání výhrad dle předcházející věty nedojde ke Změnám AM AISG, tj. nelze v důsledku vypořádání výhrad nelze činit Požadavky na Změnu AM AISG a veškeré výhrad musí být vypořádány v rámci činností vztahujících se k Dílčí etapě 2. Akceptace implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH proběhne na základě vyhodnocení Zprávy o Implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH. Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu Zprávu o Implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy o Implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH zpracovat ke zprávě písemné stanovisko, kterým je schválí nebo je spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH budou řešeny na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. O ukončení Dílčí etapy 2 bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol stvrzující ukončení Dílčí etapy 2 a převzetí předmětných částí Předmětu plnění. Oprávněná osoba Poskytovatele a Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových jsou povinny stvrdit obsah předmětného Akceptačního protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána jiná lhůta. Po odstranění všech výhrad sepiší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.

- 3.7. Podmínkou akceptace implementace a testování analýz a reportů aplikace DWH, tj. Dílčí etapy 3 je akceptace Detailního návrhu implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH bez ohledu na případné výhrady, tj. podpis příslušného Akceptačního protokolu bez ohledu na případné výhrady, přičemž výhrady, u kterých nebyla sjednána delší lhůta pro jejich vypořádání dle odst. 3.4 tohoto článku, se Poskytovatel zavazuje vypořádat před ukončením Dílčí etapy 3, tj. před podpisem příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad. Poskytovatel se zavazuje, že v důsledku vypořádání výhrad dle předcházející věty nedojde ke Změnám AM AISG, tj. nelze v důsledku vypořádání výhrad nelze činit Požadavky na Změnu AM AISG a veškeré výhrad musí být vypořádány v rámci činností vztahujících se k Dílčí etapě 3. Akceptace implementace a testování aplikace DWH analýz a reportů aplikace DWH proběhne na základě vyhodnocení Zprávy o implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH. Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu Zprávu o implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy o implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH zpracovat ke zprávě písemné stanovisko, kterým je schválí nebo je spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace implementace a testování analýz a reportů aplikace DWH budou řešeny na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. O ukončení Dílčí etapy 3 bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol stvrzující ukončení Dílčí etapy 3 a převzetí předmětných částí Předmětu plnění. Oprávněná osoba Poskytovatele a Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových jsou povinny stvrdit obsah předmětného Akceptačního protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána jiná lhůta. Po odstranění všech výhrad sepiší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.

- 3.8. Podmínkou akceptace Pilotního provozu PG, tj. Dílčí etapy 4 je akceptace Analýzy rizik a bezpečnostního projektu bez ohledu na případné výhrady, tj. podpis příslušného Akceptačního protokolu bez ohledu na případné výhrady, přičemž výhrady, u kterých nebyla sjednána delší lhůta pro jejich vypořádání dle odst. 3.4 tohoto článku, se Poskytovatel zavazuje vypořádat před ukončením Dílčí etapy 4, tj. před podpisem příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad. Poskytovatel se zavazuje, že v důsledku vypořádání výhrad dle předcházející věty nedojde ke Změnám AM AISG, tj. v důsledku vypořádání výhrad nelze činit Požadavky na Změnu AM AISG a veškeré výhrady musí být vypořádány v rámci činností vztahujících se k Dílčí etapě 4. Akceptace Pilotního provozu PG, tj. Dílčí etapy 4 proběhne na základě vyhodnocení Zprávy o Pilotním provozu PG. Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu Zprávu o Pilotním provozu PG. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy o Pilotním provozu PG zpracovat ke zprávě písemné stanovisko, kterým je schválí nebo je spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace Pilotního provozu PG budou řešeny na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. O ukončení Dílčí etapy 4 bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol stvrzující ukončení Dílčí etapy 4 a převzetí předmětných částí Předmětu plnění. Oprávněná osoba Poskytovatele a Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových jsou povinny stvrdit obsah předmětného Akceptačního protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána jiná lhůta. Po odstranění všech výhrad sepíše Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.
- 3.9. Akceptace Pilotního provozu PP, tj. Dílčí etapy 5 proběhne na základě vyhodnocení Zprávy o Pilotním provozu PP. Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových prostřednictvím e-mailu Zprávu o Pilotním provozu PP nejpozději 5 pracovních dnů před termínem ukončení Dílčí etapy 5. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy o Pilotním provozu PP zpracovat ke zprávě písemné stanovisko, kterým je schválí nebo je spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám Smluvních stran ve věcech projektových. Sporné případy akceptace Pilotního provozu PP budou řešeny na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických. O ukončení Dílčí etapy 5 bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol stvrzující ukončení Dílčí etapy 5 a převzetí předmětných částí Předmětu plnění. Oprávněná osoba Poskytovatele a Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových jsou povinny stvrdit obsah předmětného Akceptačního protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že daný Akceptační protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána jiná lhůta. Po odstranění všech výhrad sepíše Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.
- 3.10. Vytvoření a implementace AM AISG jako celku je považováno za předané a převzaté, tj. provedené v momentě akceptace všech dílčích etap, tj. Dílčí etapy 1 až Dílčí etapy 5 bez výhrad.
- 3.11. Podrobný způsob a náležitosti akceptačního procesu k jednotlivým částem Předmětu plnění včetně akceptačních kritérií je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.12. Poskytovatel se zavazuje provádět Změny AM AISG od okamžiku účinnosti Smlouvy do konce Dílčí etapy 5, a to ve vyžádaném rozsahu a kvalitě uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.

- Změny AM AISG budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek na Změny AM AISG**“). Požadavek na Změny AM AISG musí obsahovat:
- 3.12.1. konkrétní označení a bližší specifikaci Změn AM AISG, které jsou objednávány;
  - 3.12.2. seznam dotčených výstupů a částí Předmětu plnění;
  - 3.12.3. harmonogram realizace Změn AM AISG;
  - 3.12.4. dopad na součinnost Objednatele;
  - 3.12.5. dopad na infrastrukturní požadavky Poskytovatele,
  - 3.12.6. Objednatelem předpokládaný rozsah Změn AM AISG, cenu za Změny AM AISG stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní).
- 3.13. Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem na Změny AM AISG zpracovat nabídku na poskytnutí Změn AM AISG dle vzoru uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Nabídka Změn AM AISG**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku na Změny AM AISG odeslat Nabídku Změn AM AISG prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka Změn AM AISG bude reflektovat Požadavkem na Změny AM AISG požadovaný rozsah Změn AM AISG vč. harmonogramu realizace Změn AM AISG a bude obsahovat kapacitní náročnost zajištění poskytnutí Změn AM AISG v člověkodnech. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku na Změny AM AISG bránící Poskytovateli Nabídku Změn AM AISG vypracovat, Objednatel je povinen Poskytovatelem specifikované vady Požadavku na Změny AM AISG odstranit a Požadavek na Změny AM AISG opětovně předložit postupem dle tohoto článku.
- 3.14. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky Změn AM AISG posoudit soulad Nabídky Změn AM AISG s Požadavkem na Změny AM AISG a ve stejné lhůtě Nabídku Změn AM AISG buď akceptovat formou objednávky, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Oprávněné osobě Poskytovatele ve věcech projektových, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky Změn AM AISG nebo Nabídku Změn AM AISG odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručitou objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky zpět Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových. Okamžikem doručení podepsané objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné objednávky (dále jen „**Objednávka**“). Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že účinnost Objednávky nastane nejdříve okamžikem zveřejnění Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv, přičemž Objednatel se zavazuje, že Objednávku zveřejní v registru smluv.
- 3.15. V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky Změn AM AISG, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 3.13 této Smlouvy.
- 3.16. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Změny AM AISG v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 3.17. Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Změn AM AISG bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:
- 3.17.1. hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Změn AM AISG provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových;
  - 3.17.2. akceptaci plnění Změny AM AISG na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových na základě příslušného Akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy.



- 3.17.3. Oprávněná osoba Poskytovatele ve věcech projektových se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových ke schválení Akceptační protokol ke dni ukončení poskytování Změn AM AISG v termínu dle Objednávky;
- 3.18. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnuté Změny AM AISG převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem, příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutým Změnám AM AISG. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany jinak. Po odstranění veškerých výhrad sepíší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Změn AM AISG.
- 3.19. V případě změny jakéhokoliv schváleného výstupu z dílčích etap Vytvoření a implementace AM AISG je třeba, aby proběhla opakovaná akceptace výstupu.
- 3.20. Poskytovatel se dále zavazuje započít s prováděním Údržby a podpory AM AISG dnem uvedeným v Harmonogramu a provádět Údržbu a podporu AM AISG nepřetržitě do ukončení doby trvání Smlouvy v rozsahu a způsobem uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.21. Poskytovatel se dále zavazuje započít s prováděním Provozních služeb AM AISG dnem uvedeným v Harmonogramu a provádět Provozní služby AM AISG nepřetržitě do ukončení doby trvání Smlouvy v rozsahu a způsobem uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.22. Poskytnutí Údržby a podpory AM AISG a Provozních služeb AM AISG (dále také společně jen jako „**Služby**“) bude Objednatel přebíráno na základě potvrzení o poskytnutí Služeb vždy za daný kalendářní měsíc poskytování Služeb a bude realizováno formou podpisu záznamu o poskytnutí Služeb (dále jen „**Záznam o poskytnutí Služeb**“), jehož vzor je součástí Přílohy č. 3 Smlouvy, přičemž Poskytovatel vystaví Záznam o poskytnutí Služeb vždy do 2 pracovních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytovány a ve stejné lhůtě jej předloží Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových. Objednatel se zavazuje Záznam o poskytnutí Služeb potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Záznamu o poskytnutí Služeb a ve stejné lhůtě jej doručit Oprávněné osobě Poskytovatele ve věcech projektových. Přičemž v případě, že tak ve stanovené lhůtě neučiní, považuje Poskytovatel Záznam o poskytnutí Služeb po uplynutí stanovené doby za akceptovaný. Sporné případy poskytnutí Služeb budou řešeny na jednání Oprávněných osob ve věcech technických v rámci Zprávy o poskytování Služeb postupem dle odst. 3.23 tohoto článku.
- 3.23. Hodnocení a kontrola poskytování Služeb poskytnutých v daném kalendářním měsíci bude probíhat vždy za daný kalendářní měsíc na základě zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v příslušném měsíci, kterou vyhotoví Poskytovatel a předloží ji Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne skončení příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytovány (dále jen „**Zpráva o poskytování Služeb**“). Vzor Zprávy o poskytování Služeb je součástí Přílohy č. 3 Smlouvy. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Zprávy o poskytování Služeb vypracovat k této Zprávě písemné stanovisko a schválit ji a doručit stanovisko spolu se Zprávou o poskytování Služeb Oprávněné osobě Poskytovatele ve věcech projektových, příp. ve stejné lhůtě vypracovat předmětné písemné stanovisko a předložit jej spolu se Zprávou o poskytování Služeb ke schválení Oprávněným osobám Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických. Sporné případy akceptace Služeb budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskytovateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických.
- 3.24. Na základě vyhodnocení Zprávy o poskytování Služeb v příslušném období mohou Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových navrhnout přijetí případných změn v poskytování Služeb, vč. cenových dopadů, a to formou změnového řízení dle čl. IV Smlouvy.

- 3.25. Poskytovatel se dále zavazuje započít s prováděním Rozvoje AM AISG dnem uvedeným v Harmonogramu a provádět Rozvoj AM AISG a poskytovat jej do ukončení doby trvání Smlouvy v rozsahu a způsobem uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvoj AM AISG ve vyžádaném rozsahu a kvalitě uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy. Rozvoj AM AISG bude Poskytovatelem poskytován na základě písemného požadavku, zasláného Objednatelům prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek na Rozvoj AM AISG**“). Požadavek na Rozvoj AM AISG musí obsahovat:
- 3.25.1. konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvoje AM AISG, který je objednávaný;
  - 3.25.2. požadovaný termín dodání Rozvoje AM AISG;
  - 3.25.3. Objednatelům předpokládaný rozsah Rozvoje AM AISG, cenu za Rozvoj AM AISG stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní).
- 3.26. Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem na Rozvoj AM AISG zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvoje AM AISG dle vzoru uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Nabídka Rozvoje AM AISG**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku na Rozvoj AM AISG odeslat Nabídku Rozvoje AM AISG prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatel ve věcech projektových, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka Rozvoje AM AISG bude reflektovat Požadavkem na Rozvoj AM AISG požadovaný rozsah Rozvoje AM AISG vč. požadovaného termínu dodání Rozvoje AM AISG a bude obsahovat kapacitní náročnost zajištění poskytnutí Rozvoje AM AISG v člověkodnech. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku na Rozvoj AM AISG bránící Poskytovateli Nabídku Rozvoje AM AISG vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku na Rozvoj AM AISG odstranit a Požadavek na Rozvoj AM AISG opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku na Rozvoj AM AISG, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatel k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku na Rozvoj AM AISG v původní podobě trvá a Požadavek na Rozvoj AM AISG je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek na Rozvoj AM AISG přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatel a doručit Objednateli Nabídku Rozvoje AM AISG.
- 3.27. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky Rozvoje AM AISG posoudit soulad Nabídky Rozvoje AM AISG s Požadavkem na Rozvoj AM AISG a ve stejné lhůtě Nabídku Rozvoje AM AISG buď akceptovat formou Objednávky, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Oprávněné osobě Poskytovatele ve věcech projektových, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky Rozvoje AM AISG nebo Nabídku Rozvoje AM AISG odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručenou Objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení Objednávky zpět Oprávněné osobě Objednatel ve věcech projektových. Okamžikem doručení podepsané objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné Objednávky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že účinnost Objednávky nastane nejdříve okamžikem zveřejnění Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv, přičemž Objednatel se zavazuje, že Objednávku zveřejní v registru smluv
- 3.28. V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky Rozvoje AM AISG, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 3.26 této Smlouvy.
- 3.29. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvoj AM AISG v souladu s Objednávku, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objednávce.

- 3.30. Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvoje AM AISG bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:
- 3.30.1. hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvoje AM AISG provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových;
- 3.30.2. akceptaci plnění Rozvoje AM AISG na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových na základě příslušného Akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.30.3. Oprávněná osoba Poskytovatele ve věcech projektových se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektových ke schválení Akceptační protokol ke dni ukončení poskytování Rozvoje AM AISG v termínu dle Objednávky;
- 3.30.4. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnutý Rozvoj AM AISG převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem, příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutému Rozvoji AM AISG. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany jinak. Po odstranění veškerých výhrad sepíší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvoje AM AISG.

#### **IV. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

- 4.1. Kterákoli ze Smluvních stran je rovněž oprávněna prostřednictvím změnového řízení dle tohoto článku navrhnout úpravu rozsahu Služeb či změny v úrovni poskytování Služeb, a to na základě Zprávy o poskytování Služeb, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu nebo na jednání Oprávněných osob ve věcech projektových (dále jen „**Změnový požadavek**“). Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služeb, termíny plnění Služeb, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 4.4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za činnosti Poskytovatele v rámci změnového řízení je zahrnuta v Paušální ceně.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují v případě uplatnění změnového řízení dle tohoto článku postupovat v souladu se smlouvou uzavřenou mezi Smluvními stranami upravující zajištění infrastruktury ve smyslu čl. I odst. 1.7 Smlouvy, tj. tak, aby nebylo žádným způsobem ohroženo či znemožněno plnění smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami upravující zajištění infrastruktury ve smyslu čl. I odst. 1.7 Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

#### **V. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že za řádné a včasné poskytnutí Vytvoření a implementace AM AISG a za poskytnutí příslušných licenčních oprávnění dle této Smlouvy bude Poskytovateli uhrazena cena v celkové výši **13 537 394,00 Kč bez DPH** (dále jen „**Cena za Vytvoření a implementaci AM AISG**“).

- 5.2. Smluvní strany se dále dohodly, že za poskytování Údržby a podpory AM AISG a Provozních služeb AM AISG, tj. Služeb bude cena hrazena zpětně, je paušální a činí **732 030,00 Kč bez DPH** za každý celý kalendářní měsíc v prvním roce poskytování Služeb a dále **678 930,00 Kč bez DPH** za každý celý kalendářní měsíc v dalších letech poskytování Služeb (dále jen „**Paušální cena**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, že plnění dle tohoto odstavce nebude poskytováno po celý kalendářní měsíc, Paušální cena se poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování tohoto plnění. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že v Paušální ceně je rovněž zahrnuta cena za člověkodny poskytované v rámci Údržby a podpory AM AISG dle čl. I odst. 1.3 pododst. 1.3.4 Smlouvy.
- 5.3. Smluvní strany se dále dohodly, že za poskytování Změn AM AISG bude hrazena cena ve výši **10 620,00 Kč bez DPH**, a to za každý člověkodenní poskytování Změn AM AISG (dále jen „**Cena za Změny AM AISG**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě neposkytování Změn AM AISG po celý člověkodenní se Cena za Změny AM AISG poměrně krátí s přesností na celé člověkohodiny.
- 5.4. Smluvní strany se dále dohodly, že za poskytování Rozvoje AM AISG bude hrazena cena ve výši **10 620,00 Kč bez DPH**, a to za každý člověkodenní poskytování Rozvoje AM AISG (dále jen „**Cena za Rozvoj AM AISG**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě neposkytování Rozvoje AM AISG po celý člověkodenní se Cena za Rozvoj AM AISG poměrně krátí s přesností na celé člověkohodiny.
- 5.5. Smluvní strany se dále dohodly, že za dobu trvání Smlouvy nepřekročí rozsah poskytování Rozvoje AM AISG a Změn AM AISG společný finanční limit ve výši **3 186 000,00 Kč bez DPH**.
- 5.6. K cenám dle odst. 5.1 až 5.5 tohoto článku bude připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.7. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 5.8. Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, které zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Předmětu plnění, zejm. dokumentace, odměny za poskytnuté licence, dopravy, cestovného, zajištění povinností dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů apod.
- 5.9. Poskytovatel je oprávněn fakturovat Cenu za Vytvoření a implementaci AM AISG nejdříve následující den po dni podpisu posledního z Akceptačních protokolů stvrzujících převzetí Vytvoření a implementace AM AISG jako celku, tj. Dílčí etapy 1 až Dílčí etapy 5, bez výhrad, přičemž kopie příslušných Akceptačních protokolů bez výhrad musí být přílohou dané faktury.
- 5.10. Paušální cena bude hrazena vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc poskytování Služeb, a to na základě akceptovaného Záznamu o poskytnutí Služeb za předemtné období. Přílohu faktury na Paušální cenu musí tvořit kopie akceptovaného Záznamu o poskytnutí Služeb za příslušné období
- 5.11. Cena za Rozvoj AM AISG a Cena za Změny AM AISG budou hrazeny společně měsíčně, a to na základě všech Akceptačních protokolů stvrzujících převzetí Rozvoje AM AISG bez výhrad podepsaných v předemtném kalendářním měsíci a v případě Změn AM AISG na základě všech Akceptačních protokolů stvrzujících převzetí Změn AM AISG bez výhrad podepsaných v předemtném kalendářním měsíci. Kopie Akceptačních protokolů týkajících se Rozvoje AM AISG a Změn AM AISG budou tvořit přílohu společné faktury na Cenu za Rozvoj AM AISG a na Cenu za Změny AM AISG.
- 5.12. Poskytovatel doručí příslušnou fakturu elektronicky na e-mailovou adresu: [podatelna@mfcrcz](mailto:podatelna@mfcrcz) nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.

- 5.13 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 5.13.1 přesnou specifikaci části, příp. částí Předmětu plnění, za které se fakturuje;
  - 5.13.2 specifikaci období, za které se fakturuje, pokud se jedná o fakturaci Paušální ceny nebo Ceny za Rozvoj AM AISG nebo Ceny za Změny AM AISG;
  - 5.13.3 v případě Rozvoje AM AISG a Změn AM AISG též uvedení počtu člověkodnů, za které se fakturuje;
  - 5.13.4 číslo Smlouvy;
  - 5.13.5 částku, která se fakturuje;
  - 5.13.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 5.14 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 5.15 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje či bude chybět některá z příloh, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodloužení její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 5.16 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 5.17 Aniž by byly dotčeny předcházející odstavce, Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Předmětu plnění, resp. některé z částí Předmětu plnění.
- 5.18 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 3 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

## **VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění řádně a včas bez faktických a právních vad.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při realizaci Předmětu plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Předmětem plnění, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.

- 6.6. Poskytovatel se zavazuje nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelům svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednatelům veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelům svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení poslední Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.7. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy a následně po dobu 5 let od skončení Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností v souvislosti s prováděním Předmětu plnění Objednatelům, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 100 000 000,00 Kč. Před podpisem Smlouvy a následně kdykoliv na požádání je Poskytovatel povinen Objednatelům takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.
- 6.8. Poskytovatel se dále zavazuje, že pokud při provádění Předmětu plnění vyjma Provozních služeb AM AISG vznikne autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „**AZ**“), poskytne či zajistí Objednatelům k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. X této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy (vyjma Provozních služeb AM AISG) vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě provádění Předmětu plnění vyjma Provozních služeb AM AISG (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- 6.9. Vzhledem k tomu, že AM AISG musí splňovat požadavky na významný informační systém, Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou Smluvními stranami vzájemně odsouhlasena v Bezpečnostním projektu specifikovaném v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 6.10. Poskytovatel je na vyžádání Objednatelů povinen umožnit Objednatelům auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s Předmětem plnění. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.
- 6.11. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému poskytování Předmětu plnění.
- 6.12. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Předmětu plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Předmětu plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat.
- 6.13. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění nebo jejich část cenu dle této Smlouvy.

## **VII. PODDODAVATELÉ**

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy sám nebo prostřednictvím poddodavatelů. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Předmětu plnění pro něj v rámci plnění Smlouvy každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy nastala taková změna nebo kdy Poskytovatel s poddodavatelem vstoupil ve smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že případným využitím poddodavatelů nedojde k porušení ZZVZ, zejména ustanovení § 11.
- 7.2. Zadání provedení části Předmětu plnění poddodavatelí Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení Předmětu plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění Předmětu plnění, resp. jeho části, kterou svěří poddodavatelí, ve stejném rozsahu, jako by je poskytl sám.

## **VIII. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace, jakož i jakoukoliv jinou součinnost nezbytnou pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být, důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují vytvořit pro poskytování součinnosti v rámci svých organizačních struktur optimální komunikační, řídicí a odborné podmínky.
- 8.3. Smluvní strany jsou povinny dodržovat veškeré platné obecně závazné právní předpisy a závazné normy týkající se Předmětu plnění, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ochrany životního prostředí, likvidace odpadů a norem systému řízení bezpečnosti informací.
- 8.4. Je-li Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli a má-li toto prodlení Objednatele za následek nesplnění určité povinnosti Poskytovatele včas, není toto nesplnění povinnosti Poskytovatele včas považováno za prodlení.

## **IX. MLČENLIVOST, OCHRANA A BEZPEČNOST INFORMACÍ**

- 9.1. Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
  - 9.1.1. veškeré informace poskytnuté si Smluvními stranami v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XV odst. 15.6);
  - 9.1.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
  - 9.1.3. veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 9.2. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 9.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:

- 9.2.1. které jsou Smluvní strany povinny poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
  - 9.2.2. jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
  - 9.2.3. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
  - 9.2.4. u nichž jsou Smluvní strany schopny prokázat, že jim byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - 9.2.5. které budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 9.3. Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 9.1. tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí druhé Smluvní strany a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Smluvní strany nebo plnění této Smlouvy.
  - 9.4. Smluvní strany se zavazují, že Neveřejné informace užijí pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
  - 9.5. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
  - 9.6. Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy není časově omezena a trvá po dobu 5 let od skončení Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
  - 9.7. Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
  - 9.8. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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 „**Nařízení**“). 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 mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
  - 9.9. Pokud bude v rámci Služeb docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů je Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů je Poskytovatel. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s relevantními právními předpisy, zejména s Nařízením. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje výhradně k účelu, ke kterému byly osobami Objednateli poskytnuty, a to po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje přijmout a dokumentovat technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 Nařízení tak, 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. Dále je Poskytovatel povinen zachovávat o zpracovaných osobních údajích mlčenlivost a tyto osobní údaje dále neuveřejňovat, ani nezpřístupnit třetí osobě. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje pro případ interního auditu ochrany osobních údajů Objednatelem, kontroly dozorového orgánu (Úřad pro ochranu osobních údajů) u Objednatele nebo pro případ uplatnění práv subjektu údajů dle čl. 13 až



23 Nařízení u Objednatele jako správce osobních údajů, poskytnout Objednateli požadovanou součinnost.

- 9.10. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli po předchozím upozornění provedení kontroly nakládání s Neveřejnými informacemi a případného dodržování zákonných povinností Poskytovatele ohledně shromažďování a zpracování osobních údajů získaných při plnění této Smlouvy, pokud budou Poskytovateli zpřístupněny Objednatelem, a to kdykoli za trvání této Smlouvy, přičemž Poskytovatel je povinen tuto kontrolu umožnit. Objednatel oznámí Poskytovateli termín provedení kontroly alespoň 5 pracovních dní předem, a to elektronicky na kontaktní e-mail Oprávněné osoby ve věcech projektových nebo prostřednictvím datové schránky.

## **X. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ**

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným výstupům, tj. nosičům či fyzickým dokumentům vytvořeným a předaným Poskyvatелеm Objednateli v souvislosti s Předmětem plnění přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli, tj. podpisem příslušného Akceptačního protokolu Smluvními stranami bez výhrad.
- 10.2. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé případné úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění v rámci Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG, které je počítačovým programem ve smyslu AZ, a to do konce Dílčí etapy 5, a v případě dalších zdrojových kódů předávaných dle tohoto odstavce pak vždy jednou ročně k výročí zahájení provozu. Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
- 10.3. Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 10.2 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 10.4. S ohledem na to, že součástí Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle AZ (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 10.5. Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí nevýhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě provádění Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a jemu podřízených organizačních složek státu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Aniž by byla dotčena předcházející věta platí, že v rámci části Předmětu plnění, tj. Komunikačního rozhraní je Objednatel oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu i mimo resort Ministerstva financí ČR a jemu podřízených organizačních složek státu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do

dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla (celé nebo zčásti) třetí osobě postoupit, a to v rámci resortu Ministerstva Financí ČR a jím podřízených organizačních složek státu a pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Aniž by byla dotčena předcházející věta tohoto odstavce platí, že v rámci části Předmětu plnění, tj. Komunikačního rozhraní je Objednatel bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla (vč. možnosti zveřejnění Autorského díla) nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla (celé nebo zčásti) třetí osobě postoupit, a to i mimo resort Ministerstva Financí ČR a jím podřízených organizačních složek státu, a to pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 10.6. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 10.4 a 10.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace části Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG, která příslušné Autorské dílo obsahuje, tj. podpisem příslušného Akceptačního protokolu Smluvními stranami stvrzujícího převzetí dané části Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG bez ohledu na případné výhrady; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné části Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG .
- 10.7. Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.8. Součástí Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG dle této Smlouvy může být tzv. proprietární software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 10.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, a to pouze za splnění některé z následujících podmínek:
  - 10.8.1. jedná se o software renomovaných výrobců, který je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty a který je v době uzavření Smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
  - 10.8.2. jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (a) marginální význam, (b) nekomplikovanou propojitelnost či (c) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci poskytování Předmětu plnění bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.
  - 10.8.3. Poskytovatel Objednateli k software poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů software a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy a změny takové software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob.  
(to vše dále jen „**Proprietární software**“)

- 10.9. V případě Proprietárního software postačí, aby Objednatel nabyl k Proprietárnímu software časově neomezené nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoliv způsobem, a to na území České republiky, v případě Proprietárního software dle pododst. 10.8.1 a 10.8.2 v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele po dobu účinnosti Smlouvy, v případě Proprietárního software dle pododst. 10.8.3 pak v množstevním rozsahu odpovídajícím trojnásobku potřeb Objednatele po dobu účinnosti Smlouvy. Součástí oprávnění dle předchozí věty musí být také právo Objednatele do Proprietárního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení pododst. 10.8.1, 10.8.2 nebo 10.8.3 Smlouvy. Nelze-li toto po Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními pododst. 10.8.1, 10.8.2 nebo 10.8.3 Smlouvy, nemusí být Objednateli k Proprietárnímu software předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo Objednatele do Proprietárního software zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace. Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software a jeho licenčních podmínek.
- 10.10. Je-li součástí Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 10.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit. Současně je Poskytovatel povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source software užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem, povinností jejího zveřejnění jakékoliv třetí straně. Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití open source software v rámci Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG a předložit Objednateli ucelený přehled využitého open source software a jeho licenčních podmínek.
- 10.11. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 10.12. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za příslušnou část Předmětu plnění s výjimkou Provozních služeb AM AISG, které je Autorské dílo součástí.
- 10.13. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 10.14. Poskytovatel prohlašuje, že Předmět plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Předmětu plnění.
- 10.15. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s prováděním Předmětu plnění dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatel v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.

## **XI. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ**

- 11.1. V případě prodlení Poskytovatele s povinností mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu dle čl. VI odst. 6.7 Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči

- Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to každý započatý den prodlení.
- 11.2. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním termínu stanoveným v Objednávce dle čl. III odst. 3.16 nebo odst. 3.29 Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,00 Kč, a to každý započatý den prodlení.
  - 11.3. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. IX této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
  - 11.4. V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí stanoveného v Příloze č. 2 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,00 Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.
  - 11.5. V případě porušení SLA doby vyřešení kritické závady produkčního prostředí stanoveného v Příloze č. 1 Smlouvy ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení v rámci každého jednotlivého incidentu.
  - 11.6. V případě prodlení Poskytovatele s termínem spuštění provozu produkčního prostředí (tj. započetí plnění Dílčí etapy 5 dle čl. II. odst. 2.3 bodu 2.3.5) má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Ceny za Vytvoření a implementaci AM AISG, a to za každý započatý den prodlení.
  - 11.7. V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou pro zaslání Nabídky Změn AM AISG dle čl. III. odst. 3.13 Smlouvy nebo pro zaslání podepsané Objednávky dle čl. III. odst. 3.14. věty druhé Smlouvy nebo se lhůtou pro zaslání Nabídky Rozvoje AM AISG dle čl. III odst. 3.26 Smlouvy nebo pro zaslání podepsané Objednávky dle čl. III. odst. 3.27 věty druhé Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,00 Kč, a to každý započatý den prodlení.
  - 11.8. V případě porušení některé z povinností Poskytovatele dle čl. X. této Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
  - 11.9. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
  - 11.10. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
  - 11.11. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody dle čl. XII Smlouvy.
  - 11.12. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Smluvní stranu povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

## **XII. NÁHRADA ŠKODY**

- 12.1. Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 12.2. Poskytovatel odpovídá v rámci odst. 12.4 tohoto článku mimo jiné za škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Předmětu plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 12.3. Za škodu se přitom s ohledem na odst. 12.2. tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, a jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní

povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Škodou vzniklou porušením právní povinnosti Poskytovatele je i taková škoda, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou škodou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.

- 12.4. Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající částce 100 000 000,00 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení náhrady škody se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 12.5. Smluvní strany odpovídají za každé zaviněné porušení smluvních povinností.
- 12.6. Škodu hradí škůdce v penězích, nepožaduje-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 12.7. Náhrada škody je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.

### **XIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 13.1. Zjistí-li Objednatel jakékoliv právní či faktické vady Předmětu plnění (vyjma Služeb), příp. jeho části již při převzetí, je oprávněn převzetí odmítnout. O takovém odmítnutí bude proveden zápis do příslušného Akceptačního protokolu podepsaný Smluvními stranami s uvedením důvodu odmítnutí převzetí. Poskytovatel vady odstraní bezúplatně dodáním náhradního plnění v množství, druhu a jakosti dle Smlouvy.
- 13.2. Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu účinnosti Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky. Objednatel je povinen za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění cenu dle čl. V Smlouvy. Při nedodržení těchto povinností se jedná o vadné plnění dle této Smlouvy.
- 13.3. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění v dohodnuté kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Předmětu plnění řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.
- 13.4. Ustanovením tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

### **XIV. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 14.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do 16. 7. 2024.
- 14.2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takové dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu Dohody Smluvními stranami.
- 14.3. Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně.
- 14.4. Smlouva může zaniknout odstoupením příslušné Smluvní strany, nastanou-li okolnosti předvídané § 2002 OZ.
- 14.5. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje pouze ohledně nesplněného zbytku plnění (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné

- závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 14.6. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- 14.7. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje zejména:
- 14.7.1. prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 20 kalendářních dnů;
  - 14.7.2. opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
  - 14.7.3. jakékoliv jiné porušení povinností Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do deseti (15) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná.
- 14.8. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 OZ se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 14.9. Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
- 14.9.1. bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - 14.9.2. Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu ke Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - 14.9.3. Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
  - 14.9.4. Poskytovatel se stane Nespolehlivým plátcem;
  - 14.9.5. dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „**ZOK**“), či ekvivalentní postavení.
- 14.10. Nastane-li některý z případů uvedených v odst. 14.9. pododst. 14.9.1. až 14.9.5. tohoto článku Smlouvy, je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele písemně do 2 dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou skutečnost jde, s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- 14.11. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak nemá právní účinky. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 14.12. V případě ukončení poskytování plnění dle této Smlouvy z důvodu skončení její platnosti, případně její výpovědi jakoukoliv ze Smluvních stran, bude nejpozději 6 měsíců před účinností jejího skončení zahájena v součinnosti obou Smluvních stran příprava činností vedoucích k řádnému ukončení poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy a následnému předání Objednateli či jeho novému dodavateli (dále jen „**Exit plán**“). Toto neplatí v případě odstoupení od Smlouvy kteroukoli ze Smluvních stran, tj. pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem
- 14.13. Činnosti vedoucí k řádnému ukončení poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy a případnému následnému předání Objednateli či jeho novému dodavateli ve smyslu odst.

14.12 proběhnou následujícím způsobem a v následujícím rozsahu. 6 měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní. Pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma stranami. Neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele ve věcech obchodních a smluvních. Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Předmětu plnění dle Smlouvy. V období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu. Toto neplatí v případě odstoupení od Smlouvy kteroukoli ze Smluvních stran, tj. pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.

- 14.14. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti dle čl. IX Smlouvy, práva z odpovědnosti za vady a záruky ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

## **XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu k rukám Odpovědných osob ve věcech smluvních. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak:
- 15.1.1 Objednatel:  
Název: **Česká republika – Ministerstvo financí**  
Adresa: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1  
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele  
Datová schránka: xzeaauv
- 15.1.2 Poskytovatel:  
Název: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**  
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3  
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele  
Datová schránka: ag5uunk
- 15.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 15.3 Smluvní strany se dohodly na určení Oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Oprávněných osob v kopii:
- 15.3.1 Oprávněnou osobou **Poskytovatele** je:  
ve věcech obchodních a smluvních  
Jméno: Jakub Richter  
E-mail: xxxxxxxxxxxx  
Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech technických:

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech projektového řízení:

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

15.3.2 Oprávněnou osobou **Objednatele** je:

ve věcech obchodních a smluvních

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech technických:

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech projektového řízení:

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

- 15.4. Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn NM pro řízení sekce Provozní, ministr financí a dále osoby pověřené ministrem financí. Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 15.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 15.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 15.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky.
- 15.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolnosti, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 15.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání



- se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 15.10 Smluvní strana není oprávněna bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 15.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 15.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem, je právo české.
- 15.13 Smluvní strany se dohodly, že vyloučí aplikaci § 557 a § 558 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 15.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Předmětu plnění, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 15.15 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 15.16 V případě rozporu této Smlouvy a jejích Příloh mají přednost ustanovení této Smlouvy.
- 15.17 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 15.18 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:  
Příloha č. 1: Specifikace Analytického modulu AISG  
Příloha č. 2: Řízení projektu a provozu  
Příloha č. 3: Vzory protokolů a dalších dokumentů

**Za Objednatele:**

**Za Poskytovatele:**

xxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxx

**Mgr. Jakub Richter**  
1. zástupce generálního ředitele  
Státní pokladna Centrum sdílených  
služeb, s. p.

Za finální znění k č.j.MF-22133/2018/7003: xxxxxxxxxxxx

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 1 - Specifikace Analytického modulu AISG**

XXXXXXXXXX

## **1 Řízení Projektu AISG**

Vytvoření a implementace AM AISG bude řízeno jako část Projektu AISG Objednatele s využitím řídicích struktur a procesů Projektu AISG, popsaných v této kapitole. Metodika řízení projektu vychází ze směrnice MF č. 8/2018 o řízení projektů, která je kompatibilní se směrnicí SPCSS č. 22/2016 pro přípravu a poskytování služeb.

### **1.1 Řídicí orgány projektu**

Jmenné seznamy řídicích orgánů projektu i projektových týmů budou součástí Řídicí dokumentace projektu (Nominace členů projektových týmů).

#### **1.1.1 Řídicí komise**

**Řídicí komise** (dále jen „**ŘKO**“) je nejvyšším řídicím orgánem Projektu AISG a nejvyšší eskalační autoritou pro veškeré záležitosti Projektu AISG. Členy ŘKO jsou Sponzor projektu ze strany MF, zástupci Poskytovatele na odpovídající manažerské úrovni a zástupci dalších Poskytovatelů AISG (třetí strany ve smluvním vztahu s MF), jmenovaní každou ze Smluvních stran po podpisu Smlouvy. Oprávněné osoby ve věcech technických a/nebo obchodních a smluvních musí být členy ŘKO. Rozhodování o záležitostech AM AISG se budou účastnit pouze zástupci MF a SPCSS. Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech technických dle Smlouvy musí být členy ŘKO.

ŘKO je orgánem pro rozhodování o zásadních otázkách ovlivňujících poskytování Předmětu plnění Smlouvy a vrcholovým poradním orgánem Projektu AISG, který projednává zásadní otázky ovlivňující směr a průběh realizace projektu. Členové ŘKO ze strany Poskytovatele a Sponzor MF musí být vybaveni potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách, musí mít možnost alokovat potřebné zdroje a musí mít možnost prosadit rozhodnutí v rámci příslušné smluvní strany. Na jednání ŘKO mohou být na žádost zástupců MF či zástupců SPCSS přizváni s poradním hlasem další externí odborníci nebo zástupci dalších stran.

Po dobu Projektu AISG zastává roli ŘKO Řídicí výbor Projektu AISG.

#### **1.1.2 Vedení projektu**

**Vedení projektu** (dále jen „**VP**“) odpovídá za řízení Projektu AISG jako celku, je orgánem pro rozhodování o běžných projektových a provozních otázkách. Členy VP jsou zástupci Poskytovatele a Objednatele a zástupci dalších Poskytovatelů AISG (třetí strany ve smluvním vztahu s MF). Členy VP jsou Projektoví manažeři a Projektoví administrátoři a vedoucí Projektových týmů Projektu AISG. Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových musí být členy VP.

Projektový manažer MF řídí součinnosti a interní aktivity související s projektem na straně MF, spolupracuje s VP.

Poradním orgánem VP je Technický dozor (dále jen „**TD**“) zajištěný Objednatelem, který poskytuje odborné kontrolní a poradenské služby Vedení projektu. Pracovníci TD mají přístup ke všem pracovním dokumentům, vstupům a výstupům vedení projektu i projektových týmů, podle potřeby se účastní

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

projektových a pracovních jednání. Pracovníci TD mohou konzultovat a předběžně připomínkovat výstupy projektu.

Garanti (věcný garant a technický garant) jsou nositelé znalosti odborné problematiky v dané oblasti, poskytují odborné konzultace a informace ve formě interních dokumentů rezortu MF, účastní se schvalovacích akceptačních procesů. Garanti při těchto činnostech spolupracují s TD.

Projektový manažer Poskytovatele (dále jen „PM Poskytovatele“, Oprávněná osoba ve věcech projektových dle Smlouvy) odpovídá za řízení Vytvoření a implementaci AM AISG a Služeb Poskytovatele v rozsahu dle Smlouvy, včetně komunikace s VP, řízení součinností a úkolů v rámci Projektu AISG.

### **1.1.3 Projektový tým AM AISG**

**Projektový tým AM AISG** (dále jen „PT AM AISG“) je jedním z projektových týmů Projektu AISG, které vykonávají analytické, návrhové, vývojové, testovací, dokumentační a instalační práce na jednotlivých částech AISG. Pokud není určen jiný pracovník Poskytovatele, roli Vedoucího Projektového týmu AM AISG naplňuje Projektový manažer Poskytovatele.

## **1.2 Metodika řízení projektu**

Metodiku řízení projektu určuje Objednatel na základě této přílohy Smlouvy a je pro Poskytovatele závazná. Metodika řízení projektu bude dokumentována v Řídící dokumentaci projektu.

Řízení projektu je založeno na řídicích orgánech projektu, harmonogramu a seznamu výstupů popsanych ve Smlouvě a v této příloze Smlouvy.

### **1.2.1 Řídící dokumentace projektu**

Řídící dokumentací projektu je Řídící dokumentace Projektu AISG jako celku a bude obsahovat detailní pravidla řízení projektu v následující struktuře:

- Plán projektu (včetně organizační struktury, řízení harmonogramu, řízení výstupů a akceptací)
- Rámcový harmonogram projektu
- Plán výstupů a akceptací
- Metodiku řízení kvality, rizik a změn
- Komunikační plán a projektové postupy (pravidla komunikace, reporting)
- Šablony a formáty dokumentů a výstupů
- Nominace členů projektových týmů

První verze Řídící dokumentace Projektu AISG bude vytvořena Objednatelem na základě obsahu této přílohy Smlouvy, obecně platných norem projektového řízení (standardů metodiky PRINCE2 nebo jiného obecně uznávaného ekvivalentu této metodiky) a bude předána Poskytovateli bezodkladně po podpisu Smlouvy.

Změny Řídící dokumentace projektu mohou být iniciovány ŘKO, Projektovým manažerem MF, Projektovým manažerem Poskytovatele nebo VP. Procesní postup změn Řídící dokumentace projektu

bude obsažen v Řídicí dokumentaci projektu, přičemž platí, že změny Řídicí dokumentace projektu v průběhu projektu schvaluje ŘKO.

Na úrovni Vedení Projektu bude dále podle pravidel daných Řídicí dokumentací projektu spravována sada řídicích dokumentů projektu, m.j.

- Podrobný harmonogram projektu
- Registr úkolů a součinností
- Registr otevřených otázek, problémů a změn
- Registr rizik
- Zprávy a reporty
- Zápis z jednání
- Akceptační, schvalovací a předávací protokoly

### **1.2.2 Projektové postupy a pravidla komunikace**

#### *Projektové schůzky*

Projektové schůzky jsou svolávány a organizovány vedoucím příslušného projektového týmu nebo VP. Pořízení a schválení zápisu je odpovědností vedoucího týmu, včetně vypracování a odeslání pravidelných reportů.

Porada vedení projektu (dále jen „PVP“) je pravidelným týdenním jednáním VP, projektových manažerů MF a Poskytovatele a vedoucích všech projektových týmů. PVP svolává VP. Hlavním cílem PVP je řízení a vzájemná koordinace všech projektových týmů.

Schůzky Řídicí komise jsou svolávány a organizovány Vedením Projektu na podnět kteréhokoliv člena řídicí komise, na základě potřeby eskalace otevřených otázek, problémů a rizik, nebo na základě Plánu výstupů a akceptací.

#### *Reporting*

Pravidla, na jejichž základě se provádí reporting, jsou závazná pro všechny projektové týmy. Za vypracování, obsahovou správnost a odeslání dle domluvených termínů zodpovídá vedoucí daného týmu.

Zpráva	Kdo předkládá	Komu předkládá
<b>Týdenní zpráva týmu</b>	Vedoucí projektových týmů	Vedení projektu
<b>Týdenní zpráva projektu</b>	Vedení projektu	Řídicí komisi
<b>Měsíční zpráva o stavu projektu</b>	Vedení projektu	Řídicí komisi

Týdenní zpráva týmu obsahuje informace o činnosti daného projektového týmu, stavu rozpracovanosti plnění aktuálních aktivit Podrobného harmonogramu projektu, stavu úkolů, požadavky na součinnost, seznam otevřených otázek, identifikovaná rizika a problémy k řešení na úrovni Vedení projektu.

Týdenní zpráva projektu a Měsíční zpráva o stavu projektu jsou souhrnnými zprávami připravovanými Vedením projektu na základě týdenních zpráv týmů.

## **Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**

### **Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

#### *Harmonogram*

Rámcový harmonogramu projektu vznikne ve spolupráci Poskytovatele a Objednatele úpravou harmonogramu dílčích etap uvedeného v této příloze Smlouvy. Rámcový harmonogram projektu bude obsahovat projektové aktivity a projektové výstupy všech projektových týmů a stane se součástí Řídicí dokumentace.

V návaznosti na Rámcový harmonogram projektu bude ve spolupráci Objednatele a Poskytovatele na úrovni VP (vedení projektu) spravován Podrobný harmonogram projektu. Podrobný harmonogram projektu bude obsahovat podrobnější rozvedení aktivit projektových týmů minimálně pro aktuální a příští dílčí etapy. Podle Podrobného harmonogramu projektu bude VP sledovat stav činností a plánovat a řídit projektové aktivity a součinnosti. Podrobný harmonogram projektu je zpracováván v prostředí MS Excel, MS Project nebo obdobném, spravovaný na úrovni VP na základě vstupů projektových týmů.

#### *Řízení otevřených otázek v projektu*

Otevřené otázky identifikované v rámci projektových týmů jsou eskalovány v rámci týdenních zpráv na VP. Závažné otevřené otázky vyžadující okamžité řešení jsou eskalovány a řešeny VP v nejkratším možném čase a zpětně zaznamenány v týdenních zprávách.

#### *Úkoly a součinnosti*

Součástí Plnění Poskytovatele je i plnění úkolů a poskytování součinností vyžádaných MF v rámci implementace jejich projektu. Poskytovatel zároveň může požádat o součinnost MF. Všechny úkoly a součinnosti musí být v souladu s cíli a rozsahem projektu dle této Smlouvy a musí být schváleny Vedením projektu.

Neplnění úkolů a součinností Poskytovatele může VP zohlednit při akceptaci příslušných dílčích etap jako výhrady a eskalovat na ŘKO.

Součinnost mezi jednotlivými projektovými týmy v rámci projektu je koordinována VP. Požadavky na součinnost a stav jejich plnění jsou součástí pravidelné týdenní zprávy.

#### *Projektová dokumentace*

Pro tvorbu projektové dokumentace budou používány šablony, jejichž formální úprava a způsob uložení bude popsán podrobně v Řídicí dokumentaci. V projektu budou vznikat zejména následující dokumenty:

- řídicí dokumenty projektu (Řídicí dokumentace, Reporty a zprávy, Zápisy z jednání, Předávací, schvalovací a akceptační protokoly)
- výstupní dokumenty projektu dle seznamu výstupů

#### *Řízení rizik a kvality projektu*

Rizika identifikovaná v projektu budou součástí týdenní zprávy projektových týmů, předkládané VP. Další řízení rizik přebírá Vedení projektu. Rizika s vysokou vahou budou neprodleně eskalována na Řídicí komisi. Řízení rizik probíhá na základě seznamu identifikovaných rizik projektu, která budou evidována v Registru rizik.

### *Řízení změn*

Požadavky na změny vzešlé v rámci práce projektových týmů jsou předkládány vedoucími týmů na VP. Závažné změny vyžadující okamžité řešení budou eskalovány na VP a ten je podle závažnosti může dále eskalovat na Řídicí komisi. Řízení změn bude probíhat na základě posouzení dopadů na projekt, v rámci požadované realizace předložené změny. Změny budou řízeny na základě centrálního registru změn.

Pokud výsledek změnového řízení dle bodu 3.4 Smlouvy bude představovat dopad do ceny, je Poskytovatel povinen, při jednání o finančním objemu změnového požadavku, uvést přesný rozpad činností na jednotlivé role, které budou danou změnu realizovat.

### *Pravidla komunikace*

Pravidla komunikace v rámci projektu určují hlavní zásady komunikace a sdílení informací. S cílem zajistit včasnou a odpovídající výměnu, sdílení, evidenci a uchovávání všech informací týkajících se projektu budou dodržovány následující zásady:

- Veškeré projektové dokumenty jsou ukládány na projektovém úložišti dokumentů.
- Ústní komunikace i všechny písemné dokumenty projektu budou v českém jazyce, pokud nebude v jednotlivých případech dohodnuto jinak. V takovém případě bude dalším jazykem angličtina.
- Všechny výstupy musí být předávány ve standardních šablonách uvedených v Řídicí dokumentaci a splňovat všechny předepsané formální znaky.
- Všechny výstupy (hlavně dokumenty, ale i programové úpravy) budou před jejich finální distribucí vždy validovány vedoucím daného projektového týmu nebo projektovým manažerem. Není přípustné, aby jakékoli výstupy byly zasílány bez kontroly.
- Hlavním formálním komunikačním nástrojem bude e-mail. Veškerá komunikace v rámci projektu musí být zasílána v kopii na jednotnou určenou adresu projektu.
- Vedlejším komunikačním nástrojem bude telefon. Všechny významnější dohody provedené prostřednictvím telefonu však musí být dodatečně potvrzeny e-mailem nebo písemně formou zápisu z jednání.
- Z každého významnějšího osobního jednání bude pořízen zápis. Všechny zápisy ŘKO musí být podepsány přítomnými členy ŘKO.
- Zápisy z jednání jednotlivých projektových týmů sepíše organizátor jednání následující pracovní den (nejpozději do 2 pracovních dnů) po ukončení jednání a odešle návrh elektronickou poštou k odsouhlasení určeným účastníkům jednání ke schválení či připomínkám.
- Účastníci jednání zareagují na obdržení návrh zápisu z jednání následující pracovní den (nejpozději do 2 pracovních dnů) od obdržení návrhu. V případě že připomínky k návrhu zápisu nebudou uplatněny v tomto termínu, je dokument považován za odsouhlasený.
- Všechny konečné, odsouhlasené verze zápisů z jednání, výstupních dokumentů a požadavků na změnu budou v písemné podobě předány Vedení projektu.

### 1.3 Vymezení odpovědností Poskytovatele vůči součinnosti Objednatele v oblasti infrastruktury

Následující tabulka shrnuje základní rozdělení implementačních odpovědností a činností Poskytovatele v rámci Smlouvy a součinnosti Objednatele v oblasti infrastruktury (zajištění infrastruktury formou samostatné smlouvy se SPCSS).

Oblast/činnost	Objednatel (formou samostatné smlouvy se SPCSS)	Poskytovatel
Řešení bezpečnosti	Spolupráce na řešení bezpečnosti na úrovni jednotlivých komponent infrastruktury je standardní součástí služeb infrastruktury SPCSS	Kompletní bezpečnostní návrh a dokumentace
Síťová infrastruktura	Není součástí součinnosti Objednatele	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování
Výpočetní výkon, diskové prostory, virtualizace	Dodávka komponent infrastruktury včetně zajištění licencí virtualizace. Spolupráce na testování infrastruktury na úrovni jednotlivých komponent	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování
Operační systémy, zálohování	Pouze licence a maintenance OS MS Windows	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování. Dodávka subskripcí Linux.
Databáze	Není součástí součinnosti Objednatele	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování. Dodávka licencí, maintenance nebo subskripcí SW produktů.
Aplikace a SW produkty, integrace na aplikační úrovni	Není součástí součinnosti Objednatele	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování. Dodávka licencí, maintenance nebo subskripcí SW produktů.
Provozní monitoring	Není součástí součinnosti Objednatele	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování. Zajištění licencí provozního monitoringu.
Bezpečnostní monitoring	Není součástí součinnosti Objednatele	Detailní návrh řešení, implementace, dokumentace, testování. Zajištění licencí bezpečnostního monitoringu.
Testování	Spolupráce na testování na úrovni jednotlivých komponent infrastruktury je standardní součástí služeb infrastruktury SPCSS	Navrhuje. Provádí. Řeší vady.



## **1.4 Dílčí etapy a projektové výstupy**

Pro účely řízení projektu je Vytvoření a implementace AM AISG rozděleno na dílčí etapy, uvedené v následující tabulce spolu s význačnými projektovými aktivitami a projektovými výstupy. U projektových výstupů je v závorce uveden jejich typ (D – dokument, T – testování, Z – zpráva a aktivita)

**Tabulka dílčích etap, projektových aktivit a výstupů**

<b>Dílčí etapa</b>	<b>Význačné projektové aktivity</b>	<b>Projektové výstupy Poskytovatele</b>
1	Implementace Komunikačního rozhraní Workshop pro provozovatele - komunikační rozhraní a PG Příprava Pilotního provozu Komunikačního rozhraní na PG	Detailní návrh Komunikačního rozhraní (D) Zpráva o Implementaci Komunikačního rozhraní (Z)
2	Implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH Workshop pro provozovatele - metodický pokyn k Vyhlášce Příprava Pilotního provozu vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PG	Detailní návrh vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH (D) Zpráva o Implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH (Z)
3	Implementace a testování analýz a reportů aplikace DWH	Detailní návrh a implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH (D) Zpráva o Implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH (Z)
4	Pilotní provoz PG Příprava Pilotního provozu PP	Analýza rizik a bezpečnostní projekt (D) Zpráva o Pilotním provozu PG (Z)
5	Pilotní provoz PP	Zpráva o Pilotním provozu PP (Z)

Harmonogram Dílčích etap je uveden v článku II Smlouvy.

### **1.4.1 Akceptace výstupů**

Akceptační postupy projektových výstupů se řídí pravidly uvedenými níže v jednotlivých podkapitolách podle typu výstupu. Klasifikace vad a nedodělků se řídí pravidly určenými v příslušném návrhovém dokumentu (např. pro Implementaci a testování analýz a reportů aplikace DWH je to Detailní návrh a implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH) na základě jejich vlivu na funkčnost systému a jejich vlivu na další průběh projektu.

## **Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**

### **Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

V případě neakceptace výstupu určí Objednatel postup pro další proces akceptace na základě níže uvedených postupů, s přihlédnutím ke stavu projektu. Neakceptace výstupů bude rovněž eskalováno a řešeno na úrovni Řídící komise projektu.

Akceptační kritéria pro každý projektový výstup jsou definována obecně v této kapitole a specificky v následující kapitole (Popis projektových aktivit a výstupů), přičemž nejobecnějším akceptačním kritériem je soulad výstupů se Smlouvou, Řídící dokumentací projektu, dříve akceptovanými výstupy a souběžně předloženými návrhy jiných akceptovaných výstupů.

#### *Dokument (D)*

Akceptační postup jednotlivých výstupů typu Dokument je popsán v článku 3 Smlouvy.

Na začátku každé dílčí etapy budou pro každý projektový výstup typu Dokument dané dílčí etapy navrženy Poskytovatelem a schváleny Objednatelem jeho detailní struktura a obsah.

#### *Zpráva o aktivitě (Z)*

Akceptační postup jednotlivých výstupů typu Zpráva o aktivitě je popsán v článku 3 Smlouvy.

Projektové výstupy typu Zpráva o aktivitě (projektové výstupy pojmenované „Zpráva o ...“) zahrnují závěrečné zprávy o provedení význačných projektových aktivit. Formální akceptací Zprávy o aktivitě Objednatel zároveň akceptuje provedení dané aktivity způsobem, v rozsahu a kvalitě uvedeným ve zprávě.

Na začátku každé dílčí etapy budou pro každý projektový výstup typu Zpráva o aktivitě dané dílčí etapy navrženy Poskytovatelem a schváleny Objednatelem jeho detailní struktura a obsah. Zároveň bude nejpozději na začátku každé dílčí etapy definován podrobnější postup souvisejících projektových aktivit a zachycen v Podrobném harmonogramu projektu.

### **1.4.2 Popis projektových aktivit a výstupů**

**Detailní návrh Komunikačního rozhraní** obsahuje (vše v rozsahu funkcionality Komunikačního rozhraní):

- detailní návrh funkcionality – rozpracování požadavků uvedených v příloze č. 1,
- detailní návrh implementace – rozpracování architektury řešení a technického zadání pro vývoj,
- detailní návrh infrastruktury,
- návrh referenční klientské aplikace a dokumentace,
- návrh logování a provozního dohledu,
- návrh bezpečnostních požadavků,
- návrh bezpečnostního dohledu - předběžný,
- návrh provozních administračních procesů (včetně zálohování),
- návrh struktury a rozsahu dokumentace,
- návrh testů Poskytovatele včetně klasifikace vad,
- návrh Pilotního provozu PG, včetně provozních a komunikačních procesů a klasifikace vad.

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

**Implementace Komunikačního rozhraní** zahrnuje (vše v rozsahu funkcionality Komunikačního rozhraní):

- vývoj na TP,
- testování Poskytovatele na TP,
- vytvoření referenční klientské aplikace a dokumentace,
- příprava provozního a bezpečnostního dohledu,
- dokumentace,
- školení (viz 1.4.3).

**Workshop pro provozovatele - komunikační rozhraní a PG**

- příprava dokumentace uvedené v sekci Metodické materiály a podklady pro workshopy s provozovatelem kapitoly 1.4.3 Dokumentace a školení, relevantní pro Komunikační rozhraní a PG, účast na workshopu

**Příprava Pilotního provozu Komunikačního rozhraní na PG** zahrnuje (vše v rozsahu funkcionality Komunikačního rozhraní):

- instalace na PG,
- ověření funkčnosti PG,
- nastavení provozních a komunikačních procesů pro Pilotní provoz PG,
- demonstrace funkcionality Objednateli na PG.

**Zpráva o Implementaci Komunikačního rozhraní** obsahuje

- popis implementované aplikační architektury a infrastruktury PG,
- výsledek testování Poskytovatele na TP a ověření PG,
- přehled vytvořené dokumentace,
- výsledek demonstrace funkcionality Objednateli na PG,
- popis nastavených provozních a komunikačních procesů pro Pilotní provoz PG.

**Detailní návrh vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH** obsahuje (vše v rozsahu funkcionality vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH):

- detailní návrh funkcionality – rozpracování požadavků uvedených v příloze č. 1,
- detailní návrh implementace – rozpracování architektury řešení a technického zadání pro vývoj,
- detailní návrh infrastruktury,
- návrh bezpečnostních požadavků,
- návrh logování a provozního dohledu,
- návrh bezpečnostního dohledu - předběžný,
- návrh provozních administrativních procesů (včetně zálohování),
- návrh struktury a rozsahu dokumentace,
- návrh testů Poskytovatele včetně klasifikace vad,
- návrh Pilotního provozu PG, včetně provozních a komunikačních procesů a klasifikace vad.

**Implementace vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH** obsahuje (vše v rozsahu funkcionality vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH):

- vývoj na TP,
- testování Poskytovatele na TP,
- příprava provozního a bezpečnostního dohledu,
- dokumentace.

**Workshop pro provozovatele – metodický pokyn k balíčkům dat**

- příprava dokumentace uvedené v sekci Metodické materiály a podklady pro workshopy s provozovateli kapitoly 1.4.3 Dokumentace a školení, relevantní pro metodický pokyn k Vyhlášce, účast na workshopu.

**Příprava Pilotního provozu vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PG** zahrnuje (vše v rozsahu funkcionality vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH):

- instalace na PG,
- ověření funkčnosti PG,
- nastavení provozních a komunikačních procesů pro Pilotní provoz PG,
- demonstrace funkcionality Objednateli na PG.

**Zpráva o Implementaci vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH** obsahuje (vše v rozsahu funkcionality vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH):

- popis implementované aplikační architektury a infrastruktury PG,
- výsledek testování Poskytovatele na TP a ověření PG,
- přehled vytvořené dokumentace,
- výsledek demonstrace funkcionality Objednateli na PG,
- popis nastavených provozních a komunikačních procesů pro Pilotní provoz PG,
- školení (viz 1.4.3).

**Detailní návrh a implementace prototypů analýz a reportů aplikace DWH** obsahuje (vše v rozsahu funkcionality analýz a reportů):

- detailní návrh funkcionality jednotlivých typů analýz a reportů – rozpracování požadavků uvedených v příloze č. 1,
- detailní návrh, implementace a demonstrace vybraných prototypů reportů (vždy jeden od každého typu) Objednateli,
- detailní návrh implementace – rozpracování architektury řešení a technického zadání pro vývoj,
- detailní návrh infrastruktury,
- návrh logování a provozního dohledu,
- návrh bezpečnostního dohledu,
- návrh provozních administračních procesů (včetně zálohování),
- návrh struktury a rozsahu dokumentace,
- návrh způsobu testování analýz a reportů v iterativních krocích včetně klasifikace vad.

**Implementace a testování analýz a reportů aplikace DWH** obsahuje v iterativních krocích pro jednotlivé reporty a analýzy:

- vývoj na TP,
- testování Poskytovatele na TP,

- dokumentace,
- postupné testování a schvalování analýz a reportů - ověření souladu s funkčními i nefunkčními (zejména výkonnostními a bezpečnostními) požadavky, uvedenými ve Smlouvě a akceptovaných návrhových dokumentech:
  - Poskytovatel připraví testovací data a testovací nástroje,
  - provedení testů na TP, resp. PG nebo PP ve spolupráci Poskytovatele a Objednatele,
  - řešení vad,
  - schválení reportu.
- implementace otestovaných reportů na PG a PP.

**Zpráva o provedení testů analýz a reportů aplikace DWH** obsahuje:

- přehled implementovaných a schválených reportů,
- vyhodnocení testů,
- přehled vad a stav jejich řešení.

**Pilotní provoz PG** zahrnuje

- provoz Komunikačního rozhraní na PG pro potřeby testování rozhraní provozovateli hazardních her před účinností Vyhlášky,
- provoz vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PG pro potřeby testování rozhraní provozovateli hazardních her před účinností Vyhlášky (*Poznámka: Spuštění vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PG proběhne v pozdějším termínu než spuštění Komunikačního rozhraní na PG – viz harmonogram Dílčích etap v článku II Smlouvy*),
- podporu provozu PG (řešení incidentů a opravy identifikovaných chyb, řízení a správa dat PG),
- podporu registrace a připojování provozovatelů hazardních her,
- implementaci archívu podepsaných balíčků,
- implementaci doplňujících bezpečnostních opatření identifikovaných v bezpečnostním projektu.

**Analýza rizik a bezpečnostní projekt** zahrnuje (pro celý systém):

- analýzu a identifikace aktiv a rizik
- bezpečnostní projekt (zahrnující bezpečnostní opatření z pohledu ZoKB i z pohledu ochrany dat ve smyslu GDPR)
- návrh bezpečnostního dohledu - finální

**Příprava Pilotního provozu PP** zahrnuje (vše v rozsahu funkcionality Komunikačního rozhraní a vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH):

- instalace na PP,
- ověření funkčnosti PP,
- finalizace bezpečnostního dohledu,
- nastavení provozních a komunikačních procesů pro Pilotní provoz PP,
- demonstrace funkcionality Objednateli na PP.

**Zpráva o Pilotním provozu PG** obsahuje:

- vyhodnocení provozu PG (statistiky atd),
- přehled incidentů a vad.

**Pilotní provoz PP** zahrnuje

- provoz Komunikačního rozhraní a vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PP po účinnosti Vyhlášky,
- provoz Komunikačního rozhraní vstupních kontrol a uložení dat aplikace DWH na PG pro potřeby testování rozhraní provozovateli hazardních her po účinnosti Vyhlášky,
- metodika řízení provozu odpovídá metodice řízení produkčního provozu,
- podporu provozu PP (řešení incidentů a opravy identifikovaných chyb),
- podporu registrace a připojování provozovatelů hazardních her.

**Zpráva o Pilotním provozu PP** obsahuje:

- vyhodnocení Pilotního provozu PP (statistiky atd),
- přehled incidentů a vad a stav jejich řešení.

### **1.4.3 Dokumentace a školení**

Forma a způsob zpracování bezpečnostní a provozní dokumentace musí respektovat kontext existující bezpečnostní a provozní dokumentace MF a SPCSS dle ČSN ISO/IEC 27001 a ČSN ISO/IEC 20000.

Uživatelská, provozní a bezpečnostní dokumentace bude v českém jazyce, technická dokumentace může být v angličtině.

#### **Metodické materiály a podklady pro workshopy s provozovateli**

- prezentace představující proces a webovou aplikaci registrace komunikačních parametrů PG, referenční klientskou aplikaci a helpdesk
- referenční klientská aplikace, tj. sada volně použitelných nástrojů pro prostředí Linux a Windows, implementující sestavení balíčku v souladu s vyhláškou, návody na konfiguraci web serverů a související technická dokumentace
- interaktivní Excel nástroj pro přípravu datového obsahu balíčků (csv souborů) malého modelu - denního výkaznictví
- podklady pro metodiky sestavování a předávání datových balíčků,
- podklady pro metodiku přípravy a kontroly obsahu předávaných herních dat v souladu s vyhláškou, včetně příkladů a pokročilých témat jako oprava chyb, význam chyb a varování
- prezentace představující tuto metodiku
- podklady pro posouzení z hlediska ochrany osobních údajů

#### **Bezpečnostní dokumentace**

Bezpečnostní dokumentace bude vytvořena v rámci řešení bezpečnosti, viz příloha č. 1 Smlouvy.

#### **Uživatelská dokumentace**

- Uživatelská příručka registrační aplikace a registračního procesu
- Uživatelská příručka analýz a reportů

#### **Technická dokumentace**

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

- Rekapitulace analýzy požadavků a návrhu, historie změn
- Popis architektury, rozhraní, procesů a užití systému
- Instalační manuál
- Konfigurace systému
- Nástroje testování a správy
- Dokumentace referenčního klienta

#### **Provozní dokumentace**

- Plán provozu a správy systému - základní procesy řízení provozu včetně parametrů pro jednotlivé činnosti, návrh organizace a rolí
- Plán podpory systému - základní procesy podpory provozu včetně parametrů pro jednotlivé činnosti, návrh organizace a rolí

#### **Zdrojové kódy a licence SW produktů**

- Komentovaný zdrojový kód a jeho dokumentace ve stavu, umožňujícím Objednateli další následný rozvoj a úpravy
- Seznam použitých knihoven
- Seznam SW produktů a nástrojů (včetně open source SW) pro běh i vývoj aplikací
- Seznam licencí a licenční podmínky pro všechny uvedené nástroje, produkty a knihovny

#### **Programátorská dokumentace**

- Vnitřní sktruktura aplikací (moduly, knihovny)
- Referenční manuál datových a databázových struktur a rozhraní
- Referenční manuál rozhraní a funkcí modulů a knihoven
- Vývojové a dokumentační nástroje
- Standardy kódování, jmenné konvence
- Unit testy a regresní testy

#### **Dokumentace ISVS**

Pro splnění požadavků zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (dále jen „ZoISVS“), a souvisejících provádějících předpisů budou vytvořeny následujících dokumenty v rozsahu a kvalitě dostatečné pro certifikaci ISVS (případné provedení vlastního procesu certifikace ISVS je odpovědností Objednatele) a poskytnuta nezbytná součinnost Objednateli při zpracování Dokumentace ISVS celého AISG, tj. při integraci dokumentace AM a Správní a Dozorové části.

Dokumentace podle ust. §10 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy), jakožto prováděcího předpisu k ZoISVS , vyžaduje dokumentaci ve struktuře podle ust. §11:

- **Provozní dokumentace** informačního systému veřejné správy tvoří tyto dokumenty:
  - a) bezpečnostní dokumentace informačního systému veřejné správy,

- b) systémová příručka,
- c) uživatelská příručka.
- **Bezpečnostní dokumentace** a její soulad s ZKB je popsána v kapitole 5.3 Přílohy č. 1 Smlouvy. Dokumentace pro VIS musí být v souladu s přílohou č. 4 vyhlášky č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
- **Systémová příručka** podle § 10 odst. 1 písm. b) obsahuje
  - a) popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá správce systému pro provádění určených činností v informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,
  - b) parametry kvality, které vycházejí z požadavků na kvalitu podle § 3 odst. 2,
  - c) podrobný popis informačního systému veřejné správy nebo odkaz na dokument, ve kterém je popis uveden a který je správci systému dostupný,
  - d) popis jednotlivých činností vykonávaných při správě informačního systému veřejné správy, včetně činností definovaných pro role podle § 12, určení fyzických osob, které tyto činnosti vykonávají, a oprávnění nezbytných pro výkon těchto činností,
  - e) definování uživatelů nebo skupin uživatelů a jejich oprávnění a povinnosti při využívání informačního systému veřejné správy.
- **Uživatelská příručka** podle § 10 odst. 1 písm. c) obsahuje
  - a) popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá uživatel pro svou činnost v informačním systému veřejné správy, a návod na použití těchto funkcí,
  - b) vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k informačnímu systému veřejné správy.
- **Referenční rozhraní** dle vyhlášky č. 53/2007 Sb.

## Školení

Pro uživatele systému budou poskytnuta uživatelská školení, včetně školicích materiálů:

V rámci Dílčí etapy 1 (resp. k problematice Komunikačního rozhraní):

- Registrační aplikace (max 3x 0,5 dne)

V rámci dílčí Etapy 3 (resp. k problematice reportů a analýz):

- Analýzy a reporty pro běžné uživatele (max 6x 0,5 dne)
- Analýzy a reporty pro pokročilé uživatele (max 4x 0,5 dne)

## 1.5 Součinnosti Objednatele

- Zajištění infrastruktury podle požadavků v kapitole 3.5 Přílohy č. 1 Smlouvy formou samostatné smlouvy s Poskytovatelem.
- Zajištění součinností CS v oblastech registrace komunikačních parametrů provozovatelů, helpdesku, kvalifikovaných pečeti a časových razítek, ukládání a archivace podepsaných balíčků.
- Zajištění metodické podpory provozovatelů v období implementace i provozu řešení.



## **2 Řízení provozu AM AISG**

Řízení provozu zahrnuje řízení Údržby a podpory AM AISG a řízení Provozních služeb (dále společně jen „Služeb“). Metodika řízení provozu služeb vychází ze Směrnice SPCSS pro řízení provozu služeb NDC a je využita i v provozu ostatních částí AISG.

### **2.1 Řídící orgány provozu**

Organizační struktura pro období provozu Služeb bude zjednodušenou verzí organizační struktury Projektu AISG a bude schválena Objednatelem i Poskytovatelem v Řídící dokumentaci provozu. Po dobu běžícího Projektu AISG budou role řídicích orgánů provozu Služeb sloučeny s rolemi řídicích orgánů Projektu AISG.

**Manažeři služeb MF a SPCSS** jsou analogii rolí projektových manažerů - oprávněné osoby ve věcech projektových. Manažeři služeb MF a SPCSS zodpovídají za řádné plnění povinností svých smluvních stran v rámci provozu. Připravují podklady k rozhodování ŘKO.

Manažer služeb SPCSS zpracovává 1x měsíčně Zprávu poskytování služeb a předkládá ji manažerovi služeb za MF k akceptaci.

Bezpečnostní manažeři služeb MF a SPCSS odpovídají za bezpečnost provozu služeb.

Po dobu běžícího Projektu AISG mohou role manažerů služeb plnit projektoví manažeři MF a SPCSS.

**Tým přípravy a poskytování služeb (TPP)** v době provozu

- je složen ze zástupců SPCSS, MF a případně i jejich subdodavatelů;
- identifikuje možná rizika;
- řídí a monitoruje kvalitu poskytování služeb s ohledem na identifikované problémy a rizika. Analyzuje a posuzuje rizika a vede Registr rizik provozu. Projednává a schvaluje návrhy na mitigaci identifikovaných rizik s cílem minimalizace rizika a jeho dopadů;
- zajišťuje mitigaci rizika;
- identifikuje a projednává změny předmětu smlouvy, termínů, ceny nebo kvality plnění. Analyzuje dopady změn na projekt a předkládá návrhy ŘKO;
- řeší aktuální problémy, jak ve fázi přípravy služeb, tak ve fázi poskytování služeb;
- projednává a předkládá návrhy na optimalizaci a změnu.

Před zahájením provozu Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových sestaví a vzájemně odsouhlasí seznam kontaktních informací pro předávání a řízení incidentů, požadavků a součinností. V průběhu provozu je může oprávněná osoba ve věcech projektových každé smluvní strany změnit kontaktní informace své strany se souhlasem oprávněné osoby ve věcech projektových druhé strany. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových se zavazuje vést aktuální seznam kontaktních informací.

### **2.2 Řídící dokumentace provozu**

Detailní pravidla řízení provozu, včetně detailního popisu provozních procesů budou zpracovány ve spolupráci Poskytovatele a Objednatele v Řídící dokumentaci provozu a v Provozní dokumentaci. Řídící

dokumentace provozu bude vytvořena Objednatelem ve spolupráci s Poskytovatelem na základě obsahu této přílohy Smlouvy, obecně platných norem řízení provozu IT služeb (ITIL, ČSN ISO/IEC 20000, ČSN ISO/IEC 27000) a Řídící dokumentace projektu před ukončením Dílčí etapy 3 a zahájením poskytování Služeb.

Řídící dokumentace provozu bude obsahovat detailní pravidla řízení provozu v následující struktuře:

- Procesy řízení provozu
- Metodiku řízení kvality, rizik a změn
- Komunikační plán a provozní postupy (pravidla komunikace, reporting)
- Šablony a formáty dokumentů a výstupů
- Nominace členů organizačních a realizačních týmů

Změny Řídící dokumentace provozu mohou být iniciovány ŘKO, Manažerem služeb Objednatele nebo Manažerem služeb Poskytovatele. Procesní postup změn Řídící dokumentace provozu bude obsažen v Řídící dokumentaci provozu, přičemž platí, že změny Řídící dokumentace provozu v průběhu provozu schvaluje ŘKO.

Na úrovni TPP bude dále podle pravidel daných Řídící dokumentací provozu spravována sada řídicích dokumentů provozu, m.j.

- Registr úkolů a součinností
- Registr otevřených otázek, problémů a změn
- Registr rizik
- Zprávy a reporty
- Zápisy z jednání

## **2.3 Nástroje řízení provozu**

### **Úrovně podpory**

Při popisu a řízení provozních služeb jsou používány následující definice úrovně podpory:

- **První úroveň podpory** (Level 1, **L1**, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support") – zajišťuje přímou komunikaci se zákazníkem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesk.
- **Druhá úroveň podpory** (Level 2, **L2**) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.
- **Třetí úroveň podpory** (Level 3, **L3**, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

### **ServiceDesk**

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. ServiceDesk je poskytován Objednateli jako samostatná služba podle samostatné smlouvy (ServiceDesk Ministerstva financí) a bude využit i pro řízení provozu AM AISG. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu Objednatele i třetích stran. Služba ServiceDesk zahrnuje nástroj CA Service Desk Manager a činnosti operátorů ServiceDesku. Provozní doba ServiceDesku odpovídá provozní době systému.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o incidentech, vadách a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Při poskytování Služeb je Poskytovatel povinen plnit následující požadavky:

- a) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí ServiceDesk.
- b) Poskytovatel dále musí zajistit telefonickou podporu pro řešení incidentů a požadavků, která bude využívána pracovníky ServiceDesk a Objednatele k operativnímu informování o incidentech a operativnímu řešení incidentů a požadavků. Provozní doba telefonické podpory odpovídá provozní době systému.
- c) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat v souladu s provozními procesy definovanými v provozní dokumentaci a s dokumentací ServiceDesk. Poskytovatel je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v ServiceDesku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.
- d) Plnění smluvních SLA parametrů Poskytovatele souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

### **Dohledové systémy**

Viz kapitola Provozní služby AM AISG.

## **2.4 Údržba a podpora AM AISG**

### **Vymezení odpovědností**

Rozdělení provozních odpovědností Poskytovatele vůči součinnosti Objednatele v oblasti infrastruktury odpovídá rozdělení odpovědností při Vytvoření a implementaci AM AISG popsanému v kapitole 1.3 této přílohy Smlouvy a je dále upřesněno v této a následujících kapitolách. Tabulky v následujících kapitolách doplňují textový popis a stanovují rozdělení vybraných provozních činností mezi čtyři skupiny, podílející se na provozu (MF, GŘC, Poskytovatel infrastruktury – samostatná smlouva SPCSS, Poskytovatel), a vymezení odpovědností jednotlivým skupinám. Tabulky používají k definici míry odpovědnosti jednotlivých skupin, včetně Poskytovatele, následující označení:

- „P - Provádí a odpovídá“ - Poskytovatel provádí tyto činnosti a odpovídá za jejich provedení a výsledek v souladu se SLA parametry a dalšími požadavky Smlouvy. Termíny provedení činností musí odpovídat relevantním SLA parametrům.

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

- „S - Součinný“ – Poskytovatel podporuje primárně odpovědnou stranu na základě jejích odůvodněných požadavků na součinnosti v oblastech odpovědnosti Poskytovatele (např. v oblasti aplikační správy).
- „I - Informovaný“ - Poskytovatel je informován o činnostech ostatních stran. Cílem informování je udržování povědomí o aktuálním stavu systému, připravenost na řešení budoucích incidentů a požadavků na součinnost. Informování o incidentech a činnostech ostatních účastníků provozu dále umožňuje Poskytovateli realizovat Služby s příslušnou odbornou péčí, včetně provádění preventivní podpory v rozsahu potřebném pro dodržení SLA parametrů.

### **Odpovědnosti a součinnosti SPCSS**

Údržba a podpora AM AISG zahrnuje kromě řešení incidentů a požadavků v odpovědnosti těchto skupin i pravidelné a proaktivní činnosti jako je aktualizace firmware a software, úpravy monitoringu na základě zkušeností z provozu, bezpečnostní testy, DR testy.

V rámci provozních činností Správce AISG, Provozovatele AISG a Poskytovatele infrastruktury může být vzhledem k rozdělení odpovědností za podporu jednotlivých částí systému vyžadována součinnost Poskytovatele. Řízení součinností Poskytovatele probíhá prostřednictvím ServiceDesku v rámci jednotlivých provozních procesů nebo formou dokumentu „Žádost o součinnost“ v rámci řízení provozu.

Odpovědností Poskytovatele je řešení vad AM AISG identifikovaných v průběhu provozu. Vadou je rozuměn stav AM AISG odlišný od Smlouvy, akceptovaných návrhových dokumentů a dokumentace systému. Řešení vad probíhá primárně v rámci procesu řízení incidentů. Řešení vad komplikovanějšího charakteru, které aktuálně neomezují chování systému, může po schválení Objednatelem probíhat rovněž v rámci procesu řízení problémů nebo procesu řízení rizik.

Řešení všech incidentů, požadavků, problémů, rizik a změn (včetně součinností v rámci odpovídajících procesů), které souvisí s prevencí výskytu, opravou nebo řešením následků vad AM AISG, aktualizací SW produktů a souvisejících úprav nebo migrací dat, souvisejících úprav dokumentace a školení, nebo jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Paušální ceny. Všechny pravidelné a proaktivní činnosti, které jsou nezbytné pro provoz AM AISG bez výskytu provozních incidentů v oblastech odpovědnosti Poskytovatele, jsou rovněž součástí Paušální ceny.

Součástí ceny Údržby a podpory AM AISG je současně počet člověkodnů uvedený v odst. 1.3.4 Smlouvy na součinnosti Poskytovatele při řešení ostatních incidentů, problémů, rizik a změn, pravidelných a proaktivních činností a požadavků vyžádaných Objednatelem, vč. požadavků na podporu připojování provozovatelů hazardních her a nových reportů. Řízení těchto provozních činností probíhá v rámci stejných, níže popsaných procesů. Čerpání člověkodnů na tyto provozní činnosti bude evidováno na měsíční bázi v rámci Zprávy o poskytování Služeb.

Požadavky, součinnosti a změny nad rámec výše uvedených provozních činností jsou řešeny formou Rozvoje AM AISG nebo změnového řízení.

## **2.5 Provozní služby AM AISG**

Provozní služby AM AISG zahrnují

- Bezpečné propojení a připojení k Internetu, popsané v Příloze č. 1 Smlouvy;
- Poskytování služeb Provozního dohledu AM AISG, popsaných v Příloze č. 1 Smlouvy;
- Poskytování služeb Bezpečnostního dohledu AM AISG, popsaných v Příloze č. 1 Smlouvy;
- Zálohování systému jako celku – specifické řešení;
- Správa operačních systémů a databází.

Provozní služby jsou poskytovány s využitím sdílených platforem SPCSS – systémů provozního dohledu, systémů bezpečnostního dohledu, ServiceDesku, sdílených technických platforem. Tyto sdílené platformy nejsou součástí AM AISG, jsou pouze podpůrnými provozními nástroji.

## **2.6 Řízení incidentů a SLA**

### **2.6.1 Odpovědnosti Poskytovatele**

Poskytovatel je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od dokumentace systému (včetně Smlouvy, akceptovaných návrhových dokumentů a dokumentace) nebo které omezuje použití nebo dostupnost systému.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost AM AISG a řešení incidentů dle níže uvedených parametrů Service Level Agreements (dále také „SLA parametry“ dle Smlouvy) a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku. Incidents způsobené nefunkčností komponent infrastruktury zajištěné jako součinnost Objednatele samostatnou smlouvou s Poskytovatelem nebo zásahem Objednatele do systému jsou vyloučeny z odpovědnosti Poskytovatele dle této Smlouvy. Rozhodnutí zda incident spadá do odpovědnosti Poskytovatele, provede Objednatel na základě vyhodnocení postupu analýzy a řešení zaznamenaného v ServiceDesku, případně na základě dalších předložených technických podkladů, v souladu s rozdělením odpovědnosti popsáním v této příloze Smlouvy.

V případě, že pro vyřešení incidentu v odpovědnosti Poskytovatele je třeba nezbytné součinnosti Objednatele, je po dobu realizace součinnosti SLA Poskytovatele pozastaveno (po dobu pozastavení se čas řešení incidentu nepočítá do SLA parametrů Poskytovatele). Podmínkou pozastavení SLA je ale zachování maximální efektivity celkového postupu řešení. Součinnost musí být vyžádána včas a zadána dostatečně přesně. Nesmí dojít ke zneužívání mechanismu pozastavení SLA – může být uplatněn pouze v odůvodněných případech, kdy je vyžádaná součinnost nezbytná k řešení incidentu a kdy je jedinou efektivní cestou dalšího postupu řešení, jinak musí dále běžet paralelní linie řešení v souladu se SLA parametry.

Na součinnosti Poskytovatele požadované v rámci řešení incidentů mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele se vztahují stejná SLA parametry, jako na řešení incidentů v odpovědnosti Poskytovatele.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí AM AISG, je považována za součást údržby a podpory AM AISG a musí splňovat stejné SLA parametry.

V případě dopadu nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AM AISG je výsledné omezení provozu vyloučeno z odpovědnosti Poskytovatele. Poskytovatel je nicméně povinen v rámci návrhu a implementace systému definovat a implementovat mechanismy, které minimalizují vliv nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AISG (např. ošetření chybových stavů, opakování neúspěšných operací, využití nakešovaných informací – v případech, kde je to možné a umožní

## Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

### Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu

alespoň částečnou funkci systému) a dále je povinen v průběhu poskytování Servisních služeb tyto mechanismy dále rozvíjet a upravovat na základě provozních zkušeností.

Ve všech výše uvedených případech je Poskytovatel spoluzodpovědný za řešení incidentů následujícími způsoby: včasný záznam postupu řešení v ServiceDesku, spolupráce na analýze incidentů, a v případě požadavku schváleného Objednatelem spolupráce na řešení nebo příprava dočasného náhradního řešení (work-around). Dokud není jednoznačně určena příčina incidentu mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, analyzuje a řeší Poskytovatel incident jako vlastní incident v souladu se SLA parametry.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel infrastruktury	Poskytovatel
<b>Úroveň podpory L1</b>				
Komunikace s uživateli AM AISG - MF a GŘC	S	S	-	P
Komunikace s provozovateli hazardních her	S	P	-	S
Založení incidentu v ServiceDesku	P	P	P	P
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů v ServiceDesku	-	-	S	P
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů v HelpDesku GŘC	-	P	-	S
<b>Úroveň podpory L2 a L3</b>				
Analýza a řešení incidentů (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Analýza a řešení incidentů (AM AISG)	-	-	S	P
Analýza a řešení incidentů (funkcionalita v kompetenci GŘC)	-	P	-	S
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW produkty)	-	-	S	P
Legislativní znalost (správní řád, zákon o hazardu, Vyhláška) při řešení incidentů	P	P	-	S
<b>HelpDesk, ServiceDesk a Monitoring</b>				
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení incidentů v SD	-	I	P	P
Nástroj HelpDesk a sledování řešení incidentů v HelpDesk	-	P	-	I
Eskalace stavu řešení incidentů	P	P	P	P
Provozní monitoring a zakládání incidentů		-	S	P
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů	I	I	S	P

### 2.6.2 Definice SLA parametrů

Kategorizace závad - incidentů a vad:

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

<b>Kritická</b>	AM AISG není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích nebo není dostupný většině provozovatelů hazardních her nebo uživatelů. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti, procesy a aktivity Objednatele, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody
<b>Hlavní</b>	AM AISG je ve své funkcionalitě omezen tak, že tento stav významně omezuje běžné použití AM AISG ze strany provozovatelů hazardních her nebo uživatelů.
<b>Vedlejší</b>	závada, která svým charakterem nespadá do kategorie kritické nebo hlavní a neomezuje běžné poskytování služby

Pro snazší posouzení jednotlivých typů závad a jejich kategorizaci na úrovni TPP vznikne a bude udržován oboustranně schvalovaný dokument „Kategorizace závad“. Dokument bude zaznamenávat dohody o kategorizaci a způsobu vypořádání konkrétních typů závad, pro budoucí využití při výskytu stejného nebo obdobného typu závady.

**Provozní doba** je definována jako časové období, kdy musí být funkcionalita AISG dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. Schválené plánované odstávky jsou výjimkou z provozní doby.

**Dostupnost** je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Servisních služeb.

**Doba odezvy** je definována jako doba mezi oznámením incidentu Poskytovateli a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jeho řešení a v případě možnosti také o předpokládané době jeho ukončení.

**Doba vyřešení** je definována jako doba mezi oznámením incidentu Poskytovateli a jeho vyřešením a obnovením funkcionality.

**Počet incidentů** dané kategorie **za rok** je počítán pro každý kalendářní rok provozu podle času vzniku incidentu.

**Hodnoty SLA pro provozní prostředí**

Provozní doba AM AISG je 7x24, 365 dnů v roce.

SLA dostupnosti produkčního prostředí je 99% ročně.

**Kritická závada**

Doba odezvy: 8 hodin

Doba vyřešení: 24 hodin

Maximální počet incidentů za rok: 3

**Hlavní závada**

Doba odezvy: 24 hodin

Doba vyřešení: 96 hodin

**Vedlejší závada**

Doba odezvy: 72 hodin

Doba vyřešení: 240 hodin

Provozní a výkonnostní parametry jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

## 2.7 Řízení požadavků

Poskytovatel bude dále vykonávat provozní požadavky vyžádané Objednatelem nebo Poskytovatelem infrastruktury, potřebné k zajištění provozu AM AISG a schválené Objednatelem. Provozní požadavky mohou být vyžádány i v oblastech pravidelných a proaktivních činností, popsanych v následující kapitole této přílohy Smlouvy.

Poskytovatel je povinen řešit požadavky v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladu s ohledem na důležitost požadavků pro provoz AM AISG, určenou Objednatelem.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel infrastruktury	Poskytovatel
<b>Úroveň podpory L1</b>				
Založení požadavku v ServiceDesku	P	P	P	P
Založení požadavku v HelpDesku GŘC	-	P	-	-
Přidělování požadavku mezi řešiteli a úrovněmi podpory	-	P	-	P
Řešení jednoduchých uživatelských požadavků	S	P	S	P
Řešení jednoduchých požadavků (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Řešení jednoduchých požadavků (AM AISG)	S	S	-	P
Řešení jednoduchých požadavků (Registrace, Komunikační rozhraní)	S	P	-	S
<b>Úroveň podpory L2 a L3</b>				
Analýza a řešení požadavků (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Analýza a řešení požadavků (AM AISG - technické)	-	-	S	P
Analýza a řešení požadavků (AM AISG - metodické)	P	P	-	S
Analýza a řešení požadavků (funkcionalita v kompetenci GŘC)	-	P	-	S
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW dodávaný v rámci AM AISG)	-	-	S	P
Legislativní znalost (správní řád, zákon o hazardu, Vyhláška) při řešení požadavků	P	P	-	S
<b>ServiceDesk</b>				
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení požadavků v SD	-	I	P	P
Nástroj HelpDesk a sledování řešení požadavků v HelpDesk	-	P	-	I
Eskalace stavu řešení požadavků	P	P	P	P

## 2.8 Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby je Poskytovatel povinen vykonávat pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu AM AISG a schválené Objednatelem. Rozsah pravidelných a



## Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

### Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu

proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu AM AISG, tj. zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AM AISG a naplnění všech provozních a bezpečnostních procesů AM AISG.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je Poskytovatel odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, ladění a optimalizaci AM AISG, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na aplikační úrovni potřebné pro provoz AM AISG. Poskytovatel je povinen na základě analýzy incidentů navrhnout, a po schválení Objednatele na úrovni aplikace, SW produktů a dat implementovat nové metriky provozního a bezpečnostního monitoringu s cílem zrychlení detekce incidentů. Poskytovatel je dále povinen navrhnout a po schválení Objednatelem provádět aktualizace SW produktů s cílem udržení aktuálnosti a bezpečnosti AM AISG.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel infrastruktury	Poskytovatel
<b>Úroveň podpory L1</b>				
Registrace komunikačních parametrů provozovatelů hazardních her	-	P	-	S
<b>Úroveň podpory L2</b>				
Aktualizace/Obnova certifikátů MF a GŘC pro komunikaci s provozovateli hazardních her	P	P	-	S
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (AM AISG)	-	-	S	P
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (funkcionalita v kompetenci GŘC)	-	P	-	S
Opravy dat v AM AISG (duplicity, chyby dat)	S	S	-	P
Správa databáze	-	-	S	P
Správa uživatelů	S	S	-	P
<b>Úroveň podpory L3</b>				
Zajišťování ochrany a bezpečnosti komponent infrastruktury proti útokům a napadením zvenčí	-	-	P	S
Zajišťování ochrany a bezpečnosti AM AISG	-	-	S	P
Zajišťování správy a bezpečnosti funkcionalit v kompetenci GŘC	-	P	-	S
Zajišťování správy, funkčnosti a bezpečnosti síťového prostředí	-	-	I	P
Zajišťování integrity dat v AISG a prvotní nastavení databáze	-	-	S	P
Kontroly logů a ladění konfigurace podle zkušeností	-	-	P	S

z provozu (komponenty infrastruktury)				
Kontroly logů a ladění konfigurace podle zkušeností z provozu (AM AISG)	-	-	S	P
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (funkcionalita v kompetenci GŘC)	-	P	-	S
Návrhy na úpravy monitoringů (komponenty infrastruktury)	I	-	P	S
Návrhy na úpravy monitoringů (AM AISG)	I	-	S	P
Úpravy monitoringů a bezpečnostního monitoringů	I	-	S	P
Aktualizace firmware a software (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Aktualizace DB a SW produktů (AM AISG)	-	-	S	P
Aktualizace technické dokumentace (komponenty infrastruktury)	I	-	P	S
Aktualizace technické dokumentace (AM AISG)	I	-	S	P

## 2.9 Řízení změn

### 2.9.1 Provozní změny

Provozní změny jsou změny systému, které nemají vliv na rozsah systému nebo Služeb dle Smlouvy včetně jejich příloh a dokumentace, např. změny spojené s řešením vad, optimalizací systému, drobné rekonfigurace, správa uživatelů, úpravy monitoringů nebo aktualizace firmware zařízení nebo SW produktů. Provozní změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a proaktivních činností.

Řízením provozních změn je rozuměn proces evidence provozních změn v ServiceDesku (včetně procesu jejich schvalování). Všechny provozní změny musí být schváleny Objednatelem, a to buď

- ve standardním režimu - provozní změny jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé smluvní strany.
- V režimu urgentní změny - mohou to být záplaty, které řeší probíhající závažný incident služby, ale také např. neplánované restarty služeb, jako reakce na mimořádnou událost v rámci provozu. Jsou nasazovány ve zrychleném režimu a k jejich nasazení stačí ústní schválení službu konajícím manažerem SPCSS (tzv. MoD – Manager on Duty). Urgentní změny jsou zpětně evidovány v ServiceDesku SPCSS, s odkazem na číslo incidentu a popisem průběhu, resp. úspěšnosti nasazení.

Podmínkou schválení změn je jejich otestování na interním vývojovém a testovacím prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení změny do produkčního prostředí Objednatel nebo MoD.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel	Poskytovatel

			infrastruktury	
Řízení provozních změn (komponenty infrastruktury)	I	I	P	S
Řízení provozních změn (AM AISG)	I	I	S	P
Řízení provozních změn (funkcionalita v kompetenci GŘC)	I	P	-	S
Testování změn (komponenty infrastruktury)	-	-	P	S
Testování změn (AM AISG)	-	-	S	P

## 2.9.2 Změnové řízení (Změnové požadavky)

Řízení ostatních změn systému, které mají vliv na rozsah systému nebo Služeb dle Smlouvy včetně jejich příloh a dokumentace, probíhá formou Změnového řízení dle Smlouvy, případně formou Rozvoje AM AISG.

Při implementaci těchto větších změn jsou pro jednotlivé drobné změny, ze kterých jsou složeny, dodržovány provozní procesy platné pro provoz Služeb, zejména řízení změn a řízení součinností, způsobem obdobným jako pro provozní změny.

## 2.10 Řízení problémů

Problém je příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o problému a proces řízení problémů je odpovědný za jeho další zkoumání.

Cílem řízení problémů není případným problémům či změnám v projektu zabránit, ale řešit je. Každý problém je třeba včas identifikovat, navrhnout řešení a řešení schválit.

Problémy jsou průběžně identifikovány a řešeny v rámci jednání a úkolů TPP. Pro evidenci problémů a změn je využíván Řídicí dokument „**Registr otevřených otázek, problémů a změn**“. Poskytovatel je povinen řešit problémy v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladů, s ohledem na závažnost problému, určenou Objednatelem. Do určení příčiny problému řeší Poskytovatel problémy přidělené Objednatelem jako problémy v odpovědnosti Poskytovatele

Pokud řešení problému vyžaduje změnu projektu, postupuje se podle pravidel změnového řízení a je vypracován změnový požadavek nebo využita služba Rozvoje AM AISG.

Problémy, které výrazným způsobem negativně ovlivňují parametry služeb poskytované Objednateli, musí být s Objednatelem řádně projednány (např. dočasná změna kvalitativních parametrů nebo nasazení náhradního způsobu poskytování služeb) a zdokumentovány (např. v zápise z jednání TPP). Za toto projednání a zdokumentování odpovídá manažer služeb Poskytovatele. Relevantní informace z těchto jednání vkládá následně manažer služeb za Poskytovatele do registru problémů a změn.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel infrastr	Poskytovatel

			uktury	
Analýza incidentů a identifikace problémů, návrh řešení a řešení problémů (komponenty infrastruktury)	I	-	P	S
Analýza incidentů a identifikace problémů, návrh řešení a řešení problémů (AM AISG)	I	-	S	P
Analýza incidentů a identifikace problémů, návrh řešení a řešení problémů (funkcionalita v kompetenci GŘC)	I	P	-	S
Evidance problémů	I	S	S	P

## 2.11 Řízení rizik

Rizika provozu je třeba včas identifikovat, správně vyhodnotit, stanovit vhodná opatření, implementovat je a vyhodnotit účinnost opatření.

1. Zřízení a údržba registru rizik je součástí agendy TPP,
2. riziko může identifikovat kdokoliv, oznámí ho manažerovi služeb nebo v rámci jednání TPP a TPP zaeviduje riziko do registru rizik, vyhodnotí jeho význam a navrhne opatření k minimalizaci dopadu rizika,
3. v případě, že TPP identifikuje rizika, která přesahují jeho kompetence, postoupí je neprodleně k projednání a schválení na ŘKO formou zprávy o problémech a rizicích.
4. TPP určí vlastníka rizika, vlastník rizika odpovídá za implementaci zvoleného opatření,
5. TPP a vlastník rizika vyhodnotí účinnost opatření,
6. TPP min. 1x za rok nebo na základě informace o změně stavu evidovaného rizika reviduje registr rizik a kromě aktualizace rizik zhodnotí účinnost přijatých opatření.
7. V případě, že riziko, resp. schválené opatření vyvolá změnu základních kritérií služby, je vytvořen a zpracován změnový požadavek – postupem popsaným v kapitole „Řízení změn“.

Výstupy procesu řízení rizik je registr rizik a zpráva o problémech a rizicích pro ŘKO.

V rámci identifikace rizik musí být určeny:

- příčina rizika (reálná událost nebo situace, která je důvodem vzniku rizika);
- riziko (událost, která může s určitou pravděpodobností nastat);
- dopad na kvalitu a parametry poskytované služby.

Rizika jsou hodnocena z hledisek:

- pravděpodobnosti, že riziková situace nastane (stupeň 1-5),
- rozsahu dopadu v případě, že riziková událost nastane (stupeň 1-5),
- časového horizontu, ve kterém může daná riziková událost nastat.

Pravděpodobnost		Dopad	
1	Téměř vyloučené	1	Zanedbatelný
2	Neppravděpodobné	2	Nevýznamný
3	Možné	3	Střední

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

4	Pravděpodobné	4	Významný
5	Téměř jisté	5	Katastrofický

Součin hodnot pravděpodobnosti výskytu a dopadu určuje váhu rizika. Čím vyšší je hodnota součinu, tím je riziko významnější. Rizika se rozdělí na 3 kategorie podle jejich významu - nízký (N), střední (S), vysoký (V) pomocí následující matice hodnocení rizik:

		Vyhodnocení rizik				
		Zanedbatelné	Nevýznamné	Střední	Významné	Katastrofické
Pravděpodobnost výskytu ↑	Téměř jisté	S	S	V	V	V
	Pravděpodobné	S	S	S	V	V
	Možné	N	S	S	S	V
	Nepřavděpodobné	N	N	S	S	S
	Téměř vyloučené	N	N	N	S	S
		Velikost dopadu →				

Poskytovatel je povinen implementovat opatření v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost rizika, určenou Objednatelem.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	MF	GŘC	Poskytovatel infrastruktury	Poskytovatel
Identifikace rizik	P	P	P	P
Evidence rizik a opatření	I	S	S	P
Návrh a implementace opatření (komponenty infrastruktury)	I	-	P	S
Návrh a implementace opatření (AM AISG)	I	-	S	P
Návrh a implementace opatření (funkcionalita v kompetenci GŘC)	I	P	-	S

## 2.12 Řízení kvality

Řízení kvality provozu probíhá na úrovni v rámci jednání a úkolů řídicích struktur provozu na úrovni vedení projektu a prostřednictvím pravidelných měsíčních Zpráv o poskytování Služeb.

### Zpráva o poskytování Služeb

Řízení kvality probíhá zejména v oblastech:

- plnění SLA parametrů
- eskalace, sledování a reporting řešení závažných incidentů s velkým dopadem na uživatele
- plnění provozních procesů řízení incidentů a požadavků
- prováděné pravidelné a proaktivní činnosti
- plnění provozního procesu řízení změn a konfigurací
- plánování a řízení změn většího rozsahu, včetně testování a nasazení do produktivního provozu
- stav problémů
- stav rizik

Měsíční Zpráva o poskytování služeb bude obsahovat informace o reálném plnění výkonostních a SLA parametrů a bude hodnocena podle jejich souladu s hodnotami uvedenými příloze č. 1 Smlouvy.

Konečné vypořádání závažného incidentu ve formě Incident reportu je vždy součástí příslušné měsíční Zprávy o poskytování Služeb.

### **Řízení kvality při změnách a rozvoji AM AISG**

Plán realizace změn (neplatí pro drobné provozní změny) nebo Rozvoje AM AISG stanoví také termíny pro testování změněné služby.

TPP projedná spolu se změnou nebo Požadavkem na Rozvoj AM AISG plán akceptačních testů a zajišťuje vlastní akceptační testy, které musí ověřit, že změněná služba naplňuje dokumentovaný návrh ve smyslu akceptačních kritérií.

Nasazení změny služby do provozního prostředí schvaluje TPP nebo manažer služeb Objednatele. Pro změněnou službu přitom musí Poskytovatel připravit také postup k obnovení původního stavu pro případ neúspěšného nasazení změny služby (tzv. rollback).

Poskytovatel je odpovědný za pravidelnou aktualizaci technické dokumentace vytvořené v rámci Vytvoření a implementace AM AISG včetně promítnutí provedených provozních změn.

## **2.13 Komunikace**

Veškerá komunikace v rámci řízení provozu probíhá v češtině.

Základním komunikačním kanálem je e-mail. Všechny důležité předávané informace prostřednictvím e-mailu budou zasílány v kopii vždy oběma manažerům služeb.

Vedlejším komunikačním kanálem je telefon nebo osobní jednání. Všechny významnější dohody provedené prostřednictvím telefonu musí být dodatečně potvrzeny e-mailem nebo písemně formou zápisu z jednání.

Ze všech jednání se pořizuje zápis a po schválení zápisu je tento distribuován všem účastníkům jednání a dalším určeným osobám.

Frekvence jednání týmů:

- TPP: Základní interval jednání TPP je 1x měsíčně. Tento interval může být upraven dohodou mezi manažery služeb obou smluvních stran. Každý z manažerů služeb je oprávněn iniciovat mimořádné jednání TPP v případě potřeby – např. při identifikaci nového rizika;

**Smlouva o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb**  
**Příloha č. 2 - Řízení projektu a provozu**

- ŘKO: Základní interval jednání ŘKO je 1x ročně. Toto jednání může proběhnout i korespondenčně, schválením předem připraveného textu zápisu z jednání. Kromě toho může být jednání ŘKO svoláno dle potřeby identifikované manažery služeb za účelem rozhodnutí o změnovém požadavku, uplatnění smluvní sankce nebo eskalaci neshody na úrovni TPP.

Eskalační úrovně:

- Případné neshody na úrovni realizačního týmu jsou řešeny dohodou manažerů služeb obou smluvních stran
- Případné neshody manažerů služeb obou smluvních stran jsou řešeny oprávněnými osobami ve věcech technických nebo oprávněnými osobami ve věcech smluvních.

### **2.14 Řízení součinnosti**

V případě potřebné součinnosti obou smluvních stran, případně i jejich Poskytovatelů jedna ze smluvních stran požádá druhou smluvní stranu o součinnost. Žádosti o součinnost jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé smluvní strany.

### **3 Řízení Rozvoje AM AISG**

Řízení služeb Rozvoje AM AISG je popsáno ve Smlouvě, zejména oblasti objednávání a akceptace služeb Rozvoje AM AISG. Tato kapitola obsahuje doplňující detailní požadavky na řízení služeb Rozvoje.

Při implementaci služeb Rozvoje AM AISG jsou dodržovány principy řízení projektu AISG, zjednodušené v míře odpovídající řídicím strukturám provozu a rozsahu změn v rámci konkrétní služby Rozvoje AM AISG. Jedná se zejména o rozdělení odpovědností při implementaci a dále o oblasti vývoje, testování a dokumentace systému.

Při implementaci změn v rámci služeb Rozvoje AM AISG jsou pro jednotlivé drobné změny, ze kterých jsou složeny, dodržovány provozní procesy platné pro provoz Služeb, zejména řízení změn a řízení součinností, způsobem obdobným jako pro provozní změny.



## AKCEPTAČNÍ PROTOKOL – VZOR

dle Smlouvy o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb  
(evid. u Poskytovatele pod č. \_\_\_\_\_ a u Objednatele pod č. \_\_\_\_\_)

<b>Předmět</b>	[bude doplněno]		
<b>Vypracoval</b>	[bude doplněno]	<b>Datum</b>	[bude doplněno]
<b>Zadaný počet člověkodnů</b>	<i>(bude doplněno pouze v případě akceptace služeb Změn AM AISG nebo služeb Rozvoje AM AISG)</i>		
<b>Termín plnění/akceptace</b>	[bude doplněno]		
<b>Předmět akceptace</b>			
<i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace výstupu/služby</i>			
<b>Připomínky Objednatele</b>			
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě výstupu/služby</i>			
<b>Závěry akceptace</b>			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad		
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou		
<input type="checkbox"/>	není akceptováno		
<b>Akceptovaný počet člověkodnů</b>			
<b>Sazba za člověkoden bez DPH [Kč]</b>	<i>(bude doplněno pouze v případě akceptace služeb Změn AM AISG nebo služeb Rozvoje AM AISG)</i>		
<b>Cena celkem bez DPH [Kč]</b>			
<b>Seznam výhrad akceptace</b>			
<b>Č.</b>	<b>Popis výhrady</b>	<b>Způsob odstranění</b>	<b>Termín odstranění</b>
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
<b>Seznam příloh akceptace</b>			
<b>Číslo:</b>	<b>Název přílohy</b>		
1	[bude doplněno]		
2	[bude doplněno]		
3	[bude doplněno]		
<b>Schvalovací doložka</b>			
<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Organizace</b>	<b>Podpis</b>	<b>Datum</b>
[bude doplněno]	Objednatel		
[bude doplněno]	Poskytovatel		

## NABÍDKA ROZVOJE AM AISG/ZMĚN AM AISG – VZOR

dle Smlouvy o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb  
(evid. u Poskytovatele pod č. \_\_\_\_\_ a u Objednatele pod č. \_\_\_\_\_)

<b>NABÍDKA SLUŽBY ROZVOJ AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			<b>Číslo: [XX/YYYY]</b>
<b>Za Poskytovatele</b>			
<b>Jméno a příjmení</b>	[bude doplněno]	<b>Funkce</b>	[bude doplněno]
<b>Specifikace rozsahu služby ROZVOJ AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			
<b>Termín (datum a čas) poskytnutí služby ROZVOJ AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			
[bude doplněno]			
<b>Detailní popis poskytnutí služby ROZVOJ AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			
[bude doplněno]			
<b>Požadavek Poskytovatele na součinnost Objednatele</b>			
[bude doplněno]			
<b>Vyjádření k Požadavku na Rozvoj AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			
[bude doplněno]			
<b>Odhad pracnosti poskytované služby ROZVOJ AM AISG/ZMĚNY AM AISG</b>			
<b>Popis</b>	<b>počet člověkodnů</b>	<b>sazba za člověkoden [Kč]</b>	<b>cena celkem bez DPH [Kč]</b>
<i>popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti</i>			
* <i>počet řádku bude přidán dle potřeby</i>			
<b>Celkem</b>	---	---	
<b>Schvalovací doložka</b>			
<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Organizace</b>	<b>Podpis</b>	<b>Datum</b>
[bude doplněno]	Objednatel	[bude doplněno]	[bude doplněno]
[bude doplněno]	Poskytovatel	[bude doplněno]	[bude doplněno]

## ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

dle Smlouvy o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb  
(evid. u Poskytovatele pod č. \_\_\_\_\_ a u Objednatele pod č. \_\_\_\_\_)

Vykazované období:	od	do
--------------------	----	----

Obě Smluvní strany potvrzují, že v uvedeném období byly v souladu s výše uvedenou Smlouvou poskytnuty níže specifikované Služby v účtovaném množství:

Oblast Služby	Cena za oblast Služby v období (Kč)		
	bez DPH	DPH	s DPH
<b>Údržba a podpora AM AISG Provozní služby AM AISG</b>			

Za Objednatele	Za Poskytovatele
Datum:	Datum:
Jméno, příjmení Oprávněné osoby Objednatele ve věcech projektových nebo technických:	Jméno, příjmení Oprávněné osoby Objednatele ve věcech projektových nebo technických:
Podpis:	Podpis:

---

**Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**  
se sídlem Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3

---



**SPCSS**

Státní pokladna  
Centrum sdílených služeb

## **ZPRÁVA**

***o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období***



dle Smlouvy o zajištění Analytického modulu AISG a souvisejících služeb  
(evid. u Poskytovatele pod č. \_\_\_\_\_ a u Objednatele pod č. \_\_\_\_\_)

***Údržba a podpora AM AISG***  
***Provozní služby AM AISG***

## I. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Zahájení poskytování Služeb	Ukončení poskytování Služeb

## II. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Služba je poskytována v režimu 7x24.

## III. POPIS ROZSAHU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

## IV. VÝKONNOSTNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

## V. ŘEŠENÍ ZÁVAD

ID	Kategorie	Závada	Prostředí/ Část služeb	Počátek	Konec	Porušení SLA

## VI. SERVISNÍ ZÁSAHY, PROVOZNÍ ZMĚNY A TESTOVÁNÍ

ID	Aktivita	Prostředí/ Část služeb	Termín	Odstávka PROD

## VIII. DOSTUPNOST SLUŽEB

Část služeb	Kumulativní dostupnost _____ - _____					
	v %		Výpadek v hodinách		Provozní doba	
	SLA roční	Realita	SLA roční (orientační)	Realita	SLA	Realita (minuty)

Realizované schválené odstávky na produkčním prostředí ve vykazovaném období včetně mimořádných

ID	Plánovaná odstávka	Část služeb	Termín	Plánovaná doba	Skutečná doba

Výpadky (Kritické závady) na produkčním prostředí ve vykazovaném období

ID	Výpadek	Část služeb	Počátek	Délka

## IX. ZÁVAŽNÉ INCIDENTY

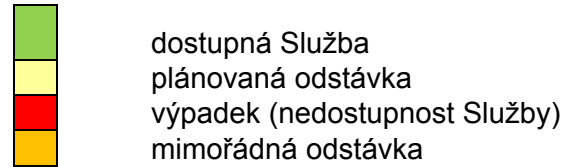
## X. PŘEHLED OMEZENÍ SLUŽEB

Přehled o denní dostupnosti Služeb ve vykazovaném období																														
<b>Provozní doba</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Nepřetržitá provozní doba



**Legenda:**



**XI. PROBLÉMY A RIZIKA**

**XII. ČERPÁNÍ ČLOVĚKODNŮ ZAHRNUTÝCH V PAUŠÁLNÍ CENĚ**

**XIII. SMLUVNÍ POKUTY**

**XIV. PŘÍLOHY**

**XV. PODPISOVÁ DOLOŽKA**

Vypracoval		Schválil	
Jméno a příjmení:		Jméno a příjmení:	
Podpis		Podpis	
Datum:		Datum:	
<b>Vyjádření Objednatele k poskytování Služeb:</b>			
<b>Za Objednatele</b>			
Jméno a příjmení:			
Podpis			
Datum:			