

Smlouva o zajištění implementace opatření pro zajištění souladu IISSP s požadavky na kybernetickou bezpečnost

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako zakázka v otevřeném řízení č. j. MF-8360/2019/6602-27
evidenční číslo: 9006/007/2019
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo financí

sídlo: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

banka: ČNB, a.s.

č. účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaauv

za níž jedná: xxxxxxxxxx

(dále jen „Objednatel“)

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 692

sídlo: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4

IČO: 14890992

DIČ: CZ14890992

banka: Raiffeisenbank, a.s.

č. účtu: 1001042725/5500

ID datové schránky: e69bcfy

za níž jedná: Martin Kotrus, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

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

PREAMBULE

Smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek dne 1. 4. 2019 pod evidenčním číslem VZ Z2019-004588 s názvem Implementace opatření pro zajištění souladu IISSP s požadavky na kybernetickou bezpečnost (dále jen „**Veřejná zakázka**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“), kdy nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

1. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

- 1.1 Účelem této Smlouvy je pořízení a implementace opatření pro zajištění souladu Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále jen „IISSP“) s požadavky na kybernetickou bezpečnost stanovenými zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou 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). IISSP je systémem kritické informační infrastruktury dle zákona o kybernetické bezpečnosti.

- 1.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele ochranu kybernetické bezpečnosti IISSP v rozsahu popínaných řešení, spočívající zejména v dodání potřebných bezpečnostních softwarových produktů včetně všech potřebných licenčních oprávnění, nasazení těchto produktů a zajištění technické podpory a servisních služeb, a to v souladu se specifikací stanovenou v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Předmět plnění“), a dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění cenu dle čl. 3 této Smlouvy.
- 1.3 Předmět plnění zahrnuje tyto dílčí služby:
- dodání softwarových produktů SAP**, a to v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 (dále jen „**SW Produkt**“);
 - implementace SW Produktu** do stávající architektury IISSP, jejíž popis je součástí Přílohy č. 2, a to včetně přípravy analytického dokumentu, jehož minimální náležitosti jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Cílový koncept“), implementace jednotlivých komponent dle Cílového konceptu, přípravy plánu přechodu, testování, přechodu do produktivního provozu, školení, přípravy dokumentace, nastavení procesů podpory, včetně poskytování zvýšené podpory po dobu 3 měsíců ode dne přechodu do produktivního provozu, včetně dalších činností, to vše v souladu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 (dále jen „**Implementace**“);
 - zajištění zvýšené podpory** k SW Produktu, v rozsahu dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 (dále jen „**Podpora**“);
 - zajištění **maintenance** na dodaný SW Produkt dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 (dále jen „**Maintenance**“);
- to vše v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení této Smlouvy. V případě rozporu příloh této Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.
- 1.5 Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných plnění, podmínkám stanoveným právními předpisy platnými v České republice, zvláště v oblasti bezpečnosti, provozu kritické informační infrastruktury státu. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění řádně a s odbornou péčí.
- 1.6 Poskytovatel prohlašuje, že je certifikovaným partnerem společnosti SAP, a zavazuje se splňovat tuto kvalifikaci po celou dobu trvání Smlouvy.

2. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a sídlo Státní pokladny Centra sdílených služeb, s. p., IČ 036 30 919, Na Vápence 915/14, Praha 3, není-li ve Smlouvě nebo jejích Přílohách stanoveno jinak nebo nevyplývá-li jinak z povahy Předmětu plnění (dále jen „Místo plnění“).
- 2.2 Poskytovatel je povinen dodat **SW Produkt** ve lhůtě 5 dnů ode dne akceptace Cílového konceptu specifikovaného v Příloze č. 1. O předání SW Produktu bude sepsán předávací protokol (dále jen „Předávací protokol“). Vzor Předávacího protokolu je součástí Přílohy č. 3.
- 2.3 Poskytovatel je povinen provést **Implementaci** ve lhůtě do šesti měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, nejpozději však 31. března 2020, a to způsobem uvedeným v Příloze č. 1. O provedení Implementace bude sepsán akceptační protokol, v rámci kterého Objednatel uvede případné výhrady k provedení Implementace (dále jen „Akceptační protokol“). Spolu s předáním Implementace bude předána také všechna související dokumentace, která je její součástí dle Přílohy č. 1 (dále jen „Dokumentace“). Případné výhrady se Poskytovatel zavazuje odstranit neodkladně, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od jejich zaslání. Po odstranění případných výhrad Smluvní strany sepsá nový Akceptační protokol bez výhrad. Vzor Akceptačního protokolu je součástí Přílohy č. 4.

- 2.4 Poskytovatel se zavazuje, že okamžikem předání Dokumentace Objednateli (bez ohledu na případné výhrady) uděluje Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu majetkových práv k této Dokumentaci, a to na celou dobu trvání takových majetkových práv. Odměna za udělení oprávnění k výkonu majetkových práv k Dokumentaci je zahrnutá v Dílčí ceně za Implementaci.
- 2.5 **Podpora** bude poskytována ode dne podpisu Akceptačního protokolu bez výhrad po dobu 3 měsíců, a to řádně a za použití odborných znalostí Poskytovatele a v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami. Při plnění služeb Podpory je Poskytovatel povinen komunikovat s Objednatelem prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele. Řešení požadavků na Podporu a způsob poskytování Podpory je uveden v Příloze č. 1.
- 2.6 Ohlášení požadavku na **Podporu** provádí Oprávněná osoba Objednatele formou písemné registrace vady/události prostřednictvím stávající aplikace Service Desk MF, ke které Objednatel zajistí Oprávněné osobě Poskytovatele přístup dnem účinnosti Smlouvy.
- 2.7 Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí Ohlášení požadavku na **Podporu** ve lhůtě 1 hodiny od doručení Ohlášení požadavku na Podporu výše uvedeným způsobem Oprávněné osobě Objednatele (dále jen „Potvrzení Ohlášení požadavku na Podporu“), případně si vyžádat doplnění Ohlášení požadavku na Podporu.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje vypořádat požadavky na **Podporu** ohlášené dle předchozího článku ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne od Potvrzení Ohlášení požadavku na Podporu.
- 2.9 **Maintenance** bude poskytována ode dne podpisu Předávacího protokolu a to řádně a za použití odborných znalostí Poskytovatele a v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami. Při plnění služeb Podpory je Poskytovatel povinen komunikovat s Objednatelem prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele. Řešení požadavků na Podporu a způsob poskytování Podpory je uveden v Příloze č. 1.
- 2.10 Objednatel je oprávněn v průběhu trvání Smlouvy vypovědět poskytování **Maintenance** ve vztahu k jednotlivým částem SW Produktu uvedeným v Příloze č. 1 Smlouvy v tříměsíční výpovědní době, a to formou písemné výpovědi, podepsané Oprávněnou osobou Objednatele a takto vypovězené jednotlivé SW produkty nebude Objednatel moci dále využívat. Výpověď je Objednatel povinen doručit Poskytovateli nejpozději 3 měsíce před koncem kalendářního roku, nejdříve však po uplynutí jednoho celého kalendářního roku trvání této Smlouvy
- 2.11 Poskytovatel je při objednávání součinnosti ze strany Objednatele povinen postupovat v souladu s pracovními postupy Procesů poskytování podpory produktivního provozu IISSP. Popis Procesů poskytování podpory produktivního provozu IISSP je uveden v Příloze č. 6.
- 2.12 Další specifikace způsobu plnění Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za Předmět plnění dle této Smlouvy se skládá z následujících dílčích cen (dále společně jen „Cena“ nebo jednotlivě též „Dílčí ceny“):
- cena za **SW Produkt** bude hrazena jednorázově v celkové výši 46.962.398,96 Kč bez DPH (dále jen „Cena za SW Produkt“), bližší specifikace Ceny za SW Produkt je uvedena v Příloze č. 1 odst. 1.
 - cena za **Implementaci** bude hrazena jednorázově v celkové výši 27.399.076,13 Kč bez DPH (dále jen „Cena za Implementaci“),
 - za poskytování **Podpory** bude hrazena jednorázově v celkové výši 5.843.485,65 Kč bez DPH, (dále jen „Cena za Podporu“),
 - za poskytování **Maintenance** bude hrazena paušální cena v celkové výši 2.402.968,26 Kč bez DPH, a to za každé celé kalendářní čtvrtletí trvání Smlouvy (dále jen „Cena za Maintenance“); Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy Maintenance nebude poskytována po celé kalendářní čtvrtletí, se Cena za Maintenance poměrně krátí.

- 3.2 Výše uvedené Dílčí 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, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Místa plnění apod.
- 3.3 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 3.4 K jednotlivým Dílčím cenám bude připočítána DPH v zákonem stanovené výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.5 Cena za SW Produkt bude hrazena jednorázově na základě faktury vystavené Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn fakturovat Cenu za Předmět plnění nejdříve den následující po dni podpisu Předávacího protokolu Objednatelem. Kopie Předávacího protokolu bude přílohou faktury.
- 3.6 Cena za Implementaci a Cena za Podporu bude hrazena každá jednorázově na základě faktury vystavené Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn fakturovat Cenu za Předmět plnění nejdříve den následující po dni podpisu Akceptačního protokolu bez výhrad Objednatelem. Kopie Akceptačního protokolu bude přílohou faktury.
- 3.7 Cena za Maintenance bude poprvé hrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve den následující po dni podpisu Předávacího protokolu Objednatelem (dle odst. 2.2 Smlouvy) za období od podpisu Předávacího protokolu do konce příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž bude Maintenance poskytována. Kopie Předávacího protokolu bude přílohou faktury.

Faktury za další poskytování Maintenance budou hrazeny vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem na příslušné kalendářní čtvrtletí, v němž bude Maintenance poskytována. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve k poslednímu dni bezprostředně předcházejícího kalendářního čtvrtletí.

- 3.8 Poskytovatel bude doručovat faktury v listinné nebo elektronické podobě na adresu Objednatele: Ministerstvo financí ČR, Letenská 15, 118 10 Praha 1, P. O. BOX 77, podatelna@mfcz.cz, ID datové schránky: zxeaaav.
- 3.9 Faktury budou obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a musí dále obsahovat:
- a) přesnou identifikaci Předmětu plnění podle Smlouvy;
 - b) číslo Smlouvy MF uvedené v záhlaví Smlouvy v rámečku, které slouží jako identifikátor platby;
 - c) rozpis jednotlivých položek;
 - d) jednotlivou Dílčí cenu bez DPH a s DPH;
 - e) specifikace období, za které se fakturuje, pokud půjde o fakturu na Cenu za Maintenance;
 - f) úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Smlouvy a číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle Smlouvy;
 - g) údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 3.10 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura za příslušný kalendářní rok, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena Objednateli nejpozději do 15. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené po tomto datu budou uhrazeny až po donastavení všech rozpočtových prostředků ve státní pokladně, lhůta splatnosti u nich počíná běžet až od 1. 2. následujícího kalendářního roku a Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel není v takových případech v prodlení.
- 3.11 Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, byla-li vystavena v rozporu s podmínkami Smlouvy, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li příloha. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.

- 3.12 Platby dle této Smlouvy budou probíhat bezhotovostně a výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 3.13 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.
- 3.14 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 3 pracovních dní od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhradena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 3.15 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Předmětu plnění.

4. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

4.1 Práva a Povinnosti Objednatele:

- a) Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektu, ve kterém se nachází Místo plnění a umožní Poskytovateli přístup k Místu plnění.
- b) Objednatel je povinen před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro objekt Místa plnění, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění. Poskytovatel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že následně provede řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Předmětu plnění prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „Pracovníci Poskytovatele“) a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele.
- c) Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat při řešení všech záležitostí souvisejících s poskytováním Předmětu plnění dle této Smlouvy.
- d) Objednatel se zavazuje zaplatit včas Dílčí ceny dle čl. 3. této Smlouvy.
- e) Objednatel je oprávněn provádět průběžnou kontrolu provádění Předmětu plnění prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele.

4.2 Práva a povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění řádně, včas a s odbornou péčí.
- b) Poskytovatel se zavazuje poskytnout při plnění Předmětu plnění součinnost Objednateli a dalším osobám, které budou určeny Objednatel.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Oprávněných osob Objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Implementaci a Podporu prostřednictvím osob, které jsou součástí realizačního týmu, prostřednictvím kterého prokazoval v Zadávacím řízení kvalifikaci (dále jen „Realizační tým“). Poskytovatel se dále zavazuje nezměnit žádného z členů realizačního týmu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Složení a kvalifikace Realizačního týmu Poskytovatele je uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou člena Realizačního týmu je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující splnění kvalifikačních předpokladů ze strany nově navrhovaného člena Realizačního týmu, které by odpovídaly kvalifikačním předpokladům nahrazovaného člena, anebo doložit alespoň takovou kvalifikaci, aby nově složený Realizační tým jako celek i po změně nadále naplňoval minimální úroveň technického kvalifikačního předpokladu „Realizační tým“ dle Zadávací dokumentace.

- e) Poskytovatel se zavazuje nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v Zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Oprávněné osoby Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Oprávněné osoby Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle Zadávací dokumentace.
- f) Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly např. podle zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním Veřejné zakázky, a to po dobu danou právními předpisy České republiky k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů). Poskytovatel se dále zavazuje plnit povinnosti osoby povinné spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.
- g) Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí.
- h) Poskytovatel se zavazuje sdělovat Objednateli bez zbytečného odkladu všechny skutečnosti, které by mohly ovlivnit či změnit pokyny či zájmy Objednatele. Zjistí-li Poskytovatel, že pokyny Objednatele jsou nevhodné či neúčelné pro poskytování Předmětu plnění, je povinen na to Objednatele upozornit.
- i) Poskytovatel se zavazuje nakládat se všemi věcmi, dokumenty a jinými písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely poskytování Předmětu plnění, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením a zneužitím. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím svěřených hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění této Smlouvy, a to do 5 dnů od skončení Smlouvy.

5. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ

- 5.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtě pro dodání SW Produktu dle čl. 2 odst. 2.2 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý, i započatý den prodlení.
- 5.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtě pro provedení Implementace dle čl. 2 odst. 2.3 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z Dílčí ceny dle čl. 3 odst. 3.1 písm. b) této Smlouvy za každý, i započatý den prodlení.
- 5.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním ve lhůtě pro Poskytování Podpory dle čl. 2 odst. 2.4 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý, i započatý den prodlení.
- 5.4 V případě prodlení Poskytovatele s plněním některé z lhůt dle čl. 2. odst. 2.3 (ve vztahu ke lhůtě pro odstranění výhrad) nebo dle čl. 3. odst. 3.14 (ve vztahu ke lhůtě pro informování Objednatele o rozhodnutí o Nespolehlivém plátcí) nebo dle čl. 4. odst. 4.2 písm. i) věty poslední nebo dle čl. 7. odst. 7.3 (ve vztahu ke lhůtě pro odstranění vad) nebo dle čl. 10. odst. 10.8 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý, i započatý den prodlení.
- 5.5 V případě porušení některé z povinností Poskytovatele podle čl. 2. odst. 2.7 nebo odst. 2.8 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každou, i započatou hodinu prodlení.
- 5.6 V případě porušení některé z povinností Poskytovatele podle čl. 1. odst. 1.5 nebo čl. 4. odst. 4.2 písm. a) nebo písm. b) nebo písm. c) nebo písm. e) nebo písm. f) nebo písm. g) nebo písm. i) této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení.

- 5.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 4. odst. 4.2 písm. d) má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 5.8 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. 9. této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 5.9 V případě porušení některé z povinností Poskytovatele dle čl. 1. odst. 1.6 nebo dle čl. 6. odst. 6.8 nebo čl. 8. odst. 8.1 nebo čl. 11. odst. 11.10 této Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 5.10 Při prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 5.11 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Poskyvateltem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 5.12 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty.
- 5.13 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- 5.14 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků ze sankcí uvedených v tomto článku vzniklých na základě této Smlouvy jedné Smluvní straně, se omezuje částkou ve výši 100 % z celkového součtu všech Dílčích cen uvedených v odst. 3.1 písm. a), b), c) a d) Smlouvy s tím, že Dílčí cena za poskytování Maintenance (uvedená v písm. d) v paušální výši za čtvrtletí) se pro účely daného výpočtu započte ve výši za 48 měsíců.

6. NÁHRADA ŠKODY

- 6.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 6.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 6.3 Poskytovatel odpovídá v limitu stanoveném odst. 6.5 tohoto článku mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Předmětu plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 6.4 Za škodu se přitom s ohledem na odst. 6.3 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.
- 6.5 Smluvní strany se výslovně dohodly s odkazem na § 2898 Občanského zákoníku, že celková výše všech nároků na náhradu škody, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně, se omezuje částkou ve výši 100.000.000,- Kč. Uvedené omezení náhrady škody se však neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 6.6 Škodu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 6.7 Náhrada škody je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.

- 6.8 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání této Smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností v důsledku poskytování Předmětu plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění min. 100 mil. Kč (slovy: sto milionů korun českých). Doklady o platném pojištění, včetně dokladů o zaplacení pojistného, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli kdykoliv během trvání této Smlouvy, to do 10 (deseti) kalendářních dnů od písemné výzvy Objednatele.

7. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 7.1 S ohledem na to, že Předmět plnění je svou podstatou poskytnutím služeb, záruční doba činí 24 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem Předmětu plnění okamžikem podepsání Předávacího protokolu nebo Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 7.2 Poskytovatel odpovídá za vady, které má Předmět plnění v době předání nebo které vzniknou v průběhu záruční doby.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu Smlouvy, a to do deseti (10) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Ohlášení vad po dobu trvání této Smlouvy i po skončení doby trvání Smlouvy provádí Oprávněná osoba Objednatele prostřednictvím stávající aplikace Service Desk MF a e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí Ohlášení vady prostřednictvím stávající aplikace Service Desk MF. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy, a to podle volby Objednatele.
- 7.5 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 7.4 tohoto článku, je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, smluvní pokutu a náhradu škody.
- 7.6 Poskytovatel v rámci záruky odpovídá za to, že Předmět plnění bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy.
- 7.7 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí Předmětu plnění není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 7.8 Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

8. PRÁVA TŘETÍCH OSOB A LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Poskytovatel prohlašuje, že Předmět plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatížen 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 Předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Předmětu plnění bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob.
- 8.3 S podpisem této Smlouvy poskytuje Poskytovatel Objednateli k SW Produktu, jež je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, místně neomezené licenční oprávnění dle § 2358 Občanského zákoníku na dobu trvání majetkových práv autora, včetně práva užití databází, jsou-li součástí Předmětu plnění (dále jen „Licence“). Objednatel je oprávněn upravovat ty části SW Produktu, u kterých tak

Poskytovatel standardně umožňuje, sám či prostřednictvím třetích osob, a to výhradně pro potřeby Objednatele nebo subjektů uvedených ve větě první odst. 8.5 tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojové kódy k příslušným částem SW Produktu v potřebném rozsahu. Licence dle čl. 8. odst. 8.3 této Smlouvy jsou uděleny jako licence nevýhradní dle § 2361 Občanského zákoníku. Odměna za poskytnutí Licencí dle tohoto odstavce je zahrnuta v Ceně dle čl. 3. této Smlouvy.

- 8.4 Pro případ, že by v důsledku poskytování Předmětu plnění došlo mimo Dokumentaci ke vzniku autorského díla, poskytuje Poskytovatel Objednateli k takto vytvořenému autorskému dílu časově a místně neomezené licenční oprávnění podle § 2358 Občanského zákoníku k užívání autorského díla všemi způsoby užití (vč. zveřejnění), a to ode dne jeho předání Objednateli. Objednatel není povinen licenci využít. Objednatel je oprávněn upravovat dílo, k němuž je poskytnuta licence, sám či prostřednictvím třetích osob výhradně pro potřeby Objednatele nebo subjektů uvedených ve větě první odst. 8.5 tohoto článku Smlouvy. Licence dle čl. 8. odst. 8.4 této Smlouvy je udělena jako licence nevýhradní ve smyslu § 2361 Občanského zákoníku. Odměna za poskytnutí licence dle tohoto odstavce je zahrnutá v Ceně dle čl. 3 této Smlouvy.
- 8.5 Objednatel je oprávněn poskytnout licenční oprávnění dle čl. 2 odst. 2.4 a tohoto čl. 8 odst. 8.3 a 8.4 této Smlouvy v celém rozsahu formou podlicence dle odst. § 2363 Občanského zákoníku organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v působnosti Objednatele a státním podnikům založeným Objednatel. Toto oprávnění Objednatele je zahrnuto v Ceně dle čl. 3 této Smlouvy. Poskytovatel dále poskytuje Objednateli oprávnění postoupit subjektům uvedeným ve větě první tohoto odstavce oprávnění k výkonu práv dle čl. 2 odst. 2.4 a tohoto čl. 8 odst. 8.3 a 8.4 této Smlouvy, a to stejnými způsoby užití.

9. MLČENLIVOST

- 9.1 Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (dále jen „Diskrétní informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena. Za Diskrétní informace se považují veškeré následující informace:
- a) veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatel v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. 11. odst. 11.6);
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatel označeny jako diskrétní.
- 9.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost, uvedená v předchozím článku, se nevztahuje na informace:
- d) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - e) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - f) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - g) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - h) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 9.3 Jako s Diskrétními informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 1 tohoto článku, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí

Objednatele, a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.

- 9.4 Poskytovatel se zavazuje, že Diskrétní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití je třeba předchozí písemné svolení Objednatele.
- 9.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.
- 9.6 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá ještě po dobu 5 let od skončení této 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.

10. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Možnost využití práva Objednatele na částečnou výpověď Maintenance dle čl. 2 odst. 2.10 tím není dotčena.
- 10.3 Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
- 10.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ustanovením § 2002 Občanského zákoníku.
- 10.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než deset (10) kalendářních dní;
 - b) opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - c) ztráta kvalifikace Poskytovatele dle čl. 1. odst. 1.6 této Smlouvy;
 - d) jakékoliv jiné porušení povinností Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do deseti (10) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná.
- 10.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než třicet (30) kalendářních dní.
- 10.7 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin.
- 10.8 Nastane-li některý z případů uvedených v odst. 10.7 písm. a) až c) tohoto článku Smlouvy, je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele písemně do dvou (2) dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a 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 této Smlouvy.
- 10.9 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (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 této Smlouvy.

- 10.10 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V tom případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (ex tunc) a Smluvní strany si jsou povinny vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
- 10.11 Odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 10.12 Ukončení Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, ani ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení této Smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Jakékoliv úkony směřující ke zrušení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. 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.

a) Objednatel:

Název: Česká republika – Ministerstvo financí
Adresa: Letenská 15, 118 10 Praha 1
k rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: xzeaauv

b) Poskytovatel:

Název: IBM Česká republika, spol. s r.o.
Adresa: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4
k rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
Datová schránka: e69bcfy

- 11.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

- 11.3 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.

a) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

ve věcech smluvních a obchodních:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxx
Adresa: Letenská 15, 118 10 Praha 1
E-mail: xxxxxxxxxxxx
Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech technických:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxx
Adresa: Letenská 15, 118 10 Praha 1
E-mail: xxxxxxxxxxxx
Telefon: xxxxxxxxxxxx

b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech smluvních a obchodních:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxx
Adresa: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4
E-mail: xxxxxxxxxxxx
Telefon: xxxxxxxxxxxx

ve věcech technických:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxx
Adresa: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4
E-mail: xxxxxxxxxxxx
Telefon: xxxxxxxxxxxx

- 11.4 Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy je za Objednatele oprávněn ředitel odboru 70, ministr a dále osoby pověřené ministrem financí. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozí větě (dále jen „Oprávněné osoby pro věci smluvní“). Oprávněné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 11.5 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.
- 11.6 Smluvní strany souhlasí, že uzavřená Smlouva, jakož i její text a přílohy budou v plném rozsahu v elektronické podobě zveřejněny v registru smluv, dle Zákona o zadávání veřejných zakázek na profilu Objednatele, případně na jiném místě, bude-li k tomu Objednatel povinován, a to bez časového omezení. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy nebo její části na internetových stránkách Objednatele, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, uveřejní v registru smluv.
- 11.7 Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že tato Smlouva se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo a licenční smlouvu.
- 11.8 Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy neovlivněna a nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy nebo okolností, 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.
- 11.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním či 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 se činí.
- 11.10 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna bez 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 či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 11.11 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti této Smlouvy) budou rozhodovány s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 11.12 Smluvní strany se dohodly, že v rámci této Smlouvy vylučují aplikaci ustanovení § 557 Občanského zákoníku.
- 11.13 Smlouvu Smluvní strany podepisují elektronicky.
- 11.14 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétních případech stanoví jinak.

11.15 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

11.16 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha č. 1 - Specifikace Předmětu plnění
- Příloha č. 2 - Popis architektury IISSP
- Příloha č. 3 - Vzor Předávacího protokolu
- Příloha č. 4 - Vzor Akceptačního protokolu
- Příloha č. 5 - Realizační tým Poskytovatele
- Příloha č. 6 - Procesy podpory produktivního provozu IISSP
- Příloha č. 7 - Obchodní podmínky Poskytovatele

Obchodní podmínky se stávají jako Příloha č. 7 součástí Smlouvy jen v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s ustanovením Smlouvy.

.....
Česká republika – Ministerstvo financí
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx

.....
IBM Česká republika, spol. s r.o.
Martin Kotrus
jednatel

Za finální znění návrhu smlouvy k č. j.: MF-6033/2018/70: xxxxxxxxxxxx

Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění

1. Specifikace – dílčí služby SW Produkt

Součástí dodávky licencí bude:

- Pořízení licencí SW produktů SAP

V rámci dodávky předá Poskytovatel licence k těmto produktům:

		Cena za Produkt (za všechny jednotky) v Kč bez DPH
SAP Governance, Risk and Compliance (GRC):		
- SAP GRC Access Control	4000 jednotek (uživatelů)	25.073.480,00
SAP Singel-Sign-On (SSO)		
- SSO pro skupinu neportalových uživatelů	500 jednotek (uživatelů)	440.550,00
SAP Enterprise Threat Detection (ETD)		
- SAP Enterprise Threat Detection	4 000 jednotek (uživatelů)	13.896.120,00
SAP Code Vulnerability Analysis (CVA):		
- SAP NW AS add-on for code vulnerability Analysis	5 jednotek (uživatelů)	6.293.540,80
SAP PI Base Engine:		
- SAP NetWeaver Process Integration	Navýšení licencovaného objemu o 25 GB / měsíc (na 100 GB / měsíc)	1.258.708,16
Cena za Produkt celkem		46.962.398,96

2. Specifikace - dílčí služby Implementace

Cíle projektu

V rámci dodávky Poskytovatel zajistí a odpovídá (pokud dále není uvedeno jinak) za implementaci poptávaných produktů v nezbytném rozsahu tak, aby řešení odpovídalo níže popsaným cílům:

- SAP GRC:
 - o Nasazení SAP GRC v rozsahu funkcionality modulu SAP GRC AC EAM (Emergency Access Management), tj. nasazení procesu pro přidělení, správu a reporting rozšířených uživatelských oprávnění (např. pro mimořádné aktivity klíčových uživatelů nebo zajištění administrátorských přístupů pro případ nouze),
 - o Zajištění procesu přidělování rozšířených oprávnění vybrané skupině uživatelů, zajišťujících správu a administraci SAP component IISSP (emergency uživatelé),
 - o Nastavení workflow pro schválení těchto přístupů, resp. možnost operativního přidělení těchto oprávnění doložitelným postupem mimo pracovní hodiny podpory přímo žadatelem,
 - o Automatická distribuce emergency uživatelů, resp. rolí v rámci component IISSP,
 - o Sběr logů o aktivitách uživatelů vykonaných uživateli s přidělenými rozšířenými oprávněními a jejich vyhodnocení v prostředí přístupném vybrané skupině bezpečnostních správců a/nebo bezpečnostních auditorů,
 - o Kontrola konfliktů pro kritické kombinace oprávnění včetně možnosti schválení, kontroly a vykazování výjimek (SoD) dle výchozí, standardně dodávané matice konfliktů obsažené v SAP GRC AC,
- SAP SSO:
 - o Plné zabezpečení komunikace interních uživatelů, přistupujících prostřednictvím nativního klienta SAP (SAPGui),
 - o Příprava a zprovoznění dvoufaktorové autentizace,
 - o Autentizace s využitím X.509 certifikátů,

- Podpora vytváření elektronického podpisu, resp. elektronické pečetě v prostředí SAP komponent při přístupu přes nativního klienta SAP (SAPGui),
- Součinnost a metodický dohled při integraci na SAP IDM, centrální správa certifikátů v rámci správy uživatelů IISSP (pro uživatele využívající SAP komponenty),
- SAP ETD:
 - Sběr, centralizace a vyhodnocení relevantních logů vytvářených v SAP komponentách prostředí IISSP,
 - Součinnost a metodický dohled při identifikaci relevantních bezpečnostních událostí,
 - Součinnost a metodický dohled při nastavení automatizovaných reakcí na vybrané typy identifikovaných bezpečnostních událostí dle specifikace Objednatele,
 - Součinnost a metodický dohled při nastavení automatizovaných eskalačních procedur pro identifikované bezpečnostní události na nadřazené dohledové systémy a bezpečnostní monitoring dle specifikace Objednatele,
 - Součinnost a metodický dohled při identifikaci relevantních logů / událostí,
 - Publikace vybraných logů / událostí na nadřazené dohledové systémy,
 - Export dat v definovaném formátu pro potřeby bezpečnostních dohledových systémů,
- SAP CVA:
 - Kontrola kvality kódu ABAP programů komponent IISSP,
 - Centralizace správy a administrace kontroly kvality kódu,
 - Centralizace reportingu a vyhodnocení nálezů kontroly kvality kódu, Prediktivní kontrola kódu před nasazením do produktivního prostředí jako součást procesu přechodu do produktivního provozu.

Podmínky a pravidla Implementace

Průběh projektu bude řízen v souladu s Procesy podpory produktivního provozu IISSP a obecnými podmínkami:

- Při zajištění součinnosti bude Poskytovatel informovat o možnostech, postupech nebo doporučeném řešení v souladu s nejlepší praxí a doporučeními výrobce komponent SAP,
- Architektura řešení bude v souladu se stávající architekturou IISSP a zajistí splnění požadovaných cílů projektu,
- Dokumentace řešení bude ve fázi návrhu (Cílový koncept), realizace i přechodu do produktivního provozu (Dokumentace koncového nastavení) odpovídat standardním projektovým metodikám a pravidlům přípravy a správy dokumentace dle procesů podpory IISSP,
- Termín pro vytvoření Cílového konceptu je **stanoven nejpozději 2 měsíce** od účinnosti Smlouvy,
- Objednatel umožňuje postupné nasazení jednotlivých komponent, pokud budou podmínky nasazení akceptovatelné v prostředí Objednatele. Detailní harmonogram bude součástí Cílového konceptu,
- Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost při začlenění připravovaného řešení v následujících oblastech:
 - Implementace, zprovoznění a provoz infrastruktury,
 - Procesy řízení bezpečnosti produktivního provozu IISSP,
 - Procesy správy uživatelů a oprávnění IISSP,
 - Řízení vývoje ABAP komponent IISSP,
 - Monitoring prostředí IISSP,
 - Školení uživatelů,
 - Dokumentaci připravovaného prostředí,
 - Přípravě procesů podpory a návrhu řešitelských skupiny,
 - Testování implementovaného řešení,
- Poskytovatel se zavazuje, že poskytne nezbytnou součinnost a spolupráci při úpravě stávajících komponent IISSP na všech úrovních architektury, a to při návrhu, implementaci i nasazení popř. požadovaného řešení do produktivního provozu,
- Poskytovatel se zavazuje, že bude spolupracovat při návrhu, implementaci a nasazení předmětu plnění s třetími stranami určenými Objednatelem, které se podílejí na provozu a podpoře IISSP, zejména s Dodavatelem podpory IISSP,
- Poskytovatel zajistí návrh a realizaci implementovaných komponent v souladu s požadavky ochrany osobních údajů dle Evropské legislativy GDPR,

- Poskytovatel zajistí návrh a realizaci implementovaných komponent v souladu s požadavky Zákona o kybernetické bezpečnosti. Objednatel v součinnosti a s metodickým dohledem Dodavatele definuje v úvodní fázi projektu relevantní požadavky vyplývající ze Zákona o kybernetické bezpečnosti a případně dalších návazných norem platných v době podpisu Smlouvy. Způsob realizace navrhne Dodavatel jako součást přípravy Cílového konceptu, a to v rozsahu odpovídajícím implementovanému řešení.

Implementace všech komponent bude podléhat následujícím společným organizačním a projektovým pravidlům. Jednotlivé aktivity vykonává Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem, pokud není uvedeno jinak:

- Fáze analytická bude obsahovat minimálně následující aktivity:
 - o Příprava analytického dokumentu („Cílový koncept“), který bude obsahovat:
 - Analýza zadání,
 - Definici požadavků
 - Procesních,
 - Funkčních,
 - Ostatních,
 - Popis procesů,
 - Funkční specifikaci,
 - Návrh architektury jednotlivých komponent:
 - Komponentová,
 - Aplikační,
 - Komunikační,
 - Infrastruktury,
 - Návaznost na stávající architekturu a procesy IISSP,
 - Popis implementace jednotlivých komponent,
 - Požadované verze nebo další úpravy na komponentách IISSP, které jsou podmínkou pro nasazení navrhovaného řešení,
 - Požadavky na nutnou infrastrukturu (včetně sizingu)
 - Způsob napojení na provozní procesy IISSP:
 - Monitoring a logování,
 - Kontrola provozního stavu
 - Zálohování a obnova,
 - Definice zajištění vysoké dostupnosti, resp. napojení na Disaster recovery procesy a plány,
 - Popis testování, definice testovacích scénářů,
 - Autorizační koncept a napojení na správu uživatelů,
 - Návrh školení,
 - Bezpečnostní architekturu:
 - Autentizace uživatele,
 - Zabezpečení komunikace,
 - Zabezpečení uložení dat, retence a způsob likvidace dat po vypršení retence,
 - Pseudonymizace vybraných atributů,
 - Bezpečnost procesů vývoje a podpory,
 - Specifikaci požadované součinnosti MF,
 - Harmonogram,
- Fáze realizační bude obsahovat minimálně následující aktivity:
 - o Implementace jednotlivých komponent dle schváleného Cílového konceptu,
 - o Přípravu Plánu přechodu,
 - o Testování:
 - Přípravu Plánu testování,
 - Návrh testovacích scénářů a testovacích případů včetně příslušných testovacích dat,
 - Provedení integračních testů, ve kterých bude ověřen test funkcionality a komunikace před zahájením akceptačních testů,
 - Objednatel provede za součinnosti Poskytovatele akceptační testy,
- Fáze přechodu do produktivního provozu bude obsahovat minimálně následující aktivity:
 - o Nasazení implementovaných funkcionalit do produktivního provozu,

- Školení:
 - Návrh obsahu a rozsahu školení pro jednotlivé komponenty a typy uživatelů,
 - Poskytovatel definuje potřebnou součinnost ze strany MF,
 - Poskytovatel zajišťuje školení pro jednotlivé komponenty a typy uživatelů v rozsahu nezbytném pro příslušnou běžnou administraci a správu procesů, zajišťované danou komponentou,
- Příprava dokumentace:
 - Školící dokumentace a příručky,
 - Dokumentace koncového uživatele,
 - Administrátorská příručka,
- Nastavení procesů podpory:
 - Definice a nastavení řešitelských skupin pro podporu nasazovaného prostředí,
 - Návrh eskalačních procedur,

Předpokládaný rozsah Implementace

V souladu s výše uvedenými cíli projektu Poskytovatel navrhne a provede implementaci výše uvedených produktů v souladu s best-practice a standardy výrobce komponent. Poskytovatel jako součást Cílového konceptu specifikuje mimo jiné i způsob dosažení výše uvedených cílů projektu v rámci navrhovaného řešení. Objednatel dále očekává, že součástí dodávky budou minimálně dále uvedené činnosti.

Rozsah části plnění Implementace SAP GRC

Součástí plnění Služeb bude:

- Analýza nasazení SAP GRC a doporučení rozsahu nasazení:
 - Návrh rozsahu implementace funkcionalit nutných pro splnění cílů nasazení SAP GRC,
 - Návrh technického řešení SAP GRC včetně začlenění do prostředí Centrální správy uživatelů,
 - Doporučení a technická specifikace změn procesu správy uživatelů a rolí,
- Instalace komponenty v 2-systémovém landscape,
- Implementace a nasazení systému dle schváleného Cílového konceptu,
- Zaškolení a součinnost při provozních činnostech (nastavení kontrol SoD, zpracování výjimek a nastavení workflow pro jejich schválení, kontrolu a reporting),
- Konfigurace SAP GRC AC ve vývojovém/testovacím systému:
 - Nasazení a zprovoznění komponenty SAP GRC AC pro neproduktivní prostředí,
 - Podpora instalace a nastavení SAP GRC NetWeaver Plug-In na vybrané cílové systémy v testovacím prostředí:
 - SAP ERP,
 - SAP BW,
 - Solution manager,
 - SAP Enterprise portal,
 - SAP Process integration,
 - Napojení těchto systémů prostřednictvím RFC (součástí jsou aktivity na straně implementované komponenty) na produktivní SAP GRC a součinnost při nastavení připojovaných systémů,
- Konfigurace SAP GRC AC v produktivním prostředí:
 - Nasazení a zprovoznění komponenty SAP GRC AC pro produktivní prostředí,
 - Součinnost při instalaci SAP GRC NetWeaver Plug-In na všechny systémy v produktivním prostředí,
 - Napojení těchto systémů prostřednictvím RFC (součástí jsou aktivity na straně implementované komponenty) na implementovaný produktivní SAP GRC a součinnost při nastavení připojovaných systémů,
- Obecně:
 - Součinnost a metodický dohled při identifikaci relevantních konfliktů oprávnění,
 - Nastavení kontrol SoD, zpracování výjimek a nastavení workflow pro jejich schválení, kontrolu a reporting,
 - Součinnost a metodický dohled při nastavení sběru logů o aktivitách uživatelů spravovaných prostřednictvím SAP GRC,
 - Nastavení jednoho vzorového „firefighter“ účtu (Firefighter ID) dle výběru Objednatele,

- Customizace jednoho workflow (nastavení pro jedno Firefighter ID) dle výběru Objednatele,
- Přenos znalostí na pracovníky Objednatele pro nastavení účtů a workflow,
- Součinnost při nastavení účtů a customizaci workflow pro produktivní prostředí IISSP.

Rozsah částí plnění Implementace SAP SSO

Implementace produktu SAP SSO bude provedena následujícím rozsahu:

- Analýza nasazení SAP SSO a doporučení rozsahu nasazení:
 - Návrh rozsahu implementace funkcionalit nutných pro splnění cílů nasazení SAP SSO,
 - Návrh technického řešení SAP SSO včetně začlenění do prostředí MF,
 - Součinnost při specifikaci úprav komunikační infrastruktury mezi MF a IISSP pro přístup uživatelů Objednatele ke službám IISSP,
 - Doporučení a technická specifikace autentizačního mechanismu,
 - Popis požadavků na zajištění autentizačních certifikátů a zajištění komunikace SNC+SSO s x.509 certifikátem,
 - Popis požadavků na zajištění kvalifikovaných certifikátů a provedení elektronického podpisu / pečetě prostřednictvím nativního klienta SAP,
 - Specifikace úprav stávajících procesů Centrální správy uživatelů včetně základní identifikace technických změn IISSP v této oblasti,
 - Popis způsobu napojení na zdroj uživatelských dat (SAP IDM, ABAP) a identifikace změn ve stávajících systémech včetně návrhu jejich řešení.
- Instalace komponenty v 2-systémovém landscape:
 - Instalace a konfigurace dedikované komponenty SAP webdispatcher pro neproduktivní a produktivní prostředí,
 - Instalace SAP NW AS Java včetně aplikace SAP SINGLE SIGN-ON pro neproduktivní a produktivní prostředí,
 - Příprava klientského instalačního balíku (SLC),
 - Podpora nasazení Secure Login Library (SLL) na jednom ABAP serveru a jednom J2EE serveru SAP dle výběru Objednatele,
 - Instalace Secure Login Client (SLC) na 5 uživatelských počítačů dle výběru Objednatele,
 - Zprovoznění SNC (Secure Network Connection) pro SAPGui,
 - Zprovoznění autentizace certifikátem pro SAPGui,
 - Součinnost při přechodu do produktivního provozu – podpora nasazení v rámci produktivního prostředí.
- Implementace šifrovaného SNC spojení pro všechny uživatele IISSP přistupujících prostřednictvím nativního klienta SAP:
 - příprava předkonfigurovaného klientského instalačního balíčku (SLC),
 - vzorové nasazení SLL včetně kontroly odvolání certifikátu (CRL),
 - instalace SLC na vzorové stanici včetně změny konfigurace SAPGui pro SNC se SSO
- funkcionality SAP SSO bude implementována uživatele přistupující prostřednictvím nativního klienta SAP.

Rozsah částí plnění Implementace SAP ETD

SAP ETD bude implementováno v rozsahu základní implementace. Součástí základní implementace bude instalace a patching všech nezbytných komponent, minimálně v rozsahu:

- databáze SAP HANA,
- SAP Event Stream Processor (SAP ESP),
- SAP Enterprise Threat Detection (ETD),
- Případně dalších komponent nezbytných k provozu SAP ETD v rámci prostředí IISSP.

Součástí plnění Služeb bude:

- Analýza nasazení SAP ETD a doporučení rozsahu nasazení:
 - Návrh rozsahu implementace funkcionalit nutných pro splnění cílů nasazení SAP ETD,
 - Návrh technického řešení SAP ETD včetně začlenění do prostředí MF a IISSP,
 - Doporučení a technická specifikace změn v komponentách IISSP,
 - Výběr a návrh nastavení standardně dodávaných patterns (pravidel) zvolených dle

- požadavků Objednatele pro nasazení v prostředí IISSP,
 - Identifikace relevantních typů logů pro replikaci ze zdrojových systémů, minimálně v rozsahu:
 - Read Access Log,
 - Security Audit Log,
 - System Log,
 - User Change Log,
 - Nebo jejich ekvivalentů (jsou-li na zdrojovém systému k dispozici),
 - Součástí logů bude také import logů ze session managementu aplikačního firewallu F5 (jedná o standardní http log v textovém formátu a strukturované podobě, obsahující události autentizace uživatele a jeho komunikace přes aplikační firewall),
 - Návrh sběru logů v prostředí IISSP včetně pseudonymizace vybraných atributů,
 - Identifikace a prioritizace bezpečnostně rizikových událostí,
 - Návrh opatření a bezpečnostních postupů (incident response) pro identifikované bezpečnostně rizikové události,
 - Návrh řízení životního cyklu shromažďovaných dat, jejich správa, distribuce a uložení v rámci nasazovaného řešení a archivace,
 - Návrh technického řešení exportu vybraných logů a událostí do 2 vybraných systémů třetí strany (export do SIEM),
 - Návrh technického řešení exportu dat v definovaném formátu do 3 bezpečnostních dohledových systémů, včetně zohlednění komunikace s těmito systémy nacházejícími se mimo interní síť MF,
- Implementace a nasazení systému dle schváleného Cílového konceptu,
- Instalace komponenty v 2-systémovém landscape:
 - Instalace, patching a nastavení všech nezbytných komponent pro neproduktivní prostředí,
 - Instalace, patching a nastavení všech nezbytných komponent pro produktivní prostředí,
 - Součinnost při instalaci rozšíření a nastavení komponent IISSP v neproduktivním i produktivním prostředí nezbytných pro zajištění funkcionality SAP ETD,
- Zaškolení a součinnost při provozních činnostech (nastavení automatizovaných reakcí na vybrané typy identifikovaných bezpečnostních událostí, nastavení automatizovaných eskalačních procedur pro identifikované bezpečnostní události na nadřízené dohledové systémy a bezpečnostní monitoring a publikace vybraných logů / událostí na nadřízené dohledové systémy),
- Technické nastavení publikace vybraných logů / událostí v komponentě SAP ETD,
- Součinnost při napojení vybraných zdrojových systémů v testovacím prostředí na prostředí SAP ETD (sběr logů):
 - SAP ERP,
 - SAP BW,
 - Solution manager,
 - SAP Enterprise portal,
 - SAP Process integration,
- Součinnost při úpravách a nastavení všech zdrojových systémů v produktivním prostředí na prostředí SAP ETD (sběr logů),
- Export dat do nadřízených dohledových systémů:
 - Data budou exportována do 5 dohledových systémů, které jsou provozovány mimo prostředí IISSP:
 - Dohledový nástroj SPCSS (SIEM, qRadar),
 - Nástroj pro konsolidaci logů MF (LogManager),
 - 3 bezpečnostní dohledové systémy, provozované bezpečnostními složkami.
 - Poptávané činnosti se týkají výhradně úprav a nastavení na straně implementovaných komponent.
 - Pro export dat budou připraveny dvě struktury:
 - Struktura pro export logů,
 - Struktura pro export událostí.
 - Struktury budou unifikované, tj. budou použité univerzálně pro export dat do všech uvedených systémů,

- Definice struktur není v tuto chvíli možné uvolnit, pro potřeby výběrového řízení může Poskytovatel předpokládat následující standardní atributy záznamu:
 - Timestamp,
 - ID záznamu,
 - Uživatel,
 - Klient,
 - Identifikace koncové stanice uživatele,
 - Identifikace aplikačního serveru,
 - Identifikace procesu (tasku) aplikačního serveru,
 - Program / transakce aplikačního serveru,
 - Identifikace zprávy (třída, podtřída),
 - Text záznamu,
 - Atributy záznamu (pokud jsou odděleny od textu záznamu).

Součástí plnění nebude:

- Nastavení databáze SAP HANA nad rámec potřebný pro užívání SAP ESP a SAP ETD,
- Sběr dat z non-SAP systémů (kromě identifikovaného zpracování logů session managementu z aplikačního firewallu F5),
- Optimalizace, resp. vývoj nových „patterns“ (pravidel) pro odhalování bezpečnostních hrozeb.

Rozsah částí plnění Implementace SAP CVA

Součástí plnění Služeb bude:

- Analýza nasazení SAP CVA a doporučení rozsahu nasazení:
 - Návrh rozsahu implementace funkcionalit nutných pro splnění cílů nasazení SAP CVA,
 - Návrh zdrojového prostředí pro testovací a produktivní prostředí CVA pro kontrolu kódu,
 - Návrh technického řešení SAP CVA včetně začlenění do prostředí IISSP,
 - Doporučení a technická specifikace změn v komponentách IISSP,
 - Klasifikace problémů a konfliktů v programovém kódu v ABAP komponentách IISSP včetně metodického postupu jejich odstranění,
 - Součinnost při návrhu metodik pro přípravu, testování a kontrolu kódu,
 - Součinnost na návrhu procesu přebírání kódu při přenosu změn do produktivního prostředí,
 - Návrh opatření a eskalačních procedur pro identifikované problémy,
- Instalace komponenty v 2-systémovém landscape,
- Konfigurace SAP CVA ve vývojovém/testovacím systému:
 - Nasazení a zprovoznění testovacího prostředí komponenty SAP CVA,
 - Podpora aktivace Add-on for code vulnerability analysis a nastavení RFC funkcí pro zpřístupnění zákaznického kódu ve zdrojových kontrolovaných systémech (všechny ABAP systémy zdrojového prostředí),
 - Napojení těchto systémů prostřednictvím RFC (součástí jsou aktivity na straně implementované komponenty) na testovací prostředí SAP CVA a součinnost při nastavení připojovaných ABAP systémů ve zdrojovém prostředí,
 - Jednorázové spuštění kontrol a uložení protokolů (Inspekcí Code Inspektora),
 - Vyhodnocení výstupů a doporučení opatření,
- Konfigurace SAP CVA v produktivním prostředí:
 - Nasazení a zprovoznění produktivního prostředí komponenty SAP CVA,
 - Podpora aktivace Add-on for code vulnerability analysis a nastavení RFC funkcí pro zpřístupnění zákaznického kódu ve zdrojových kontrolovaných systémech (všechny ABAP systémy zdrojového prostředí),
 - Napojení těchto systémů prostřednictvím RFC (součástí jsou aktivity na straně implementované komponenty) na produktivní prostředí SAP CVA a součinnost při nastavení připojovaných ABAP systémů v zdrojovém prostředí,
 - Jednorázové spuštění kontrol a uložení protokolů (Inspekcí Code Inspektora),
 - Vyhodnocení výstupů a doporučení opatření.

Podmínky a pravidla začlenění architektury implementovaného řešení do stávající architektury IISSP

Architektura a rozsah Implementace všech komponent bude podléhat následujícím společným pravidlům:

- Komponenty SAP GRC, SAP ETD, SAP SSO a SAP CVA budou instalovány na samostatných prostředích,
- Pro tyto komponenty bude použitý minimálně 2-úrovňový landscape, tedy zvlášť instance pro vývoj/test prostředí a pro reproduktivní/produktivní prostředí,
- Implementace bude akceptovat stávající architekturu IISSP, Objednatel předpokládá že bude preferováno řešení mající minimální dopad do komponentové, aplikační, datové a infrastrukturní architektury IISSP,
- Prostředí bude navrženo tak, aby v maximální možné míře využívalo stávající infrastrukturu a licence IISSP,
- Součástí nastavení bude plné zprovoznění systému, tedy:
 - o Součinnost při návrhu a instalaci infrastruktury,
 - o Instalace pořizovaných komponent,
 - o Nastavení pořizovaných komponent,
 - o Nastavení transportů, resp. přenosu vývoje mezi prostředími,
 - o Návrh a implementace příslušných rolí a oprávnění,
 - o Součinnost při začlenění pořizovaných komponent do infrastrukturního prostředí IISSP, zejména:
 - Součinnost při napojení na nástroje správy a monitoringu,
 - Součinnost při napojení na zálohovací systémy,
 - Implementace vysoké dostupnosti (kromě komponenty CVA, u které není instalace v prostředí vysoké dostupnosti vyžadována),
 - o Začlenění pořizovaných komponent do aplikačního prostředí IISSP, zejména:
 - Nastavení komponenty pro standardní komunikaci se SAP Solution manager,
 - Nastavení komponenty pro standardní komunikaci se SAP Identity management,
 - o A další nezbytné aktivity, nutné pro zprovoznění implementovaných systémů.

3. Specifikace dílčí služby Podpora:

Podpora Objednatele při procesech produktivního provozu implementovaného řešení minimálně v rozsahu:

- Standardní provoz implementovaných komponent,
- Řešení výpadů, nedostupnosti a dalších nestandardních provozních stavů, součinnost při přípravě DR plánů,
- Administrace a monitoring implementovaných komponent, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod,
- Monitorování aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a chyb,
- Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu,
- Kontrola vytížení systému,
- Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profilaxe,
- Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení,
- Analýza a implementace SAP Note doporučených výrobcem komponent fy. SAP,
- Zakládání, řešení a eskalace OSS hlášení,
- o Zpracování požadavků na Podporu, předávaných ve formě uživatelských hlášení ve stávající aplikaci Service Desk MF:
 - Kategorizace a analýza evidovaných uživatelských hlášení v rozsahu funkcionality nasazovaných produktů,
 - Řešení kategorizovaných evidovaných uživatelských hlášení v rozsahu funkcionality nasazovaných produktů,
- o Příprava Dokumentace koncového nastavení.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci Podpory bude zajišťovat zpracování a řešení uživatelských hlášení ve stávající aplikaci Service Desk MF.

4. Specifikace – dílčí služby Maintenance

Součástí dodávky licencí je maintenance na zakoupené SW licence v rozsahu standardních podmínek SAP Enterprise Support.

		Cena za Maintenance (za jednotku za čtvrtletí) v Kč bez DPH	Cena za Maintenance (za všechny jednotky za čtvrtletí) v Kč bez DPH
SAP Governance, Risk and Compliance (GRC):			
- SAP GRC Access Control	4 000 jednotek (uživatelů)	320,74	1.282.960,00
SAP Singel-Sign-On (SSO)			
- SSO pro skupinu neportálových uživatelů	500 jednotek (uživatelů)	45,08	22.540,00
SAP Enterprise Threat Detection (ETD)			
- SAP Enterprise Threat Detection	4 000 jednotek (uživatelů)	177,76	711.040,00
SAP Code Vulnerability Analysis (CVA):			
- SAP NW AS add-on for code vulnerability Analysis	5 jednotek (uživatelů)	64.404,71	322.023,55
SAP PI Base Engine:			
- SAP NetWeaver Process Integration	Navýšení licencovaného objemu o 25 GB / měsíc (na 100 GB / měsíc)	X	64.404,71
Cena za Maintenance (čtvrtletně)		X	2.402.968,26

	Název dokumentu: Popis architektury IISSP	Klasifikace dokumentu: Veřejná
---	---	--

Popis dokumentu:

	ID	Název
Hlavní proces	1.	Podpora produktivního provozu IISSP
Proces		n/a
Subproces		n/a
Pracovní postup		n/a

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Autor	xxxxxxxxxx	25.2.2019	
Vlastník	xxxxxxxxxx	25.2.2019	
Schválil	xxxxxxxxxx	25.2.2019	

Revize:

Verze	Datum	Popis / Důvod změny	Autor
0.1	22.7.2013	Vytvoření dokumentu	xxxxxxxxxx
0.2	31.7.2013	Doplnění dokumentu	xxxxxxxxxx
0.3	10.8.2013	Úprava a doplnění dokumentu	xxxxxxxxxx
0.4	11.8.2013	Doplnění dokumentu	xxxxxxxxxx
1.0	15.1.2014	Finalizace	xxxxxxxxxx
1.1	25.1.2018	Aktualizace a doplnění aktuálního stavu	xxxxxxxxxx
2.0	25.2.2019	Aktualizace a doplnění aktuálního stavu	xxxxxxxxxx

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost
xxxxxxxxxx	Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP	MF
xxxxxxxxxx	Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP	MF

UPOZORNĚNÍ: V dokumentu je použito názvů produktů a firem, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Obsah:

Definice pojmů a zkratk	3
1. Úvod	4
2. Co je informační systém Státní pokladny	5
2.1 Integrovaný informační systém Státní pokladny	5
2.2 Základní moduly systému	5
2.2.1 Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu	6
2.2.2 Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu	7
2.2.3 Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS)	8
2.2.4 Manažerský informační systém (MIS)	9
2.2.5 Ekonomický informační systém Úřadu vlády ČR	9
3. Základní popis architektury IISSP	10
3.1 Komponentový model	10
3.1.1 Definice komponent	10
3.2 Technická architektura	26
3.2.1 Základní koncepce technické infrastruktury IISSP	26
3.2.2 Technické prostředí IISSP	27
3.2.3 Technické komponenty IISSP	27
3.2.4 Landscape IISSP	29
3.2.5 Infrastruktura komponent IISSP	30
3.2.6 Komunikační architektura	31
3.2.7 Řízení prostředí IISSP	33
3.2.8 Monitoring	34
3.2.9 Správa SAP klientů	35
3.2.10 Záláhování	35
3.2.11 Archivace	35
3.2.12 Licenční audit	35
3.2.13 Správa uživatelů	35

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Mapování komponent architektury IISSP na SW produkty	28
Tabulka 2 – Rozdělení systémů v rámci landscape IISSP	29

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Základní struktura modulů IISSP	6
Obrázek 2 – Základní schéma komponentové architektury CSÚIS	13
Obrázek 3 – Základní schéma komponentové architektury RISPR	15
Obrázek 4 – Základní schéma komponentní architektury RISRE	17
Obrázek 5 - Základní schéma komponentní architektury Centrální správy uživatelů	18
Obrázek 6 – Základní technické komponenty IISSP	26
Obrázek 7 – Základní schéma technického prostředí IISSP	27
Obrázek 8 – Základní schéma síťové komunikace IISSP	31

Definice pojmů a zkratk

Definice pojmů a zkratk je obsazena v samostatném dokumentu:

„DV_PIISSP_MGMT_20130731_002_Pojmy a zkratky“.

1. Úvod

Tento dokument popisuje stav architektury Integrované informačního systému Státní pokladny (dále IISSP), vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků Ministerstva financí ČR (dále MF).

IISSP je implementován a provozován jako celek tvořený vzájemně provázanými procesními komponentami a dalšími podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů MF a informačních systémů organizací komunikujících s IISSP.

2. Co je informační systém Státní pokladny

Z rozhodnutí vlády České republiky přistoupilo MF k realizaci reformy řízení veřejných financí za využití integrovaného informačního prostředí, umožňujícího provádět řídicí, rozhodovací a kontrolní procesy v rámci správy veřejných financí efektivnějším způsobem než doposud.

Strategické cíle IISSP je možné formulovat ve čtyřech perspektivách:

- Perspektiva přínosů včetně požadavků vlády a parlamentu na výkon IISSP;
- Perspektiva zákazníků, stanovující přínosy pro uživatele IISSP;
- Perspektiva procesů a funkcí určující cíle, kterých je nutné dosáhnout v procesní oblasti;
- Perspektiva potenciálu a zdrojů, která určuje prameny, nezbytné k dosažení cílů ve využití potenciálu a možností IISSP.

2.1 Integrovaný informační systém Státní pokladny

Moderní představa systému Státní pokladny je založena na systému vzájemně provázaných základních a podpůrných funkcí. V obecném rámci řízení veřejných financí zastává Státní pokladna významnou roli v oblastech:

- přípravy, realizace a kontroly čerpání státního rozpočtu,
- denního řízení platebního styku včetně kontroly finančních toků na státních účtech u bankovních ústavů včetně monitoringu operací souvisejících s mimorozpočtovým financováním,
- řízení státního dluhu a státních garancí,
- účetnictví státu a finančního informačního systému veřejné správy,
- řízení likvidity souhrnného účtu státu.

V lednu 2009 byl po podpisu smlouvy mezi MF a společností IBM zahájen projekt implementace IISSP.

MF dokončením tohoto projektu získalo účinný a transparentní nástroj pro řízení veřejných financí, sledování, vyhodnocování a konsolidaci vybraných ekonomických ukazatelů za celý veřejný sektor v souladu s mezinárodními standardy a nástroj, který dále umožňuje:

- zabezpečit komplexní správu státních financí,
- realizovat cíle fiskální politiky státu,
- provozovat likviditu státu za minimálních nákladů a maximálních výnosů,
- zajistit platby veřejné správy,
- podporovat řízení státních aktiv a pasiv,
- efektivně připravovat státní rozpočet,
- transparentně realizovat státní rozpočet,
- zajistit přesné účetní výkaznictví a včasné podávání zpráv,
- zavedení systémové kontroly výdajů ex-ante a ex-post.

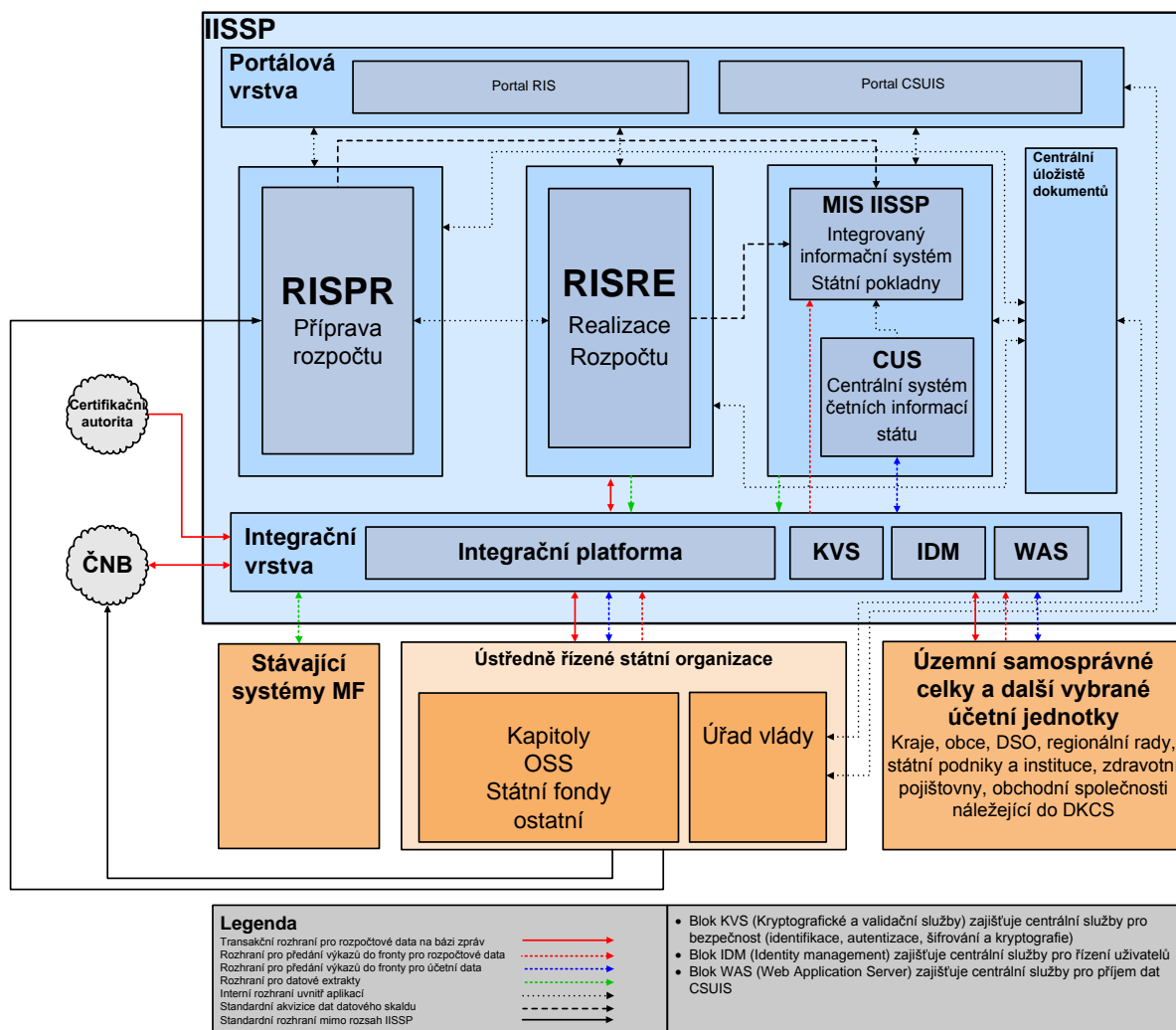
2.2 Základní moduly systému

IISSP je navržen a realizován jako modulární informační systém. V současné podobě jej tvoří následující moduly:

- Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu (RISPR),
- Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu (RISRE),
- Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS),
- Manažerský informační systém (MIS),
- Ekonomický informační systém Úřadu vlády.

Základní struktura modulů je znázorněna na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Základní struktura modulů IISSP



2.2.1 Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu

Kompletní porozumění systému přípravy a plánování rozpočtu je klíčové nejen z hlediska možnosti odvozování výdajových projekcí, ale také z hlediska možnosti tvorby racionálních doporučení v oblasti realizovatelnosti a vhodnosti specifických návrhů rozpočtu v průběhu jeho sestavování a to z makro i mikroekonomické perspektivy.

Je zřejmé, že v průběhu přípravy rozpočtu musí probíhat prioritizace a posuzování jednotlivých předkládaných rozpočtových úloh/programů tak, aby výsledný rozpočet odpovídal prioritám fiskální politiky, omezením a pravidlům pro sestavování rozpočtu. Právě s ohledem na závislost činností přípravy rozpočtu na omezeních a prioritách fiskální politiky je možné v IISSP nastavit limity pro plánování rozpočtu, tj. systém zohledňuje pro přípravu rozpočtu přístup shora dolů. Na druhou stranu představuje fáze přípravy rozpočtu místo, které zároveň umožňuje realizovat kontrolu nad budoucími rozpočtovými závazky, a to s ohledem na organizační strukturu kapitoly. V tomto směru je systém státní pokladny realizován tak, aby všem kapitolám a OSS, které budou vstupovat do části řešení RISPR, umožnil plánování rozpočtu zdola nahoru. Systém umožňuje těmto organizacím plánovat budoucí (předpokládané) závazky s ohledem na jejich specifické potřeby plánování pod standardně definovanou úroveň detailu plánování. Aby mohla být zajištěna taková úroveň flexibility, udržuje IISSP v části přípravy rozpočtu samostatné finanční členění respektující vnitřní organizační strukturu přístupujících k IISSP.

Funkcionalita rozpočtového informačního systému (dále RIS) v části RISPR je založena na úzkém provázání aktivit ve všech fázích rozpočtového procesu. Zahrnuje využití standardních nástrojů pro

řízení stavů přípravu návrhu státního rozpočtu s tím, že rozpočtový proces začíná distribuovaným zadáváním předpokládaných rozpočtových závazků definovanými účastníky rozpočtového procesu a končí finálním vložením rozpočtu na následující fiskální rok schváleného Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR (dále PSP ČR).

Dalším významným prvkem, který souvisí s provozem řešení, je výrazný posun směrem ke standardizaci a centralizaci, a to jak v oblasti procesní, tak z hlediska datové a funkční. V oblasti průřezových ukazatelů vychází návrh řešení IISSP z algoritmizací výpočtu závazných ukazatelů rozpočtu a sledováním dodržování stanovených závazných limitů.

Principiálně je proces přípravy, sestavení a schválení státního rozpočtu tvořen základními kroky:

- a) předkládání podkladů pro přípravu návrhu státního rozpočtu (dále SR) a sestavení jeho předběžného návrhu,
- b) určení základního makroekonomického rámce a nastavení cílů fiskální politiky pro následující fiskální období,
- c) sdělení závazných parametrů a požadavků na jejich detailizaci kapitolám/OSS,
- d) detailizace návrhů na změny, vytvoření požadavků na schválení a jejich agregace postupně na úrovni kapitol (za OSS) a MF (za kapitoly),
- e) vytvoření finální verze návrhu státního rozpočtu určené pro revizi PSP ČR a její schvalování,
- f) úprava schváleného rozpočtu na základě změn zákona o SR.

Oblast řešení programového financování (výdajových titulů), podprogramů (subtitulů) a akcí (projektů) zahrnuje integraci na informační systém EDS/SMVS.

2.2.2 Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu

Druhou významnou skupinou procesů v oblasti RIS jsou procesy v části realizace rozpočtu. Ty jsou poté základem pro realizaci interních a externích kontrol.

Realizace rozpočtu představuje fázi, ve které je naplánovaný rozpočet „realizován“ k naplnění cílů stanovené fiskální politiky. V této fázi, a to i přes sebeexaktnější postupy plánování, přípravy a sestavení rozpočtu, je nutné počítat s požadavky na úpravy stanoveného rozpočtu – v důsledku změn priorit fiskální politiky i v důsledku neočekávaných změn makroekonomického rámce, do kterého je rozpočet zasazen.

Jedním z klíčových faktorů úspěšné realizace rozpočtu je právě schopnost reakce na změny v podobě změn makroekonomické situace státu, ale i na změny schopností realizovat schválený rozpočet na úrovni účastníků procesů realizace rozpočtu – tj. realizovat tzv. rozpočtová opatření.

Implementace procesů realizace rozpočtu na úrovni IISSP v tomto směru zajišťuje že:

- a) státní rozpočet bude vždy implementován v souladu s požadavky definovanými platnou legislativou,
- b) v průběhu platnosti a realizace bude možné uskutečňovat úpravy rozpočtu formou rozpočtových opatření,
- c) naplánované prostředky budou vynakládány v souladu s jejich určením a bude zároveň posílena automatizovaná řídicí kontrola v procesech - realizaci rozpočtu nevyjímaje (např. ex-ante před souhlasem s čerpáním SR, před vznikem právního závazku, před provedením platby a zároveň bude zajištěna podpora průběžné a následné kontroly),
- d) s použitím standardizovaných nástrojů pro schvalovací workflow bude sníženo riziko neoprávněného nakládání s prostředky SR,
- e) bude možné aktivně řídit dostupnost čerpání SR na základě včasných a přesných informací o realizaci rozpočtu.

Velmi významný element celého procesu realizace rozpočtu v rámci IISSP představuje tzv. rezervace výdajů resp. registrace předpokládaného závazku. Rezervace slouží k centrální registraci budoucí potřeby rozpočtových prostředků k pokrytí plánovaných cílů ze strany účastníků procesů realizace rozpočtu. Mezi stranou realizace rozpočtu a fází jeho přípravy tak vzniká velmi úzká vazba. Navíc tento aktivní centrální přístup k řízení dostupnosti čerpání prostředků státního rozpočtu na principu ukazatelů generovaných při ex-ante kontrolách zajišťuje významnou flexibilitu pro efektivní řízení prostředků státu – i v situacích nutnosti změn schváleného rozpočtu např. v důsledku změn

makroekonomického rámce daného rozpočtu nebo fiskální politiky. Analýza realizovaných, zrušených a jinak nerealizovaných rezervací pak může mj. sloužit k predikci/projekci možných budoucích peněžních toků Státní pokladny.

V rámci IISSP umožňuje princip rezervace výdajů/ resp. registrace předpokládaných závazků:

- a) efektivní provádění analýz a predikcí toků peněz za definovaných specifických podmínek odpovídajících aktuálním požadavkům fiskální politiky a makroekonomické situace,
- b) v kombinaci s provázaným systémem vykazování/reportingu (MIS) snadnou kontrolovatelnost toků rozpočtových prostředků,
- c) analýzu a plánování peněžních toků v každé státní organizaci, která se účastní procesu realizace rozpočtu IISSP (především procesu realizace plateb IISSP).

V druhé části procesu realizace plateb a v návaznosti na výše uvedený princip rezervace výdajů tvoří klíčový prvek řešení pro definované organizace tzv. evidence závazku (s výjimkou mzdových a důchodových závazků). V rámci IISSP má evidovaný závazek význam zejména pro určení aktuální pozice státu z hlediska možnosti projekce skutečných peněžních výdajových toků a sledování jejich vazby na rezervované výdaje, resp. přírůstky nových závazků v čase.

Těmito klíčovými elementy je také položen základ pro centrální řízení likvidity státu v rámci IISSP, přičemž dynamika skutečné realizace plateb v ČNB může být s využitím IISSP aktivně řízena odpovědnými pracovníky MF – a to primárně s ohledem na dobu splatnosti přijatých závazků, ale také s ohledem na stanovené priority fiskální politiky.

Třetím významným prvkem procesů realizace rozpočtu v IISSP je provedení plateb otevřených položek splatných nebo jinak prioritizovaných závazků, jehož součástí je ověřování návrhů plateb, jejich schvalování a zpracování bankovních výpisů.

Na základě informací o realizovaných platbách a v kombinaci s vazbou na evidenci závazků, resp. rezervaci výdajů vytváří IISSP podmínky pro dosažení centrálního řízení prostředků státu s možností aktivního řízení hotovosti – likvidity státu.

Pro efektivní nakládání s rozpočtovými prostředky je nutnou podmínkou zajištění splatnosti závazků státu dle dohodnutých platebních podmínek a na druhé straně včasné plnění příjmů státního rozpočtu. Hlavním účelem řízení hotovosti na straně realizace rozpočtu je potom poskytnout informace a nástroje pro rozhodování o zajištění dostatku volných prostředků ke dni splatnosti vzniklých závazků a přitom minimalizovat transakční náklady – s ohledem na vyváženost a časový soulad rozpočtových výdajů s rozpočtovými příjmy a omezeními.

Nikoliv posledním výsledkem implementace procesů přípravy a realizace rozpočtu jako integrovaného celku v rámci IISSP je zároveň vytvoření základny pro integraci řídicích a na úrovni systému dalších technických kontrol s cílem usnadnění kontrolovatelnosti veřejných toků a zvýšení jejich transparentnosti.

2.2.3 Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS)

Integrovaný informační systém Státní pokladny představuje s ohledem na potřebu zavedení účetnictví státu další z nástrojů, který je významným elementem naplnění stanoveného cíle. V rámci Státní pokladny je jako integrální součást celého řešení implementován tzv. Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS) a dále Manažerský informační systém (MIS).

Centrální systém účetních informací státu zajišťuje podmínky, které umožní příjem účetních záznamů od stanovených účetních jednotek definovanou přenosovou cestu a dále realizaci hlavních procesů vedoucích k sestavení konsolidovaných účetních a statistických výkazů za stát ČR. Nutnou podmínkou pro zpracování těchto účetních výkazů za stát ČR je získání a uložení průkazných a verifikovatelných informací o hospodaření státu od jednotlivých vybraných účetních jednotek státu v CSÚIS. Z tohoto důvodu je CSÚIS implementován jako centrální datové úložiště – centrální evidence - účetních informací předaných vybranými účetními jednotkami státu.

S ohledem na množství účetních jednotek státu, které jsou účastníky procesů CSÚIS (procesy sběru dat), i množství a typy shromažďovaných dat, zajišťují CSÚIS i MIS vysokou informační bezpečnost (integritu dat) s využitím systémových nástrojů implementovaného systému. Pro zabezpečení kvality sbíraných a ukládaných dat zároveň podporují procesy automatizované kontroly dat a stejně jako ve všech ostatních částech řešení (RISPR, RISRE, MIS) dodržuje princip dohledatelnosti a auditovatelnosti dat a operací nad jednotlivými procesy.

Další významnou skupinou procesů implementovaných v části centrálního účetnictví státu řešení IISSP jsou procesy účetního výkaznictví a reportingu. Klíčovou úlohou naplnění těchto procesů je zpracování účetních výkazů za stát ČR a v samostatné skupině procesů konsolidace dále provedení definovaných konsolidačních postupů za stát ČR. Uvedené procesy jsou významným nástrojem pro naplnění požadavku na zpracování konsolidované bilance a výsledovky za stát a výsledně i pro zavedení účetnictví státu jako hlavního stanoveného cíle.

V rámci IISSP jsou shromažďovány účetní záznamy:

- a) pro účely operativního řízení s cílem zajistit správné, úplné a včasné informace o hospodářské situaci účetních celků a příslušných účetních jednotek,
- b) pro účely konsolidační, které umožní sestavení účetních výkazů za dílčí konsolidační celky státu a účetních výkazů za Českou republiku
- c) pro ostatní účely, zejména pro účely statistické a kontrolní.

Další součástí CSÚIS je samostatná komponenta SEM (Strategic Enterprise Management), která zajišťuje služby konsolidace účetního celku Česká republika (dále pouze konsolidace).

Technické řešení konsolidace umožňuje sběr dodatečných dat pro účely konsolidace, pokročilou automatickou kontrolu těchto dat (včetně kontroly vzájemných vztahů) a následné provedení eliminace vzájemných vztahů a konsolidace kapitálu tak, aby mohly být sestaveny účetní výkazy za Českou republiku, účetní výkazy za vyšší dílčí konsolidační celky státu a některé dílčí konsolidační celky státu konsolidované účetní výkazy za Českou republiku.

2.2.4 Manažerský informační systém (MIS)

Procesy Manažerského informačního systému, jako nadstavby nad datovou základnou CSÚIS a RIS, umožňují dále naplnění cíle centralizace účetních a finančních (rozpočtových) dat a to v podobě sestavování definovaných výkazů a sestav za účelem naplnění informačních potřeb uživatelů (řídících pracovníků i odborné veřejnosti) a usnadnění kontrolovatelnosti toků prostředků státního rozpočtu.

2.2.5 Ekonomický informační systém Úřadu vlády ČR

Ekonomický informační systém pro Úřad vlády je standardním ekonomickým systémem. Do projektu IISSP byl začleněn jako referenční ekonomický informační systém (dále EKIS) pro účely ověření implementovaných procesů Státní pokladny.

3. Základní popis architektury IISSP

3.1 Komponentový model

Tato kapitola shrnuje obecné vlastnosti architektonického modelu IISSP. Definuje komponenty a jejich základní vazby z pohledu základní architektury IISSP.

3.1.1 Definice komponent

Tato kapitola obsahuje přehled komponent, které jsou součástí IISSP.

3.1.1.1 CSÚIS

Tato komponenta reprezentuje Centrální systém účetních informací státu. Je dále členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované a popsány v následujících podkapitolách.

Komponenta Datový sklad CSÚIS je technicky realizovaná produktem SAP Business Warehouse (dále také SAP BW nebo také BW), pokud není níže u vybraných subkomponent stanoveno jinak.

Webová aplikace

Tato komponenta reprezentuje řešení pro Webové rozhraní CSU, které zajišťuje dvě základní funkcionality:

- centrální služby pro příjem dat komponenty CSÚIS,
- rozhraní pro Pověřenou osobu, která zastupuje příslušnou kapitolu nebo kraj při správě uživatelů IISSP.

Rozhraní příjmu dat poskytuje následující funkcionality:

- odeslání výkazů CSÚIS ke zpracování,
- přístup uživatele k Inboxu CSÚIS.

Rozhraní pro „Pověřenou osobu“ poskytuje následující funkcionality:

- odeslání vyplněného „Registračního formuláře“ ke zpracování,
- zpětné vygenerování (předvyplněného) v minulosti odeslaného „Registračního formuláře“ pro stažení a jeho následné úpravy,
- reporting pro „Pověřenou osobu“.

Technicky je tato komponenta implementována v prostředí aplikačního serveru SAP Web Application Server.

Datový sklad CSÚIS

Tato komponenta je aplikačním jádrem CSÚIS. V této komponentě je implementován datový model v technologii multidimenzionálních kostek OLAP.

Komponenta Datového skladu CSÚIS je implementována nad standardním software SAP BW, resp. jeho podmnožinou.

Datový sklad zajišťuje při zpracování výkazů a ostatních dat CSÚIS následující funkce:

- příjem dat CSÚIS z komponenty PI CSÚIS,
- nahrávání a čištění dat ze zdrojových systémů,
- modelování datových struktur pro účely ukládání dat a následných analýz (OLAP struktury – InfoKostky, ale i ploché tabulky),
- centrální evidenci výkazů,
- administrace datového skladu (centrálním nástrojem je DataWarehousing Workbench),
- příprava a zpřístupnění předpřipravených dotazů do datového skladu.

SEM BCS (Strategic Enterprise Management – Business Consolidation)

Vlastní proces konsolidace se provádí jednou ročně, kdy v průběhu února a března dojde ke sběru a kontrole dat PAP (Pomocný analytický přehled), následně do konce července dojde ke sběru a kontrole PKP (Pomocný konsolidační přehled) a následně do konce září k provedení vlastní konsolidace a sestavení účetních výkazů za Českou republiku, účetních výkazů za vyšší dílčí konsolidační celky státu a některé dílčí konsolidační celky státu.

Celý proces probíhá v následujících krocích:

1. Proces konsolidace začíná zpracováním výkazu Seznam a přípravou kompletního konsolidačního stromu pro využití v modulu SEM BCS.
2. Zpracování výkazů PKP (Pomocný konsolidační přehled) a PAP (Pomocný analytický přehled). V rámci zpracování jsou prováděny technické kontroly, kontroly na číselníky a kontroly konzistence dat.
3. Kontrola vzájemných vztahů vykázaných partnerů ve vstupních výkazech a dále provedena oprava zjištěných chyb.
4. Předání dat do konsolidačního modulu – veškerá zkontrolovaná a opravená data vstupních výkazů jsou převedeny na struktury SEM BCS a automaticky do tohoto modulu předána pro účely následné konsolidace.
5. Konsolidační modul – V rámci konsolidačního modulu SEM BCS jsou provedeny standardní kontroly dat, testovací a ostrá eliminace vzájemných vztahů a konsolidace kapitálu. V rámci konsolidačního modulu také probíhá sestavování účetních výkazů za konsolidační celky státu.

Nástroje BI

Komponenta CSÚIS využívá při zpracování dat předaných do CSIS řadu analytických technologií a funkcí:

- OLAP procesor zpracovávající analytické požadavky nad datovým skladem,
- Metadata Repository (knihovna použitých metadata objektů),
- Reporting Agent (pro řízení, plánování a automatické spouštění reportů),
- nástroj pro dolování dat (Data Mining),
- Integrated Planning, což je nástroj pro integrované plánování a simulaci.

Analytické a reportovací nástroje

Jedná se o skupinu nástrojů pro analýzy a reporting. Analýzy dat z InfoKostek a uživatelské reporty jsou vytvářeny v prostředí komponenty BEx Query Designer. Analytik pak může vyhodnocovat data v prostředí MS Excel (prostřednictvím nástroje BEx Analyzer) z různých perspektiv a na různé úrovni detailu (tzv. OLAP). Vedle BEx Analyzera lze využít i prostředí Webu, nástroje BEx Web Designer, samotná publikace reportů v prostředí webu je realizována přes Portál CSÚIS.

Technicky je komponenta realizovaná produktem Business Explorer Suite (dále BEx).

Unifikovaný log

Tato komponenta slouží jako centrální úložiště hlášení vzniklých při zpracování zpráv přijatých resp. odesílaných do resp. ze systému CSÚIS. Každá přijatá zpráva (přijatý výkaz), ale i odeslaná zpráva (stavová zpráva, registrační balíček „Zodpovědné osoby“ apod.) je v unifikovaném logu reprezentována jedním záznamem se základními údaji o odesílateli, času přijetí/odeslání, typu zprávy, jejím statusu – tzv. hlavičkové údaje. Ke každému tomuto záznamu jsou během zpracování postupně přidávány položkové údaje s hlášeními vytvořenými v průběhu zpracování zprávy/výkazu v ostatních komponentách.

Součástí uloženého záznamu je rovněž kompletní obsah původní přijaté XML zprávy (výkazu) pro účely archivace a dodatečné kontroly.

Data uložená v Unifikovaném logu slouží pro monitoring zpracování v rámci komponenty CSÚIS, ale zároveň také jako zdroj pro generované stavové zprávy. Při změně statusu zprávy v Unifikovaném

logu je v definovaných případech automaticky generována stavová zpráva obsahující položkové údaje logu pro příslušnou Zodpovědnou osobu (dále ZO).

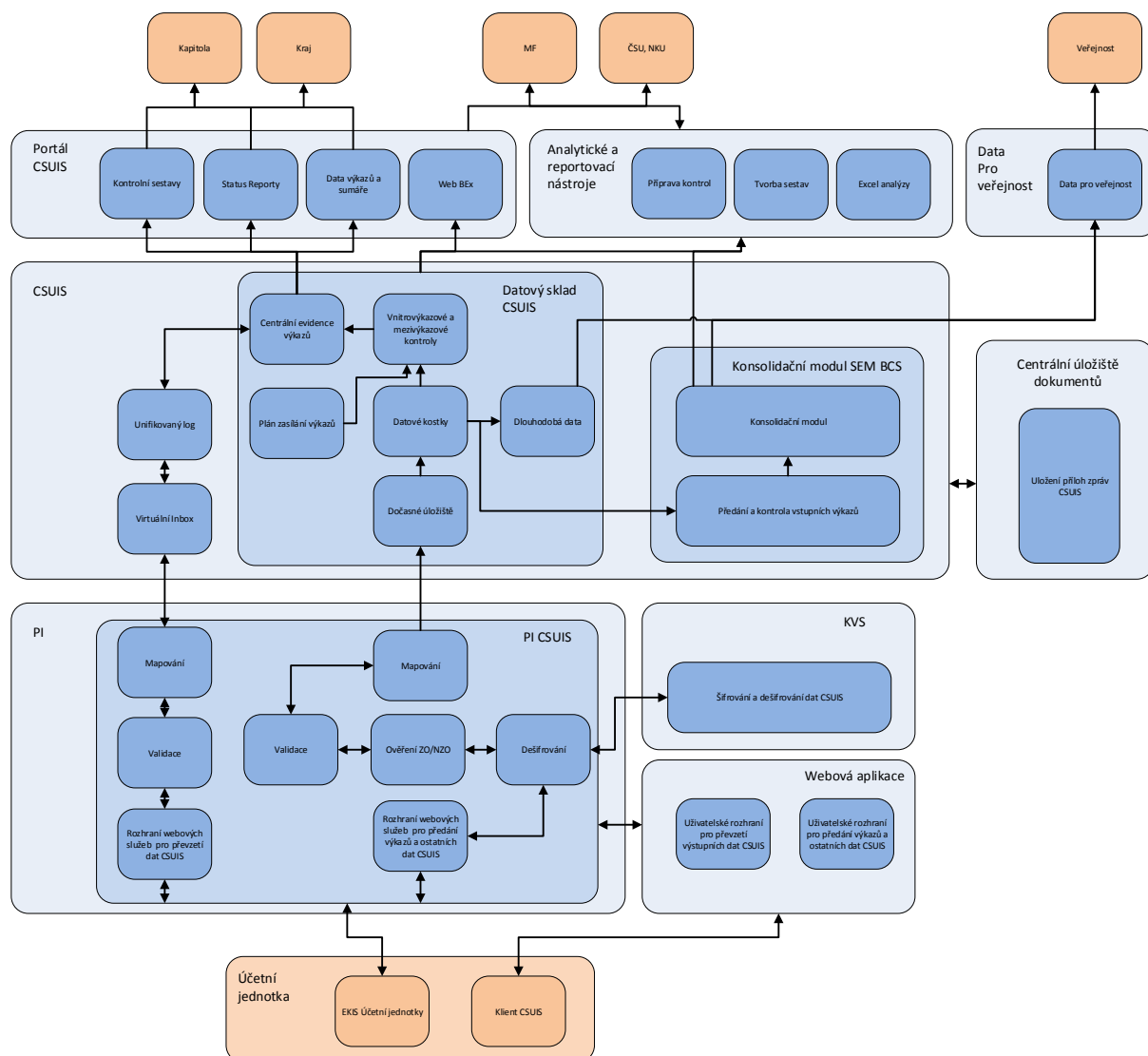
Virtuální inbox

Tato komponenta slouží jako úložiště dat (tj. XML zpráv) určených pro jednotlivé ZO. V procesech CSÚIS se Virtuální inbox používá jako:

- součást zpracování dat CSÚIS, kdy Virtuální inbox obsahuje výstupy a logy komponenty CSÚIS a slouží tak pro předávání stavových zpráv v průběhu zpracování přijatých výkazů,
- součást procesu registrace ZO, kdy Virtuální inbox obsahuje Zabezpečovací a identifikační soubory ZO (dále ZaIS, tzv. Registrační balíček) v procesu registrace ZO/NZO.

Stavová zpráva je vždy uložena do inboxu všech ZO/NZO, které jsou přiřazené (tj. registrované a aktivní ZO/NZO) dané účetní jednotky (dále ÚJ).

Obrázek 2 – Základní schéma komponentové architektury CSÚIS



3.1.1.2 RISPR

Tato komponenta reprezentuje vlastní řešení Rozpočtového informačního systému, v části Příprava rozpočtu. Je členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované v následujících podkapitolách.

ADS RISPR

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP modul Adobe Document Services v samostatné instanci pro účely RISPR.

Datový sklad RISPR

Tato komponenta je aplikačním jádrem RISPR. V této komponentě je implementován datový model v technologii multidimenzionálních kostek OLAP. Dále tato komponenta obsahuje předpřipravené dotazy do datového skladu BW query, vyvinuté specificky pro potřeby RISPR.

Tato komponenta je implementována nad standardním software SAP BW, resp. jeho podmnožinou.

Pro potřeby modelu aplikační architektury je standardní, volitelný modul SAP Integrated Planning modelován samostatnou komponentou Integrated Planning RISPR.

Integrated Planning RISPR

Tato komponenta obsahuje implementaci plánovacích sekvencí, jejichž prostřednictvím jsou realizovány všechny fundamentální operace nad rozpočtovými daty:

- kopie dat mezi verzemi rozpočtu (z pracovní do pracovní, z pracovní do finální, z loňského návrhu rozpočtu apod.),
- vytvoření finální verze rozpočtu,
- kontrola rozpočtových dat dle limitů definovaných nadřazenou organizační úrovní,
- schvalování rozpočtu nadřazenou organizační úrovní,
- výpočty závazných ukazatelů (Příloha č. 4 Zákona o SR).

Technicky se jedná o standardní volitelný modul SAP Integrated Planning pro software SAP Business Warehouse.

OM RISPR

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP bázovou komponentu SAP Organizational Management, která obsahuje organizační strukturu jednotlivých kapitol, pracovních pozic a přiřazení uživatelů k pracovním pozicím.

Persistentní data RISPR

Tato komponenta reprezentuje persistentní datové úložiště ve smyslu tzv. zákaznických tabulek. Např. rozpočtové aplikace modelované komponentou Rozpis rozpočtu OSS ukládají svá persistentní data do této komponenty.

Webové aplikace RISPR

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP technologii Web Dynpro, ve které jsou naimplementovány jednotlivé Webové aplikace RISPR. Je členěna na řadu dílčích komponent:

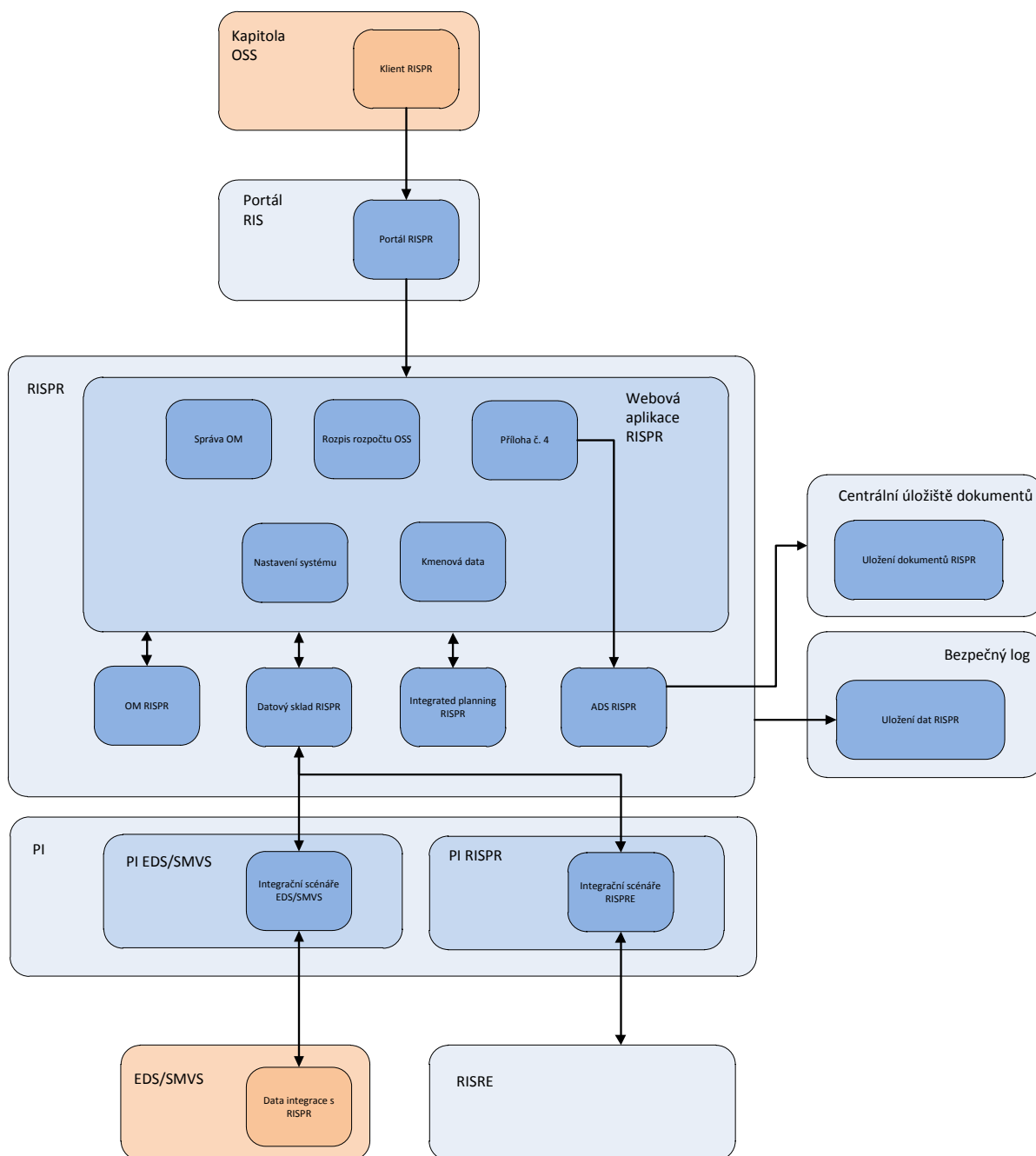
- Kmenová data - tato komponenta reprezentuje skupinu 13 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti správy kmenových dat.
- Nastavení systému - tato komponenta reprezentuje skupinu 4 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti správy nastavení systému.
- Správa OM - tato komponenta reprezentuje skupinu 7 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti správy organizačního managementu.
- Příloha č. 4 - tato komponenta reprezentuje report s rozpočtovými daty RISPR podle Přílohy č.4 Zákona o SR tak, jak je to vyžadováno při schvalování SR v PSP ČR. Report je ve formátu PDF a je generován komponentou ADS RISPR.
- Rozpis rozpočtu OSS - tato komponenta reprezentuje skupinu 15 rozpočtových aplikací RISPR, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti rozpisu rozpočtu a které jsou stejně strukturované. Příkladem takové aplikace je Rozpis rozpočtu OSS.

Uvedené rozpočtové aplikace RISPR jsou dohromady implementovány jako jedna opakovatelně využitelná (reusable) SAP komponenta v prostředí reprezentovaném komponentou Web Dynpro RISPR. Tato komponenta SAP obsahuje z pohledu vnitřní struktury část společnou pro všechny rozpočtové aplikace, tj. framework vyvinutý specificky pro potřeby RISPR, a část specifickou pro danou rozpočtovou aplikaci (tj. program exits v SAP technologii BADI). Toto řešení lze charakterizovat takto:

- Poskytuje uživatelům vysoký komfort uživatelského rozhraní, prezentační vrstva je implementována v Adobe Flash. Využívá plánovací tabulky s funkcemi plynulého rolování (smooth scrolling), fixace řádků a sloupců, pohybu pomocí šipek a tabulátorů podobně jako v aplikaci Microsoft Excel, využívá hierarchické stromové struktury včetně okamžitého přepočítávaných sumarizačních řádků a kontrol při rozpisu. Obsahuje uživatelskou podporu pro hromadné změny dat pomocí vzorců (násobení, dělení, přičítání, odečítání fixních koeficientů, procentní navyšování nebo snižování částek atd.).

- S využitím základní konfigurace umožňuje generování různých verzí plánovacích a rozpočtových aplikací, které se liší počtem záložek, tabulek, tlačítek a výběrových polí.
- Odděluje prezentaci uživatelského rozhraní od kódu závislého na Adobe Flash (MXML, ActionScript) prostřednictvím vlastního protokolu uživatelského rozhraní. Tento protokol je definovaný formou XSD schématu.
- Snižuje komplexnost implementace a budoucího rozvoje a údržby rozdělením odbornosti (BI, ABAP backend programování, ABAP Web Dynpro, Adobe Flash) mezi jednotlivé členy vývojových a odpůrných týmů. Nahrazuje kombinaci kódu Java a ABAP pouze ABAP kódem.

Obrázek 3 – Základní schéma komponentové architektury RISPR



3.1.1.3 RISRE

Tato komponenta reprezentuje vlastní řešení RISRE a vymezuje jeho hranice. Je členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované v následujících podkapitolách.

ADS RISRE

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP modul Adobe Document Services v samostatné instanci pro účely RISRE.

BSP Elektronický podpis

Tato komponenta reprezentuje serverovou část aplikace Elektronický podpis, která slouží k elektronickému podepisování transakcí zadaných přes Webové rozhraní RISRE, např. rezervace finančních prostředků. Tato serverová část zajišťuje práci s daty, které jsou podepisovány v klientské části aplikace Elektronický podpis.

Technicky je tato komponenta implementována v technologii Business Server Pages v prostředí aplikačního serveru SAP Web Application Server, které je určeno pro vytváření prezentační vrstvy Web aplikací ABAP technologií Business Server Pages a umožňuje integraci Java appletů na realizaci složitějších uživatelských rozhraní. Jednotlivé aplikace jsou zpřístupněny přes protokol HTTPS.

Business Partner RISRE

Tato komponenta obsahuje kmenové záznamy uživatelů RISRE a jejich přiřazení k organizačním strukturám. Je určena k autorizaci externích systémů (reprezentovaných komponentami EKIS OSS) včetně vazby k zasílaným datům v hlavičce zprávy – konkrétně IČ organizace a ID oprávněné osoby.

Technicky to je standardní SAP modul Business Partner.

DMS RISRE

Tato komponenta obsahuje popisné informace (metadata) o uložených elektronických dokumentech. Přílohy, např. elektronicky podepsané PDF soubory s potvrzením rezervace finančních prostředků, jsou ukládány do samostatného úložiště modelovaného komponentou Centrální úložiště dokumentů.

Technicky to je standardní SAP bazová komponenta SAP Document Management System.

Persistentní data RISRE

Tato komponenta reprezentuje persistentní datové úložiště ve smyslu tzv. zákaznických tabulek. Např. aplikace modelovaná komponentou WD-RE Rezervace ukládá svá data do této komponenty pro potřeby sdílení s komponentou BSP Elektronický podpis.

Řízení rozpočtu

Tato komponenta reprezentuje vlastní aplikační jádro RISRE realizované nad software SAP ERP Central Component, resp. jeho podmnožinou. Obsahuje celou řadu funkcionalit z oblastí řízení rozpočtu, zpracování rezervací, ověřování platebních příkazů, přeúčtování skutečnosti čerpání rozpočtu, zpracování bankovních výpisů a další, včetně zpracování číselníků.

Pro potřeby modelu aplikační architektury zahrnuje registrované Webové služby RISRE a standardní SAP bazové komponenty, které nejsou modelovány samostatně, např. Workflow, Centrální správa adres.

SSZ RISRE

Tato komponenta, tj. Správa zpracovatelů a zástupností, je určena k řízení zástupnosti uživatelů RISRE a pro řízení zpracovatelů workflow a přístupů k bankovním účtům pro uživatele RISRE.

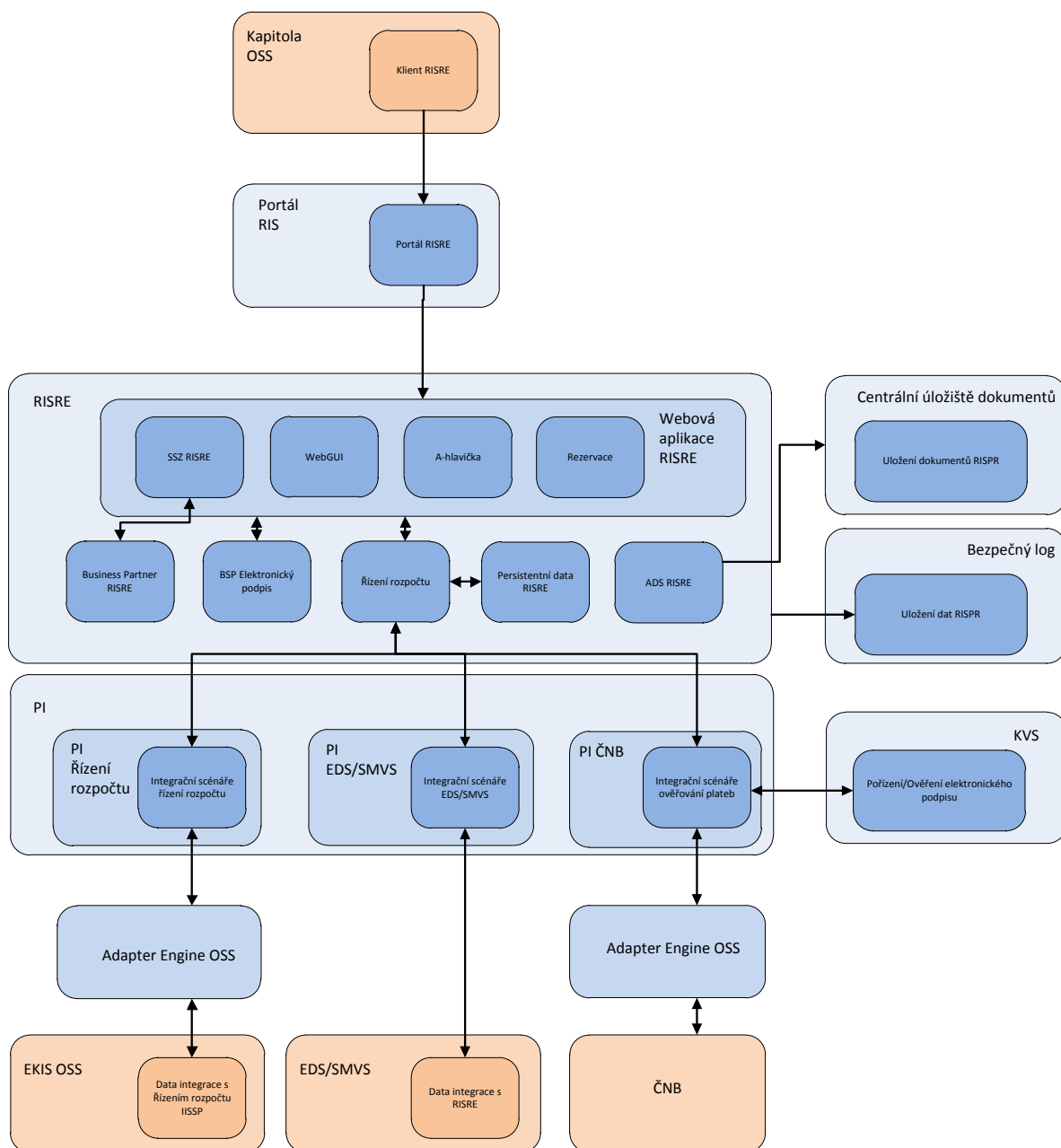
Technicky se jedná o zákaznickou komponentu nad software SAP ERP Central Component.

Webová aplikace RISRE

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP technologii, ve které jsou naimplementovány některé Webové aplikace RISRE. Je členěna na dílčí komponenty:

- A-hlavička - tato komponenta reprezentuje aplikaci A-hlavička, která slouží k řízení procesu evidence a schvalování Rozpočtových opatření.
- Rezervace - tato komponenta reprezentuje aplikace Rezervace, která slouží k procesu rezervací finančních prostředků SR.
- WebGUI - tato komponenta reprezentuje skupinu Webových aplikací, které jsou implementovány standardní SAP technologií SAP GUI for HTML, která převádí obrazovky standardních SAP transakcí do HTML a tím je zpřístupňuje uživateli v prostředí internetového prohlížeče. Příkladem je aplikace Přehled rozpočtu, což je standardní aplikace Report Painter určená pro vykazování standardních rozpočtových sestav.

Obrázek 4 – Základní schéma komponentní architektury RISRE



3.1.1.4 MIS

Tato komponenta reprezentuje část manažerského informačního systému a poskytuje funkcionalitu reportingu a datové analytiky pro všechny výše uvedené komponenty. Jednotlivé dílčí komponenty odpovídají popisu pro standardní komponenty SAP BW uvedené v kapitole 3.1.1.1 CSÚIS.

3.1.1.5 Správa uživatelů

Agenda uživatelů

Tato komponenta představuje řídicí aplikaci Centrální Správy Uživatelů (dále CSU), která je zodpovědná za podporu procesu správy všech uživatelů, přímo přistupujících k IISSP.

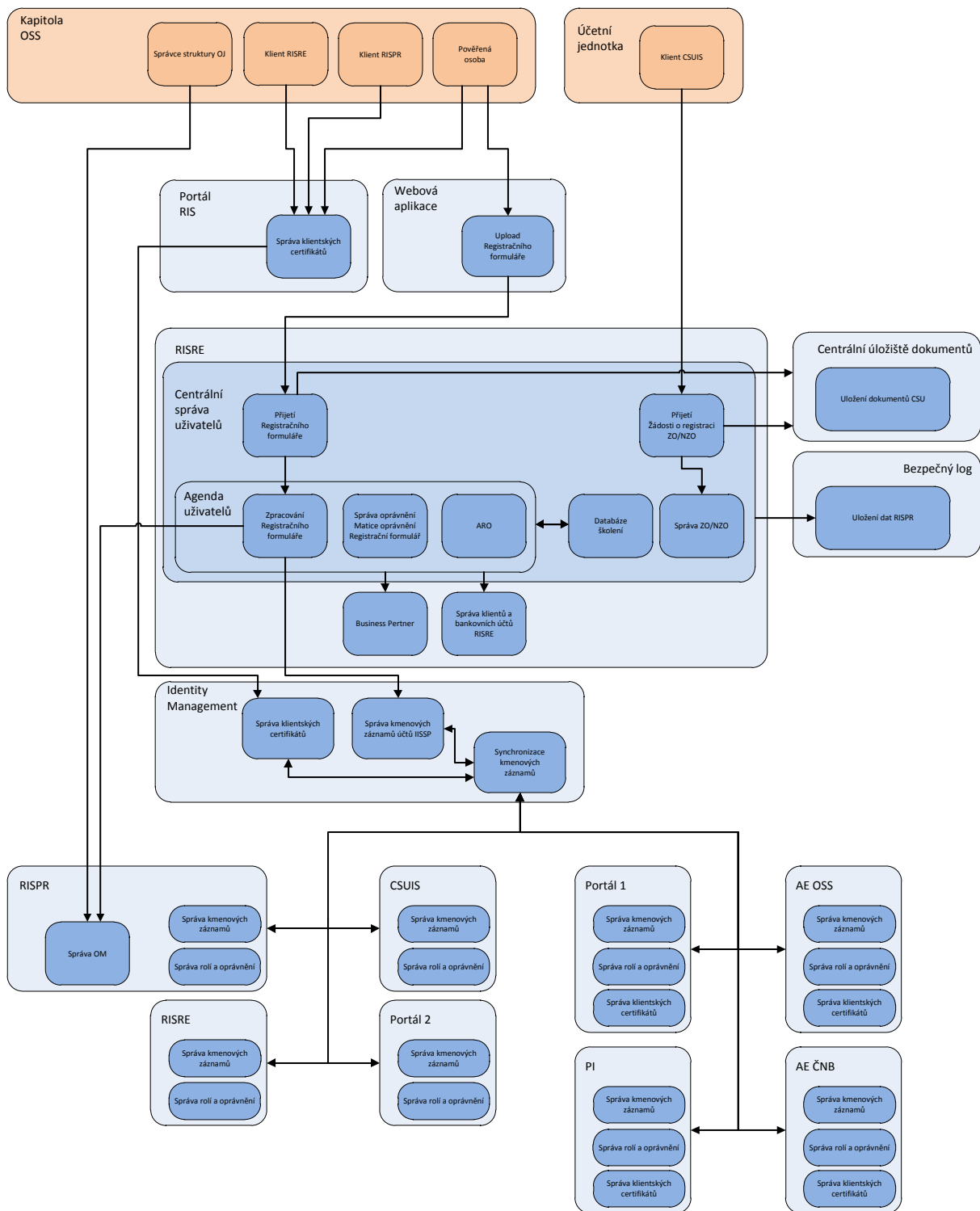
Komponenta poskytuje funkcionalitu přijetí Registračního formuláře, schvalování a revizi žádostí o zřízení přístupu do IISSP, zpětné vygenerování Registračního formuláře pro existujícího uživatele (pro účely pozdější úpravy) a reporty. Tato komponenta řídí zakládání, změny a mazání uživatelů a přiřazování uživatelských rolí jednotlivým uživatelům. Zajišťuje také přiřazení konkrétního uživatele k organizační struktuře. Součástí jsou i podpůrné funkcionality pro správu číselníků, mapovacích tabulek a notifikací jiných komponent o událostech v CSU.

Správa ZO/NZO

Tato komponenta představuje řídicí aplikaci pro správu Zodpovědných, případně Náhradních Zodpovědných osob pro CSÚIS. Zajišťuje proces registrace, zavedení a schválení osob, určených ÚJ pro zasílání výkazů a ostatních dat do CSÚIS.

Technicky jsou tyto komponenty implementovány v prostředí SAP ECC (ABAP) a primárně využívají komponentu Business Partner RISRE pro kmenové záznamy uživatelů a jejich přiřazení k organizačním jednotkám.

Obrázek 5 - Základní schema komponentní architektury Centrální správy uživatelů



3.1.1.6 ARO

Tato komponenta, tj. Agenda rolí a oprávnění, slouží k podpoře řídicích procesů CSU, zejména založení, změny a zrušení Typových uživatelů a založení, změny a zrušení technických rolí. Kromě vlastního řízení vybraných procesů CSU obsahuje řadu dílčích podpůrných funkcionalit, např. správu podpůrných číselníků (Typy Požadavků, Stav Požadavků, Role SU).

Technicky je implementována jako zákaznická aplikace ABAP s uživatelským rozhraním SAP GUI.

3.1.1.7 Bezpečný log

Tato komponenta je určena k ukládání kopie vybraných záznamů z aplikačních logů a dalších datových zdrojů, zaznamenávajících vybrané události v IISSP, za účelem jejich nezávislého uložení bez možnosti modifikace. Údaje jsou do Bezpečného logu ukládány pro účely auditu. Tato komponenta neumožňuje změnu nebo smazání vložených záznamů. K informacím má přístup výhradně bezpečnostní administrátor přes k tomu určené monitorované rozhraní.

Technicky má tato komponenta dvě části, tj. klientskou a serverovou část. Pro obě části je zajištěna vysoká dostupnost.

Klientská část je primárně určena k instalaci a spuštění na systému, kde je aplikační log ke zpracování, a proto může být instalována a spuštěna ve více instancích. Klientská část hledá v pravidelných intervalech nové záznamy v aplikačním logu a dalších datových zdrojích a ukládá je bez změn do transportních souborů.

Serverová část je provozována v oddělené části infrastruktury a zajišťuje stahování předem vytvořených transportních souborů, jejich kontrolu a bezpečné skladování. Zajišťuje také základní rozhraní pro bezpečnostního administrátora pro kontrolu stavu a vyhodnocení uložených dat.

3.1.1.8 Centrální úložiště dokumentů

Tato komponenta slouží k ukládání elektronických dokumentů, např. PDF souborů. Je integrována s komponentou DMS RISRE, pro kterou slouží jako externí úložiště příloh, např. souborů přikládaných k rozpočtovým opatřením. Vlastní metadata o uložených elektronických dokumentech jsou uložena v DMS RISRE.

Technicky to je standardní software SAP Content Server.

3.1.1.9 Databáze školení

Tato komponenta je těsně navázána na CSU a slouží jako podpora plánování a sledování realizace školení uživatelů. Pracuje s daty uživatelů a jim přiřazených Typových uživatelů, kdy na základě přiřazení školicích kurzů k Typovým uživatelům podporuje registraci uživatelů na zvolený termín daného školicího kurzu (vlastní činnost plánování školení je prováděna manuálně mimo systém).

Slouží také jako databáze absolvovaných školení.

Technicky je realizovaná formou zákaznického vývoje v komponentě SAPECC.

3.1.1.10 EKIS OSS

Tato komponenta reprezentuje externí systémy typu EKIS jednotlivých OSS, které jsou integrovány s řešením RIS přes automatizovaná rozhraní, např. pro účely rezervací finančních prostředků v RIS. Alternativním způsobem integrace EKIS OSS s IISSP, např. pro malé organizace s minimem účetních záznamů, je manuální zadávání dat prostřednictvím Portálu IISSP. Na logické vazby mezi objekty IISSP a EKIS OSS nemá způsob integrace vliv.

3.1.1.11 E-mailové notifikace

Tato komponenta poskytuje služby doručení notifikačních e-mailů odeslaných z komponent RIS, tj. vystavuje rozhraní pro příjem e-mailů pro komponenty RIS a stará se o jejich doručení příjemcům.

3.1.1.12 IdM

Tato komponenta je určena k centrální správě identit uživatelů jednotlivých systémů v řešení RIS, CSÚIS i MIS a jejich rolí a oprávnění. Je úzce navázána na komponenty CSU a Správa ZO/NZO, které zajišťují procesní řízení správy uživatelů a výsledky předávají do komponenty IdM, která následně zajišťuje technickou správu uživatelů.

Komponenta zakládá, mění a ruší identity uživatelů v jednotlivých komponentách, tzv. cílových systémech, podle kmenových záznamů těchto uživatelů a zajišťuje, že ve všech cílových systémech má uživatel stejnou uživatelskou identitu (tzv. user id). Současně řídí přidělení rolí a oprávnění jednotlivých uživatelů, a v případě lokální změny v cílovém systému při další synchronizaci změny uživatele tento stav přepisuje na stav, který je platný centrálně a který je uložen v IdM. Např. je-li

zakládán uživatel s rolí v RISPR, tak bude založen v systému RISPR a dále v příslušném portálu s příslušnou portálovou rolí. Tato komponenta není určena k autentizaci uživatele, ale data o uživateli a jejich rolích jsou dávkově replikována na jednotlivé systémy, kde je autentizace prováděna lokálně.

Zpět do této komponenty jsou z jednotlivých systémů přenášeny definice rolí (tzv. hlavičky rolí), které jsou následně, na základě procesního zpracování, centrálně přiřazovány jednotlivým uživatelům. Součástí kmenového záznamu uživatele jsou jeho hesla a současně může být součástí i jeho platný klientský certifikát, který je určen k jeho autentizaci.

Technicky to je standardní software SAP Identity Management.

3.1.1.13 KVS

Tato komponenta, tj. Kryptografické validační služby, poskytuje služby šifrování a dešifrování, služby ověření elektronického podpisu a značky a služby elektronického podepisování a značkování. Dále poskytuje konsolidovaný CRL z jednotlivých CRL vybraných certifikačních autorit. Pro účely CSU poskytuje služby generování a šifrování hesel.

Tato komponenta má tři subkomponenty:

- KVS – původní komponenta vyvinutá a provozovaná pro účely CSÚIS poskytující zejména služby šifrování a dešifrování výkazů,
- KVSext – nová komponenta rozšiřující služby o ověřování elektronických podpisů a značek a elektronické podepisování a značkování, dále poskytuje služby správy seznamů zneplatněných kvalifikovaných certifikátů,
- ARP CRL Downloader – nová komponenta pro stahování a distribuci CRL komerčních certifikátů, které jsou využívány pro přihlašování do aplikací.

Technicky je tato komponenta implementována na platformě Apache Tomcat (KVS a KVSext) a AIX Shell (ARP CRL Downloader) a vystavuje Web Services rozhraní (KVS a KVSext).

Komponenta obsahuje produkt HSM. Modul je využíván prostřednictvím rozhraní PKCS#1.

3.1.1.14 Portál

Portál RIS

Tato komponenta reprezentuje řešení Webového portálu pro moduly RIS a zajišťuje tři základní funkcionality:

- Portál IISSP, který slouží jako základní vstupní bod manuálního přístupu k portálovým službám IISSP;
- Portál modulů RIS, který slouží jako rozcestník na jednotlivé RIS aplikace;
- Vstupní bod do Portálu CSUIS.

Komponenta poskytuje služby jednotného přihlášení (Single Sign On) předáním kontextu session do jednotlivých aplikací a plní další funkce:

- 1) Zajišťuje aplikace na správu uživatelské identity ve smyslu změny hesla, nahrání, aktualizace a mazání klientských certifikátů apod.;
- 2) Pro účely RISPR publikuje cca 35 reportů z RISPR;
- 3) Pro účely RISRE publikuje řadu iView, které spouštějí aplikace z RISRE.

Autentizace uživatele je prováděna s využitím lokálního úložiště uživatelských entit, které je dávkově synchronizováno z komponenty IdM. V případě autentizace klientským certifikátem je certifikát mapován na uživatele jeho vyhledáním podle binárního otisku klientského certifikátu.

Portál CSUIS

Tato komponenta reprezentuje řešení Webového portálu pro modul CSUIS v oblastech:

- Uživatelské rozhraní pro analytiku a pracovníky MF umožňující přístup k datům CSUIS;
- Místo zveřejnění předpřipravených reportů CSUIS.

Autentizace uživatele je prováděna při přístupu uživatele na Portál RIS, Portál CSUIS přebírá kontext uživatele. Přímý přístup na Portál CSUIS není možný.

Technicky jsou oba portály realizovány jako standardní software SAP Enterprise Portal.

3.1.1.15 Skupina komponent typu Klient-uživatel

Tyto komponenty kombinují uživatele-člověka, jeho technické vybavení a software včetně síťového připojení včetně internetu, úložiště certifikátu např. na čipové kartě, internetového prohlížeče a další software potřebného pro práci v jednotlivých aplikacích RIS včetně CSU. Zahrnuje e-mailového klienta pro příjem e-mailových notifikací.

Klient Pověřené Osoby

Pověřená osoba je osoba určená statutárním zástupcem kapitoly nebo kraje k zajištění procesů správy uživatelů v rámci příslušné organizace.

Klient Pověřené osoby pro potřeby CSU dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje software pro práci s Registračním formulářem (implementovaným technologií Adobe forms, např. Adobe Acrobat nebo Adobe Reader) a vlastní Registrační formulář v aktuální verzi.

Klient RISPR

Pro potřeby aplikací RISPR tato komponenta dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje Adobe Flash Player včetně vlastní aplikace (implementována v jazyce Adobe ActionScript) realizující uživatelské rozhraní rozpočtových a dalších aplikací RISPR.

Klient RISRE

Pro potřeby aplikací RISRE tato komponenta dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje Java Runtime Environment včetně klientské části aplikace Elektronický podpis, která je implementována v technologii Java applet a která slouží k elektronickému podepisování transakcí uživatelem v prostředí internetového prohlížeče.

Klient CSÚIS

Pro potřeby aplikací CSÚIS tato komponenta dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje nástroje a knihovny pro šifrování předávaných dat a nástroje pro komunikaci s komponentou CSÚIS.

3.1.1.16 Aplikační firewall

Součástí prostředí je aplikační firewall F5. Tato komponenta slouží k:

- ukončení šifrovaného HTTPS spojení. Tato spojení jsou jednou částí komunikace mezi uživateli nebo externími systémy. V případě autentizace klientským certifikátem je platnost tohoto certifikátu ověřována lokálně podle CRL,
- zajištění služeb bezpečnosti IISSP pro komunikace ze strany internetu.

3.1.1.17 Systém ČNB

Tato komponenta reprezentuje externí systém České národní banky ABO-K, který je důležitým systémem integrovaným s RIS. Základní částí integrace je procesní oblast realizace plateb, ve které jsou hromadně evidovány a ověřovány platby zadané do ČNB ze strany OSS vůči rezervacím v RISRE. Dalšími částmi integrace jsou synchronizace relevantních bankovních účtů vedených v ČNB, předávání bankovních výpisů, data pokladního plnění a stahování kurzů devizového trhu.

3.1.1.18 Systém EDS/SMVS

Tato komponenta reprezentuje (z pohledu modelu) externí systém Evidenční dotační systém / Správa majetku ve vlastnictví státu, který je jedním ze systémů integrovaných s řešením RIS.

3.1.1.19 Systém PI

Tato komponenta reprezentuje integrační platformu, která poskytuje řadu technologicky neutrálních, synchronních i asynchronních rozhraní. Slouží jako tzv. integration broker, tj. centrální systém, přes který probíhá komunikace mezi jednotlivými systémy IISSP. Zajišťuje směrování zpráv a jejich mapování ze vstupního do výstupního formátu.

Z pohledu architektury obsahuje řadu dílčích komponent dvou typů:

- komponenty typu Adapter Engine zajišťující vlastní komunikaci s partnerem,
- komponenty modelující scénáře procesní integrace, které jsou definované v jednotlivých podkapitolách.

Technicky to je standardní software SAP Process Integration, který má dvě významné části, SAP Integration Server a SAP Adapter Engine.

Adapter Engine ČNB

Tato komponenta je určena ke komunikaci s externími systémy integrovanými s řešením RIS a je dedikována pro komunikaci s komponentou Systém ČNB. Důvody pro oddělení od ostatní komunikace jsou zvýšení bezpečnosti komunikace a znemožnění útoku na poskytované služby (např. odmítnutí služby – Denial of Service). V rámci zpracování požadavku v této komponentě jsou prováděny kontroly požadavků podle XSD schémat, kontroly identity technických uživatelů a jejich rolí a jsou ověřovány elektronické značky (podpisy) jednotlivých požadavků.

Technicky to je samostatná softwarová komponenta SAP Non-central Adapter Engine, která je částí komponenty Systém PI.

Adapter Engine OSS

Tato komponenta je určena ke komunikaci s externími systémy integrovanými s IISSP, které jsou reprezentovány komponentami EKIS OSS a Systém EDS/SMVS. V rámci zpracování požadavku v této komponentě jsou prováděny kontroly požadavků podle XSD schémat, kontroly identity technických uživatelů a jejich rolí a jsou ověřovány elektronické značky (podpisy) jednotlivých požadavků.

Technicky to je samostatná softwarová komponenta SAP Non-central Adapter Engine, která je částí komponenty Systém PI.

PI Agenda uživatelů

Tato komponenta poskytuje Web Services rozhraní komponenty Agenda uživatelů pro účely komponenty Webová aplikace, tj. pro účely CSU. Je používána pro příjem Registračního formuláře z Webové aplikace a jeho odeslání do Agendy uživatelů.

PI Autorizace EKIS OSS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace, které realizují autorizaci externích systémů (reprezentovaných komponentou EKIS OSS). Věcně poskytuje rozhraní, které využívá komponenta Adapter Engine OSS.

PI ČNB

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace ČNB s RIS. Věcně poskytuje řadu služeb, např. pro ověřování platnosti platebních příkazů proti rezervacím v RISRE.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine ČNB.

PI EDS/SMVS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace EDS/SMVS s RIS. Věcně poskytuje služby:

- pro načítání závazných parametrů z RISPR pro účely tvorby rozpisu v EDS/SMVS,
- pro vkládání vytvořeného rozpisu rozpočtu zpět do RISPR,
- pro načítání rozpočtových dokladů a rezervací z RISRE z oblasti týkající se EDS/SMVS.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI KVS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace KVS s RIS. Věcně poskytuje služby spojené s elektronickým podpisem (zajištění šifrování, dešifrování, ověření elektronického podpisu), generováním hesel a šifrováním.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní pro komponentu KVS.

PI RIS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace EKIS OSS s RIS. Věcně poskytuje služby pro řízení rozpočtu, tj. přenos rozpočtových opatření a platební styk (rezervace).

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI CSÚIS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace účetních systémů spolupracujících organizací, zasílajících data, a CSÚIS. Věcně poskytuje služby pro přijetí výkazů a poskytnutí výsledku zpracování.

Technicky poskytuje asynchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI Správa uživatelských entit

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace komponenty IdM s komponentami Portál RIS a Agenda uživatelů. Věcně poskytuje rozhraní ke službám komponenty IdM. Pro účely nahrání, aktualizace a mazání klientských certifikátů uživatelů (reprezentovaných komponentami Klient RISPR a Klient RISRE) z Webového rozhraní komponenty Portál RIS poskytuje asynchronní integraci s komponentou IdM.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní.

Správa technických uživatelů PI

Tato komponenta obsahuje lokální úložiště technických uživatelských entit, které je dávkově synchronizováno z komponenty IdM. Technické uživatelské entity jsou používány pro externí systémy (reprezentovaných komponentou EKIS OSS).

Technicky to je standardní SAP User Management Engine.

3.1.1.20 Tisková služba

Tato komponenta reprezentuje externí systém, který je určen k tisku hesel do bezpečných obálek, které jsou pak poštou doručeny uživatelům.

3.1.1.21 Virus Scan Adapter

Tato komponenta reprezentuje vstupní bránu do antivirového systému. Poskytuje standardní SAP rozhraní SAP NetWeaver Virus Scan Interface (NW-VSI).

3.1.1.22 Saprouter

Saprouter je komponenta směrování a řízení přístupu k SAP aplikacím. Umožňuje uživatelům používající nativního klienta SAPGui směrovat komunikaci podle předem daných pravidel. V rámci infrastruktury IISSP slouží k těmto účelům:

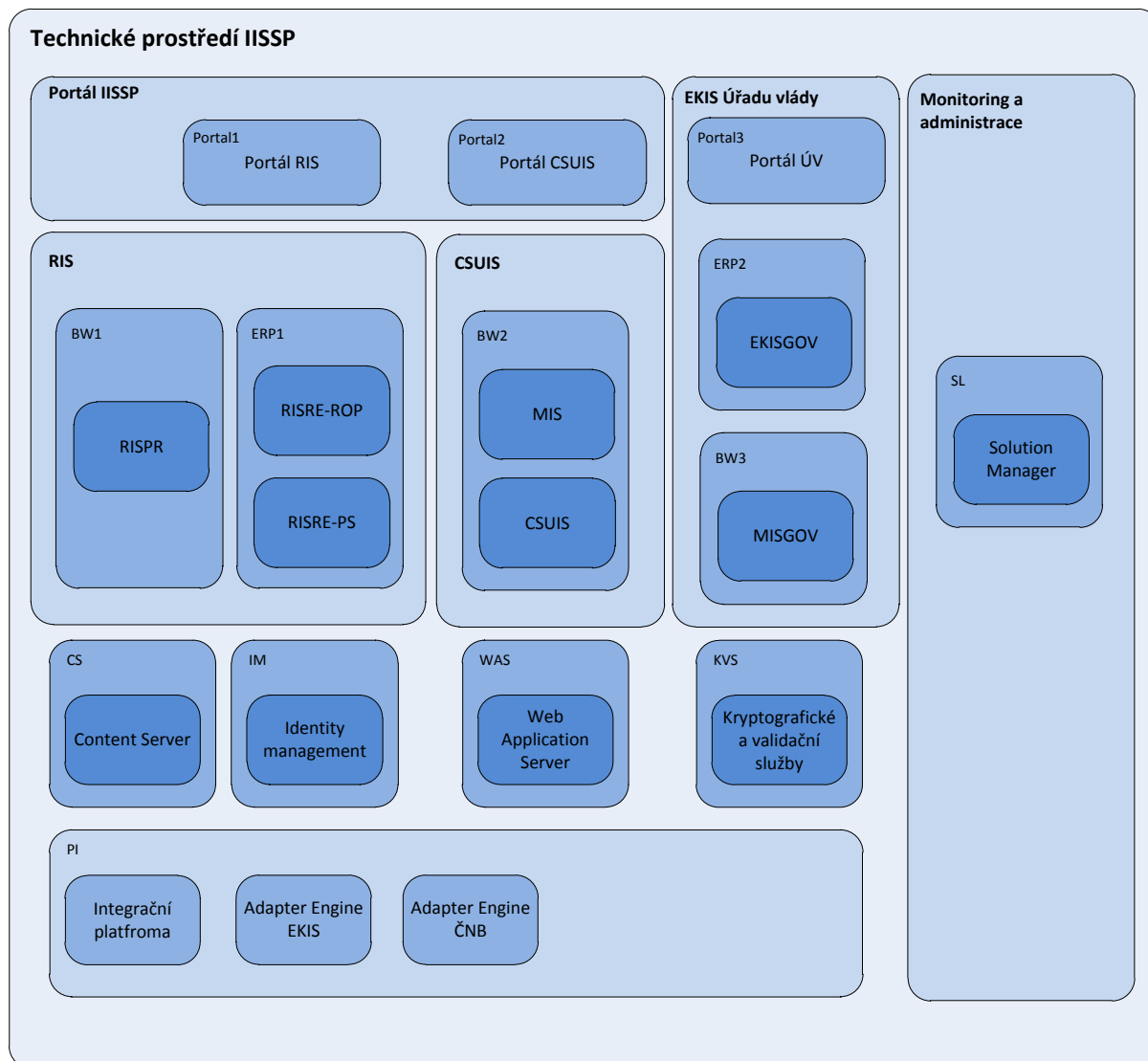
- zajišťuje a kontroluje přístup pracovníků podpory SAP na jednotlivé systémy při odstraňování chyb,
- zajišťuje a kontroluje přístup uživatelů Úřadu vlády k aplikacím EKISGOV a MISGOV,
- zajišťuje a kontroluje přístup analytických pracovníků ČNB k datům IISSP.

3.2 Technická architektura

3.2.1 Základní koncepce technické infrastruktury IISSP

Integrovaný informační systém Státní pokladny (IISSP) je vytvořen na základních funkčních blocích, v přehledu zobrazených na následujícím obrázku.

Obrázek 6 – Základní technické komponenty IISSP



Prostředí IISSP je založeno na produktech SAP doplněných dalšími podpůrnými systémy. Technologická architektura SAP systémů je tvořena třemi základními vrstvami:

Databázová vrstva

Databázová vrstva, do které přistupuje aplikační server, se skládá z centrálního databázového systému, členěného na DBMS (database management system) a samotnou databázi ve formě souborů.

Aplikační vrstva

Software komponenty aplikační vrstvy se skládá z jednoho a nebo více aplikačních serverů. Aplikační server se skládá ze sady služeb nutných k jeho běhu. Vybraný aplikační server, centrální instance, zajišťuje navíc koordinační a dispečerskou činnost v rámci systému. Během životního cyklu aplikace

je možné zvyšovat výkon buďto (a) přidáváním HW prostředků (procesor, paměť) do existujícího aplikačního serveru/serverů nebo (b) přidáváním dalších aplikačních serverů a rovnoměrně zatěžovat jednotlivé servery (load balance).

Prezentační vrstva

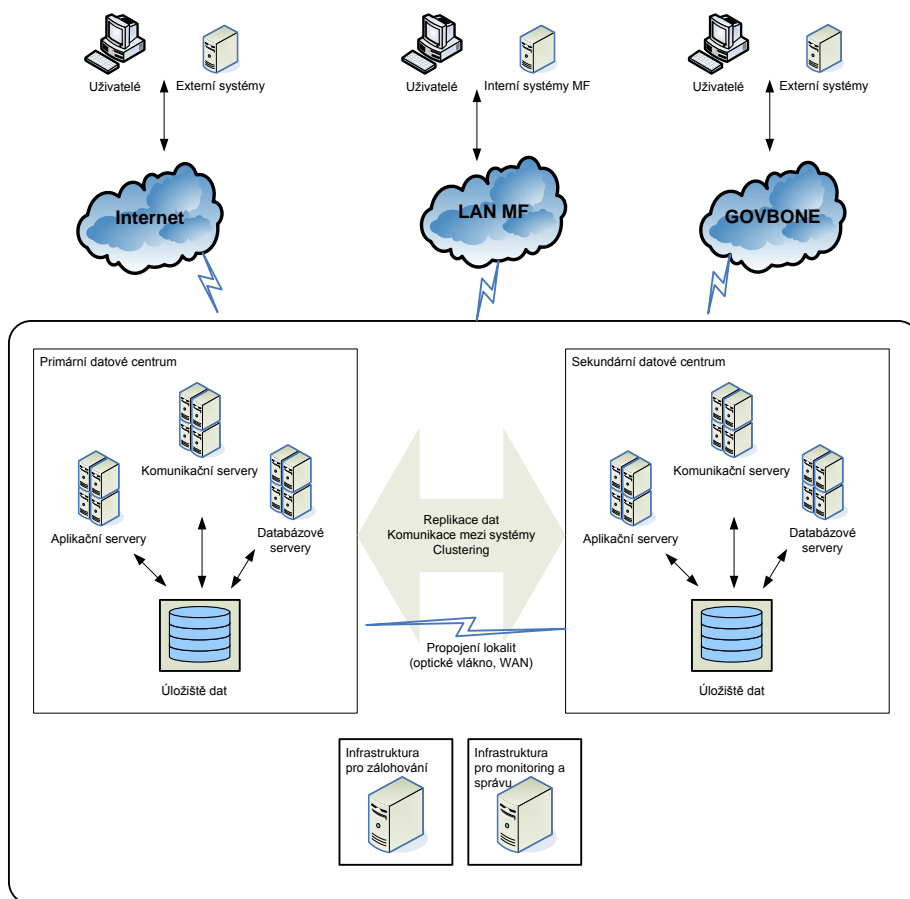
V rámci IISSP se pro zajištění uživatelského rozhraní používají tyto metody přístupu uživatelů:

- Nativní klient SAPGui (Graphical User Interface) a to výhradně v prostředí interních sítí MF a Úřadu vlády. Spojení mezi SAPGui a aplikačním server je navazováno výhradně prostřednictvím Saprouteru.
- Webové rozhraní prostřednictvím příslušného portálu.
- Pro analytický přístup k datům se používá SAP prostředí BEx (SAP Business Explorer), a to z prostředí sítí MF, Úřadu vlády a ČNB.

3.2.2 Technické prostředí IISSP

Systémová koncepce IISSP je založena na rozložení celého řešení do 2 oddělených lokalit. Rozložení systémů do 2 lokalit je předpokladem pro zajištění vysoké dostupnosti i v případě havárie. Replikace dat mezi úložišti je předpokladem minimálních dob pro obnovu a minimalizace ztráty dat v případě poruchy nebo havárie.

Obrázek 7 – Základní schéma technického prostředí IISSP



3.2.3 Technické komponenty IISSP

Níže uvedená tabulka obsahuje výčet standardního aplikačního software ve smyslu produktů, který je omezen na software potřebný pro produkční provoz řešení (tj. nezahrnuje vývojové, testovací a jiné nástroje, např. nástroje pro provozní dohled).

Tabulka 1 – Mapování komponent architektury IISSP na SW produkty

Komponenta	Software
Klient Pověřené Osoby Klient RISPR Klient RISRE Klient CSÚIS	Internetový prohlížeč, typicky <i>Microsoft Internet Explorer (MSIE)</i> , další HW a SW vybavení dle aktuální verze Technického manuálu.
Klient RISPR Klient RISRE Klient CSÚIS	<i>SAPGui, nativní klient prostředí SAP pro vybrané činnosti prováděné pracovníky Ministerstva financí a administrátory aplikace</i>
Klient Pověřené Osoby	<i>Adobe Acrobat, Adobe Reader 8.0 nebo vyšší</i>
Klient RISPR	<i>Adobe Flash Player</i>
Klient RISRE	<i>Java SE (Java Platform, Standard Edition) Runtime Environment</i>
KVS	<i>Apache Web Server rozšířený o standardní knihovny</i>
Portál RIS Portál CSUIS	<i>SAP Enterprise Portal</i>
Centrální úložiště dokumentů	<i>SAP Content Server</i>
IdM	<i>SAP Identity Management</i>
CSÚIS	<i>SAP Business Warehouse</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>OLAP procesor,</i> 2. <i>Metadata Repository,</i> 3. <i>Reporting Agent,</i> 4. <i>Data Mining tools,</i> 5. <i>Integrated Planning.</i>
RISPR	<i>SAP Business Warehouse</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>SAP Web Dynpro,</i> 2. <i>Integrated Planning,</i> 3. <i>SAP Organizační Management.</i>
RISRE	<i>SAP ERP Central Component</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Public Sector Collections and Disbursements,</i> 2. <i>Finance,</i> 3. <i>Funds Management,</i> 4. <i>Workflow,</i> 5. <i>Centrální správa adres,</i> 6. <i>Business Partner.</i>
ADS RISPR ADS RISRE	<i>Adobe Document Services</i>
EKIS Úřadu vlády	<i>SAP ERP Central Component</i>
MIS Úřadu vlády	<i>SAP Business Warehouse</i>
Portál Úřadu vlády	<i>SAP Enterprise Portal</i>
Solution Manger	<i>SAP Solution Manager</i>

Komponenta	Software
Správa uživatelů	SAP ERP Central Component <i>Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho system spolu s komponentou RISRE</i>
ARO	SAP ERP Central Component <i>Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho system spolu s komponentou RISRE</i>
Databáze školení	SAP ERP Central Component <i>Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho system spolu s komponentou RISRE</i>
Bezpečný log	Apache
Systém PI	SAP Process Integration
Tisková služba	Proprietární řešení MF provozované mimo IISSP
Virus Scan Adapter	Nástroj pro identifikaci škodlivého kódu

3.2.4 Landscape IISSP

Prostředí IISSP je aktuálně provozováno v několika oddělených landscapech, určených specifickému účelu:

- Vývojové prostředí;
- Testovací prostředí (řízení kvality);
- Školící prostředí;
- Testování třetích stran (pre-produktivní prostředí s omezenou funkcionalitou pro testování aplikací externích subjektů a spolupracujících organizací);
- Produktivní prostředí.

Tabulka 2 – Rozdělení systémů v rámci landscape IISSP

Aplikace	Vývojový systém	Testovací systém	Školící systém	Produktivní systém	Systém pro testování 3.stran*
RISPR	B1D	B1Q	-	-	-
	-	-	B1L	-	-
	-	-	-	B1P	-
CSÚIS	B2D	B2Q	-	B2P	-
	-	-	B2L	-	-
MIS	B2D	B2Q	-	B2P	-
	-	-	B2L	-	-
RISRE	E1D	E1Q	-	-	-
	-	-	E1L	-	E1T
	-	-	-	E1P	-
Integrační platforma	I1D	I1Q	-	-	I1T
	-	-	-	I1P	-
WEB Aplikace	W1D	W1Q	-	W1P	-
Portál RIS	P1D	P1Q	-	-	-

Aplikace	Vývojový systém	Testovací systém	Školící systém	Produktivní systém	Systém pro testování 3.stran*
	-	-	P1L	-	P1T
	-	-	-	P1P	-
Portál CSUIS/MIS	P2D	P2Q	-	P2P	-
	-	-	P2L	-	-
SAP Solution Manager	S2D, S3D	-	-	-	-
	-	-	-	S2P S3P	-
Webová aplikace T3S*	-	-	-	-	T1T
SAP Content Server	-	C1Q	-	-	-
	-	-	-	C1P	-
TREX	-	Y1Q	-	Y1P	-
IDM	-	U1Q	-	-	-
	-	-	-	U1P	-
Web Dispatcher pro portál P1	-	D1Q	-	D1P	-
Web Dispatcher pro portál P2	-	D2Q	-	D2P	-
Web Dispatcher pro PI	-	D3Q	-	D3P	-
Web Dispatcher pro Webovou aplikaci	-	D4Q	-	D4P	-
BI Precalculation Service	-	L1Q	-	L1P	-
KVS	-	K1Q	-	K1P	-
Sdílené úložiště	-	N1Q	-	N1P	-
Adapter Engine	-	A1Q	-	A1P	A1T
Bezpečný log	-	-	-	BSP	-
SAP Router	-	-	-	R1P	-

3.2.5 Infrastruktura komponent IISPP

Pro prostředí IISPP je využívána platforma operačního systému AIX 7.2 a platforma databáze Oracle 12g. Pro zajištění dostupnosti je použito clusterové řešení Veritas cluster. Tato kombinace je preferována pro implementaci nových komponent IISPP.

Výjimkou je systém C1 (SAP Content Server), u kterého je využívána databáze MaxDB.

Úroveň nainstalovaných oprav je pro všechny operační systémy a databáze stejná.

Pro BI Precalculation Service je využíván OS MS Windows 2003 Server Standard Edition.

Z hlediska HW architektury je prostředí IISPP provozováno na serverech typu IBM P840 s využitím virtualizace. Fyzický HW je přitom rozdělen na logické jednotky, tzv. LPAR.

V rámci každého LPAR je nainstalován OS AIX se samostatným *hostname*. Technická konfigurace prostředí odpovídá doporučení výrobce SW produktu SAP.

Konfiguraci typů a množství aplikačních serverů pro jednotlivé komponenty uvádí následující tabulka.

3.2.6 Komunikační architektura

3.2.6.1 Primární a záložní lokalita

Celé řešení IISSP je z hlediska provozu rozloženo do 2 lokalit (samostatných datových center), jejichž funkce je následující:

- Primární lokalita:
 - produktivní prostředí – standardní provoz,
- Záložní lokalita:
 - produktivní prostředí - jen v případě přepnutí z primární lokality.

Prostředí IISSP je zároveň doplněno dalšími provozními prostředími:

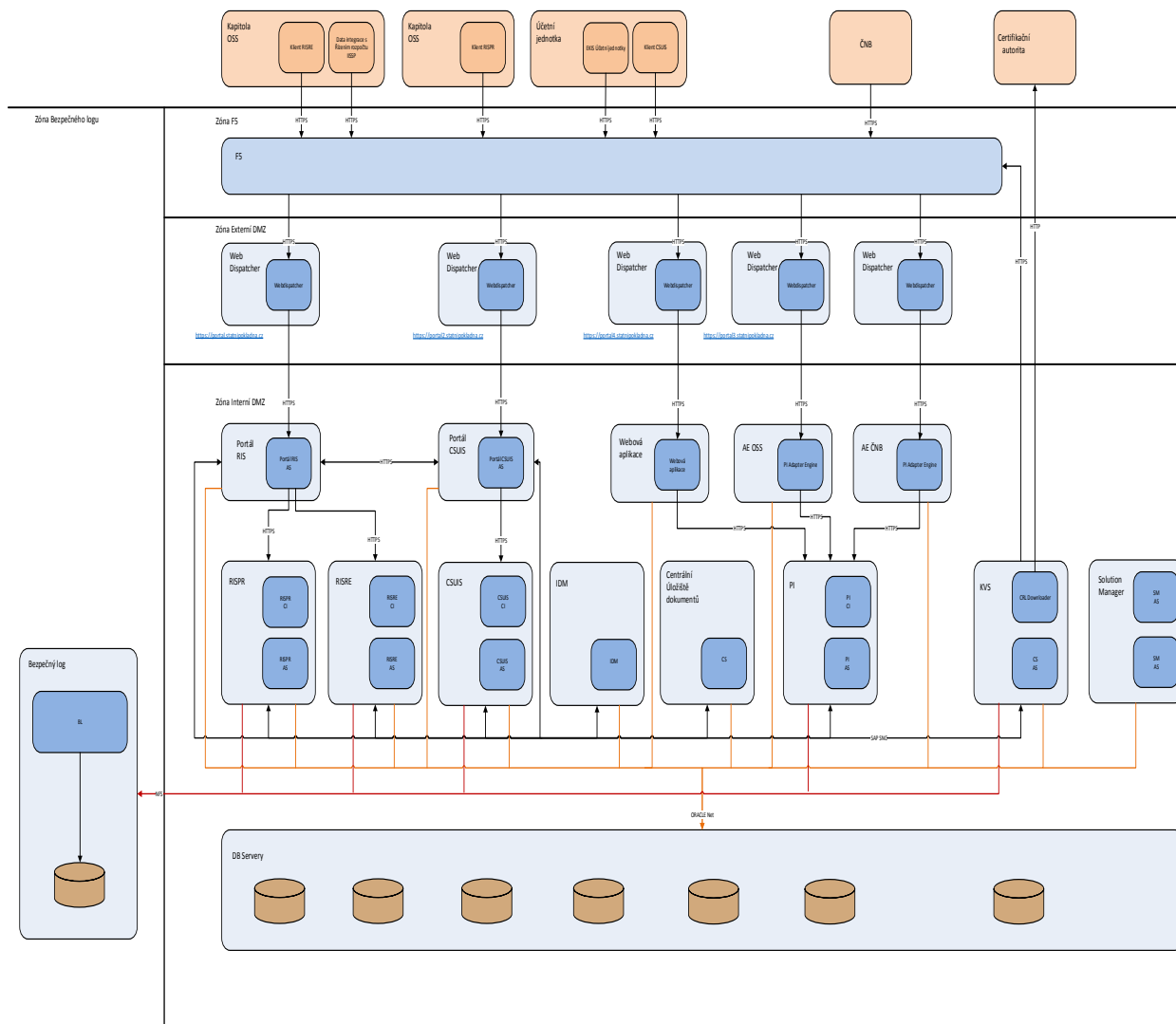
- vývojové prostředí,
- testovací prostředí,
- školící prostředí,
- testování 3. stran – testovací prostředí dostupné pro externí subjekty a vývojáře SW,
- preproduktivní prostředí – prostředí pro konsolidaci vývoje (konfigurace odpovídá plně produktivnímu prostředí, v tuto chvíli je preproduktivní prostředí ve stádiu implementace).

3.2.6.2 Síťová infrastruktura

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4.

Rámcový přehled zónování a komunikace mezi jednotlivými systémy je uveden na následujícím obrázku.

Obrázek 8 – Základní schema síťové komunikace IISSP



3.2.6.3 NFS

Sdílení dat pomocí standardu NFS (Network File System) se využívá pro:

- sdílení vybraných adresářů mezi aplikačními servery v rámci jedné aplikace
- sdílení dat mezi aplikacemi
- sdílené úložiště dat pro instalační soubory, patche aj.,
- jako dedikované úložiště pro data určená k přenosu do Bezpečného logu.

Pro zajištění sdílení souborů v rámci infrastruktury používá IISPP nástroje, poskytované na úrovni infrastruktury jako jednu ze sdílených služeb. Tato služba zajišťuje nejen příslušné nástroje dostupné pro jednotlivé LPAR prostředí, ale transparentně také veškeré služby spojené se správou uložených dat (zálohování, vysoká dostupnost).

3.2.6.4 Mailové služby

Pro systémy IISPP je využívána odchozí SMTP komunikace na SMTP bránu.

Na straně SAP systémů je odchozí komunikace realizována pomocí služby SAP Connect.

Pro odchozí e-mailové zprávy není aplikováno omezení na cílové domény.

3.2.7 Řízení prostředí IISPP

3.2.7.1 Režimy provozu prostředí IISPP

HW architektura IISPP je navržena tak, aby byly primárně poskytovány technické prostředky pro provoz produktivního prostředí.

Celé prostředí IISPP je provozováno v primární a v záložní lokalitě. V primární lokalitě je provozováno produktivní prostředí. V případě výpadku části nebo celé primární lokality je celé produktivní prostředí přesunuto na záložní lokalitu.

V běžném režimu se provozuje na záložní lokalitě vývojové, testovací a školicí prostředí. Před přesunem produktivního prostředí z primární na záložní lokalitu, musí být z důvodu poskytnutí dalších zdrojů (CPU, RAM, síťové adaptéry) zastaveno celé vývojové, testovací i školicí prostředí. .

3.2.7.2 Vrstvy aplikace

Z hlediska rozložení aplikace do vrstev se rozlišují aplikace s interním a externím přístupem.

- Aplikace s externím přístupem – jedná se o aplikace, ke kterým je umožněn přístup z prostředí Internetu. U těchto aplikací je aplikační vrstva a přístupová vrstva (web dispatcher) provozována z bezpečnostních důvodů v oddělené – externí DMZ .
- Aplikace s interním přístupem - jedná se o aplikace, které nejsou přístupné napřímo z prostředí internetu. Tyto aplikace mají všechny vrstvy provozovány ve vnitřní DMZ. Přímý přístup je umožněn pouze uživatelům z prostředí sítě GOVBONE a pro účely administrace prostřednictvím dedikované infrastruktury VPN.

Všechny provozované aplikace jsou tvořeny několika samostatně clusterovanými nebo redundantně konfigurovanými vrstvami, přičemž dostupnost instancí v jednotlivých vrstvách je zajištěna samostatnými pravidly.

Prostředí je provozováno ve dvou lokalitách (primární a záložní), přičemž produktivní prostředí je v těchto lokalitách konfigurováno v geografickém clusteru. Ten je implementován nad každou DB a CI instancí (DB a CI instance vždy na jednom uzlu clusteru) a nad instancemi web dispatcherů (WD) následovně:

- každá clusterovaná instance je konfigurována v primární lokalitě v rámci lokálního clusteru vytvořeného nad odpovídajícími hostitelskými OS (provozovanými v samostatných LPAR), v sekundární lokalitě nejsou aplikace clusterované,
- odpovídající zdroje (cluster v primární lokalitě, samostatná instance v záložní lokalitě) jsou konfigurovány v rámci geografického clusteru,
- přepínání clusterovaných uzlů v rámci primární lokality je automatické nebo alternativně řízené operátorským příkazem,

- přepínání zdrojů na geografické úrovni (tj. přechod mezi centry) je vždy manuální (na základě operátorského příkazu)

Aplikační vrstvy jsou provozovány v redundantní konfiguraci, přičemž load-balancing pro vnitřní aplikační servery zajišťuje clusterovaná instance CI. Externí přístup k aplikačním serverům je zajišťován a balancován clusterovanými instancemi web dispatcherů.

Clustery jsou realizovány a řízeny prostřednictvím software Veritas, k řízení je používán nástroj „Veritas Cluster Manager“.

Z hlediska provozu aplikace na uzlech clusteru jsou jednotlivé vrstvy aplikace a jednotlivé clustery na sobě nezávislé. Rozmístění částí jedné aplikace je možné pouze v rámci jedné lokality. Provoz jedné aplikace přes lokality není povolen, ačkoli je technicky možný. Všechny části jedné aplikace musí být buď v primární nebo záložní lokalitě.

Současně není povoleno ve stejném čase provozovat některé aplikace produktivního prostředí v primární lokalitě a jiné aplikace v záložní lokalitě. I když tento provoz je technicky možný a využívá se pro testování přesunu jednotlivých aplikací, při přechodu na záložní lokalitu se přesouvají všechny aplikace IISPP.

3.2.7.3 Přesun prostředí IISPP mezi lokalitami

Přesun prostředí mezi lokalitami je proces, který reaguje obvykle na nedostupnost nebo havárii primární lokality. Výchozí podmínky a proces vlastního přesunu jsou součástí Disaster Recovery dokumentace:

- Přesun prostředí mezi lokalitami je řízený proces, který musí být proveden na základě pečlivého uvážení a na základě schválení osob zodpovědných za provoz infrastruktury i aplikace IISPP.
- Mezi lokalitami se převádí všechny aplikace IISPP.
- Pro řízení přesunu celého prostředí je provozovatelem infrastruktury implementován nástroj TWS, který zajistí řízený přesun celého prostředí.
- Vlastnímu přepnutí aplikace musí předcházet změna v nastavení synchronizace mezi diskovými poli primární a záložní lokality. Tuto činnost je potřeba provádět pouze v havarijních stavech a s ohledem na stav aplikací v primární lokalitě, což je zajištěno konfigurací zdrojů clusteru pro přesun datových vrstev aplikací mezi lokalitami. Součástí operace přesunu aplikace mezi oběma lokalitami je změna směru replikace všech odpovídajících datových objemů spojených se zajištěním činnosti dané datové vrstvy. Nastavení směru replikace změn je součástí nastavení geografického clusteru a diskových polí. Pokud tato změna není úspěšně provedena, k přesunu nedojde. Přesun aplikace je nutné provádět vždy společným postupem se souhlasem osob obpovědných za stav infrastruktury IISPP.
- Aplikace se přesouvají postupně po jednotlivých vrstvách. Každý cluster (přesněji v něm implementovaná komponenta) je z tohoto pohledu samostatná jednotka, kterou je nutno přesunout.

Pro přesun prostředí mezi lokalitami se rozlišují postupy:

1. přesun prostředí z primární na záložní lokalitu – tento proces reaguje na nedostupnost nebo havárii prostředí IISPP v primární v lokalitě
2. přesun prostředí ze záložní na primární lokalitu – tento postup zajišťuje návrat ze záložní lokality do primární

3.2.8 Monitoring

Monitorování aplikací IISPP se provádí centrálně z aplikace SAP Solution Manager, která nabízí pohledy na klíčové hodnoty a procesy v cílových systémech.

Centrální monitorování je prováděno odděleně pro vývojové a testovací prostředí systémem S2D a produktivní prostředí systémem S2P. Nastavení monitoringu je v obou systémech totožné.

Poznámka: monitorování dostupnosti clusterových služeb a infrastruktury je v kompetenci Provozovatele infrastruktury IISSP, který pro tyto činnosti využívá vlastní nástroje a systémy. Vybrané logy a události z aplikačního prostředí IISSP jsou publikovány do centrálního dohledového systému.

3.2.9 Správa SAP klientů

Funkcionalita Správy klientů je relevantní pouze pro systémy SAP.

V produktivním prostředí je ve všech systémech provozován (kromě standardních SAP klientů) pouze klient 100.

V ostatních prostředích je Správa klientů vykonávána dle požadavků vývoje a správy prostředí.

3.2.10 Zálohování

Zálohování komponent IISSP probíhá automaticky prostřednictvím nástroje Tivoli Storage Manager (dále jen TSM) na zálohovací server bez zásahu administrátora.

Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Doporučeným postupem je kontrola z centrálního monitoringu v SAP Solution Manager (z důvodu urychlení kontrol). Pro případ nedostupnosti centrálního monitoringu jsou připraveny i alternativní metoda kontroly. Souborové zálohy nejsou dostupné v prostředí centrálního monitoringu a je nutné pro jejich kontrolu použít centrální nástroj pro plánování záloh Tivoli Workload Schedule (TWS). Kompletní seznam záloh IISSP je dostupný jako přehledný seznam. Kritické z pohledu provozu systémů IISSP jsou zálohy DB, které se kontrolují denně.

3.2.11 Archivace

Archivace v prostředí SAP není implementována.

V rámci provozu probíhají standardní operace výmazu příslušných tabulek, v nichž uplynula doba retence. Jedná se o provozní a podpůrná data.

3.2.12 Licenční audit

Měření licencí se provádí na základě výzvy licenčního centra SAP, která je periodicky zasílána odpovědné osobě na straně zákazníka nebo jsou telefonicky kontaktováni zástupci společnosti. Měření licencí probíhá v souladu s ustanovením smlouvy podle instrukcí licenčního centra, které musí být zároveň provedeno výhradně nástroji SAP. Výstupem měření je konsolidovaný seznam udávající počty uživatelů a využívání SAP produktů, který je zaslán licenčnímu centru.

Měření licencí probíhá v oblastech:

- licenční audit v ABAP systémech,
- licenční audit v Java systémech,
- licenční audit v SAP PI.

Měření licencí se provádí pomocí nástroje License Administration Workbench (LAW).

3.2.13 Správa uživatelů

3.2.13.1 Správa Uživatelů IISSP

Správa Uživatelů IISSP, tedy zejména uživatelů prostředí IISSP a ZO/NZO, probíhá prostřednictvím Centrální správy uživatelů, která je rámcově popsána v kap. 3.1.1.5 Správa uživatelů.

3.2.13.2 Správa administrátorských účtů

Správa účtů pro administrátory a správa dalších technických (např. komunikačních) uživatelů probíhá zásadně na základě schváleného Požadavku na změnu (RFC) a je prováděna manuálně prostřednictvím příslušných technických nástrojů.

Vzor Předávacího protokolu

Předávací protokol

Celkový počet stran: ***

Předávající (Dodavatel):

Název ***

Sídlo ***

IČO: ***

DIČ: ***

Přebírající (Objednatel):

Česká republika – Ministerstvo financí

Letenská 15

118 10 Praha 1

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

Předmět předání:

Předmětem předání je ve smyslu Smlouvy č.
ze dne

Předávací protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Dodavatele.

Výsledek: (variantu výsledku označte křížkem)

převzato

*nepřevzato**

* Důvody pro nepřevzetí a dohodnutý další postup:

Důvody pro nepřevzetí	Další dohodnutý postup

Předání a převzetí provedli:

Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis

VZOR AKCEPTAČNÍHO PROTOKOLU

Celkový počet stran: ***

<p>Přebírající:</p> <p>Česká republika – Ministerstvo financí Letenská 15 118 10 Praha 1</p> <p>IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947</p>	<p>Předávající:</p> <p>Název *** Sídlo ***</p> <p>IČO: *** DIČ: ***</p>
--	--

Předmětem akceptace je *** podle čl. *** Smlouvy č. **, ****, uzavřené dne **, čj. ***.

Akceptační protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Poskytovatele.

Výsledek: (variantu výsledku označte křížkem)

<input type="checkbox"/> akceptováno	<input type="checkbox"/> akceptováno s výhradami*	<input type="checkbox"/> neakceptováno*
---	--	--

* Popis výhrad a dohodnutý další postup:

Popis výhrad	Další dohodnutý postup

Předání a převzetí provedli:

Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis

Příloha č. 5 – Realizační tým Poskytovatele

SEZNAM ČLENŮ REALIZAČNÍHO TÝMU			
Veřejná zakázka			
Název:	Implementace opatření pro zajištění souladu IISSP s požadavky na kybernetickou bezpečnost		
zadávaná postupem dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů			
Zadavatel			
Název:	Česká republika – Ministerstvo financí		
Sídlo:	Letenská 525/15, 118 10 Praha 1		
IČO:	00006947		
Dodavatel			
Název:	IBM Česká republika,, spol. s r.o.		
Sídlo/místo podnikání:	V parku 2294/4, 148 00 Praha 4 - Chodov		
IČO:	14890992		
Vedoucí projektu			
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	xxxxxxxxxx
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	Případné IČO u OSVČ:	
Počet roků praxe v oblasti ICT v letech:			xxxxxxxxxx
Schopnost bezproblémové komunikace v českém nebo slovenském jazyce slovem i písmem:			xxxxxxxxxx
Uvedená osoba je držitelem mezinárodně uznávaného certifikátu z oblasti projektového řízení - PMP (Project Management Professional), PRINCE2, nebo ekvivalentu uvedených certifikátů od jiné akreditované osoby:			PMP Fundament, PRINCE2 Practitioner
Uvedená osoba se podílela na dodávce a implementaci bezpečnostních produktů SAP (splňujícím požadavky dle odst. 8.4. Zadávací dokumentace):			
Název projektu:	Zvýšení bezpečnosti přístupu k datům v systémech SAP	Objednatel:	ŠKODA AUTO a.s.
Doba realizace projektu:	5/2018 - 12/2018	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu:	5 411 251 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu:	Implementace SAP TDMS pro zvýšení bezpečnosti osobních a dalších citlivých dat ve Škoda Auto.		
Uvedená osoba se xxxxxxxxxx podílela na následujících projektech implementace a/nebo podpory a údržby informačního systému na platformě SAP:			
Název projektu 1:	Program 2016	Objednatel:	Státní zemědělský intervenční fond

Doba realizace projektu 1:	5/2005 - 12/2014	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 1:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 1:	<p>Dlouhodobá aplikační podpora produktivního provozu systémů.</p> <p>Řízení projektů v oblasti intervencí, kontrol na místě (CRM), účtování o dotacích a intervencích, výkaznictví (ČR i EU), reporting, podpora elektronického vzdělávání, interní portál a řízená dokumentace. Podpora a rozvoj IS SZIF na platformě SAP pro administraci zemědělských dotací. Implementace ERP systému na platformě SAP. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx</p>		
Název projektu 2:	Poskytování služeb zajištění provozu, podpory a rozvoje systému SAP	Objednatel:	Česká republika - Ministerstvo zemědělství
Doba realizace projektu 2:	10/2017 - dosud	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 2:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 2:	<p>Řízení projektu podpory a rozvoje systému SAP EKIS (ERP), příprava a realizace změnových požadavků. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx.</p>		
Název projektu 3:	SEPIe	Objednatel:	Česká republika - Ministerstvo vnitra
Doba realizace projektu 3:	2011 - 2013	Dodavatel:	IBM Česká republika, spol. s r.o.
Finanční objem projektu 3:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 3:	<p>SEPIe - Systém ekonomických a projektových informací v eGovernmentu pro MV ČR. Řízení projektů v oblasti implementace systému SAP pro správu nemovitostí (REM), manažerský reporting (BW/BOBJ), uložení dokumentů (ContentServer). Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx.</p>		
Bezpečnostní architekt			
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	xxxxxxxxxx
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	Případné IČO u OSVČ:	
Počet roků praxe jako Bezpečnostní architekt v letech a/nebo počet projektů v roli bezpečnostního architekta nebo konzultanta bezpečnosti:			xxxxxxxxxx
Schopnost bezproblémové komunikace v českém nebo slovenském jazyce slovem i písmem:			xxxxxxxxxx
Uvedená osoba je držitelem mezinárodně uznávaného certifikátu Certified Information Systems Security Professional (CISSP) nebo ekvivalentu uvedeného certifikátu od jiné akreditované osoby, nebo je držitelem mezinárodně uznávaného certifikátu Certified Information Systems Auditor (CISA) nebo ekvivalentu uvedeného certifikátu od jiné akreditované osoby:			CISA - Certified Information Systems Auditor
Uvedená osoba se podílela na dodávce a implementaci bezpečnostních produktů SAP (splňujícím požadavky dle odst. 8.4. Zadávací dokumentace):			

Název projektu:	Zvýšení bezpečnosti přístupu k datům v systémech SAP	Objednatel:	ŠKODA AUTO a.s.
Doba realizace projektu:	5/2018 - 12/2018	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu:	5 411 251 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu:	Implementace SAP TDMS pro zvýšení bezpečnosti osobních a dalších citlivých dat ve Škoda Auto.		
Uvedená osoba se xxxxxxxxxxxx podílela na následujících projektech:			
Název projektu 1:	Program 2016	Objednatel:	Státní zemědělský intervenční fond
Doba realizace projektu 1:	1/2016 - 12/2016	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 1:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 1:	Podpora a rozvoj IS SZIF na platformě SAP pro administraci zemědělských dotací. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx.		
Název projektu 2:	Koncepční změna R4	Objednatel:	ČEZ ICT Services, a. s.
Doba realizace projektu 2:	2015-2016	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 2:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 2:	Nová implementace SAP IS-U a CRM pro skupinu ČEZ. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx		
Název projektu 3:	Program 2017	Objednatel:	Státní zemědělský intervenční fond
Doba realizace projektu 3:	1/2017 - 12/2017	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 3:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 3:	Podpora a rozvoj IS SZIF na platformě SAP pro administraci zemědělských dotací. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxxxxx		
Název projektu 4:	Program 2018	Objednatel:	Státní zemědělský intervenční fond
Doba realizace projektu 4:	1/2018 - 12/2018	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 4:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Název projektu 5:	Poskytování služeb zajištění provozu, podpory a rozvoje systému SAP	Objednatel:	Česká republika - Ministerstvo zemědělství
Doba realizace projektu 5:	od roku 2017 dosud	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 5:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Architekt řešení			

Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	xxxxxxxxxx
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	Případné IČO u OSVČ:	
Počet roků praxe v oblasti technické architektury informačních systémů; analýz technických požadavků na informační systémy a návrhů způsobů řešení vazeb:			xxxxxxxxxx
Schopnost bezproblémové komunikace v českém nebo slovenském jazyce slovem i písmem:			xxxxxxxxxx
Uvedená osoba se podílela na dodávce a implementaci bezpečnostních produktů SAP (splňujícím požadavky dle odst. 8.4. Zadávací dokumentace):			
Název projektu:	Zvýšení bezpečnosti přístupu k datům v systémech SAP	Objednatel:	ŠKODA AUTO a.s.
Doba realizace projektu:	5/2018 - 12/2018	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu:	5 411 251 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu:	Implementace SAP TDMS pro zvýšení bezpečnosti osobních a dalších citlivých dat ve Škoda Auto.		
Uvedená osoba se xxxxxxxxx podílela na následujících projektech implementace a/nebo podpory a údržby informačního systému na platformě SAP:			
Název projektu 1:	Mercadona GRC	Objednatel:	Mercadona S.A
Doba realizace projektu 1:	2018-2019	Dodavatel:	SAP España, S.A.
Finanční objem projektu 1:	jednotky mil. Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 1:	Implementace SAP GRC Access Control. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxx		
Název projektu 2:	Stryker SAP implementation	Objednatel:	Stryker
Doba realizace projektu 2:	2018	Dodavatel:	SAP America
Finanční objem projektu 2:	desítky mil. \$	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 2:	Implementace SAP S/4 HANA. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxx.		
Název projektu 3:	Migrace na S/4HANA	Objednatel:	Škoda Auto a.s.
Doba realizace projektu 3:	10/2016 - 9/2017	Dodavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.
Finanční objem projektu 3:	> 10 000 000 Kč	Kontaktní osoba objednatele:	xxxxxxxxxx
Popis projektu 3:	Migrace SAP ERP na SAP S/4HANA. Uvedená osoba se na projektu podílela xxxxxxxxx		
Konzultant SAP GRC			
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Případné IČO u OSVČ:	
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.		
Počet roků praxe v oblasti návrhu a implementace autorizačního konceptu v prostředí SAP:			xxxxxxxxxx

Uvedená osoba má zkušenost s implementací a údržbou komponenty SAP GRC AC:		ANO
Konzultant SAP SSO		
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Případné IČO u OSVČ:
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	
Počet roků praxe v oblasti návrhu a implementace báze v prostředí SAP:		xxxxxxxxxx
Uvedená osoba má zkušenost s implementací a údržbou autentizačních prvků a zabezpečené komunikace v prostředí SAP:		ANO
Konzultant SAP CVA		
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Případné IČO u OSVČ:
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	
Počet roků praxe v oblasti programování nebo správy kódu v prostředí SAP:		xxxxxxxxxx
Uvedená osoba má zkušenost s implementací a údržbou komponenty SAP CVA:		ANO
Konzultant SAP ETD		
Jméno a příjmení:	xxxxxxxxxx	Případné IČO u OSVČ:
Současný zaměstnavatel:	SAP ČR, spol. s r. o.	
Počet roků praxe v oblasti programování nebo správy kódu v prostředí SAP:		xxxxxxxxxx
Počet roků praxe v oblasti bezpečnostního monitoringu a identifikace bezpečnostních incidentů v prostředí SAP:		xxxxxxxxxx



Název dokumentu:

Procesy podpory produktivního provozu IISSP

Klasifikace dokumentu:

Veřejné

Popis dokumentu:

	ID	Název
Proces	1	Podpora produktivního provozu IISSP
Podproces		
Pracovní postup		

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Autor	xxxxxxxxxx	22.7.2013	
Vlastník	xxxxxxxxxx	25.2.2019	
Schválil	xxxxxxxxxx	25.2.2019	

Revize:

Verze	Datum	Popis / Důvod změny	Autor
0.1	22.7.2013	Vytvoření dokumentu	xxxxxxxxxx
0.2	25.1.2018	Aktualizace procesů	xxxxxxxxxx
2.0	25.2.2019	Aktualizace a doplnění aktuálního stavu	xxxxxxxxxx

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost

UPOZORNĚNÍ: V dokumentu je použito názvů produktů a firem, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Obsah:

1. Úvod.....	3
1.1 Rozsah.....	3
1.2 Definice pojmů a zkratké	3
2. Organizace podpory produktivního provozu IISSP.....	4
2.1 Základní pojmy.....	4
2.2 Organizační struktura řízení provozu.....	5
2.2.1 Tým řízení provozu	7
2.2.2 Role a činnosti Provozovatele IISSP v rámci podpory produktivního provozu IISSP.....	8
2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISSP.....	8
3. Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP	9
3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu	9
3.1.1 Popis procesu	9
3.1.2 Role.....	9
3.1.3 Pracovní postup procesu	10
3.2 Testování	11
3.2.1 Popis procesu	11
3.2.2 Role.....	11
3.2.3 Pracovní postup procesu	11
3.3 Knowledge management	12
3.3.1 Popis procesu	12
3.3.2 Role.....	12
3.3.3 Pracovní postup procesu	13
3.4 Komunikace s odbornou veřejností	13
3.4.1 Popis procesu	13
3.4.2 Role.....	13
3.4.3 Pracovní postup procesu	14
3.5 Provoz IT zařízení a služeb	14
3.5.1 Popis procesu	14
3.5.2 Role.....	14
3.5.3 Pracovní postup procesu	15
3.6 Správa událostí	23
3.6.1 Popis procesu	23
3.6.2 Role.....	23
3.7 Správa uživatelů	28
3.7.1 Popis procesu	28
3.7.2 Role.....	28
3.7.3 Pracovní postup procesu	29
3.8 Školení	29
3.8.1 Popis procesu	29
3.8.2 Role.....	29
3.8.3 Pracovní postup procesu	30
3.9 Bezpečnost	30
3.9.1 Popis procesu	30
3.9.2 Role.....	31
3.9.3 Pracovní postup procesu	31

Seznam tabulek:

<i>Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISSP.....</i>	<i>5</i>
<i>Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek</i>	<i>18</i>

Seznam obrázků:

<i>Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP.....</i>	<i>7</i>
<i>Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení</i>	<i>25</i>

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla, principy a procesy, implementované pro zajištění aplikační a bázev podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP).

Aktivity podpory produktivního provozu IISSP jsou určeny pravidly, vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků na provoz informačních systémů Ministerstva financí ČR (dále MF), pracovních postupů definovaných funkcionalitou IISSP a pravidly určenými nebo doporučenými výrobcí jednotlivých komponent.

V souvislosti s pravidly podpory produktivního provozu IISSP je třeba upozornit na to, že IISSP je implementován a provozován jako homogenní celek (informační systém) tvořený procesními komponentami a dalšími definovanými podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů MF a dalších informačních systémů organizací komunikujících s IISSP.

1.1 Rozsah

Dokument definuje základní pravidla a procesy při podpoře produktivního provozu IISSP.

Stanovuje základní rámec podpory pro potřeby výběrového řízení Dodavatele podpory.

1.2 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
DS	Dokumentační server
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
KPI	Key Performance Indicator – zjednodušeně konkrétní měřitelná hodnota výkonnosti daného procesu.
MF	Ministerstvo financí
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk - pracoviště podpory Kompetenčního centra IISSP.
STC	Státní tiskárna cenin
WSS	Windows SharePoint Services (zkráceně také SharePoint)

Vysvětlení pojmů použitých v dokumentu:

Pojem	Vysvětlení
Uživatelská dokumentace	Uživatelskou dokumentací se pro účely tohoto dokumentu rozumí dokumentace koncového uživatele, školicí materiály, novinky v aplikaci, otázky a odpovědi, případně další dokumenty takto označené Vlastníkem daného procesu či Vlastníkem dané aplikace.
Provozní dokumentace	Veškerá dokumentace, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISSP.
Smluvní dokumentace	Veškerá dokumentace vyplývající ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory .
Definice provozu	Součástí Smluvní dokumentace , která definuje podmínky činnosti Dodavatele podpory v rámci Produktivního provozu IISSP.
Smluvní ujednání	Dokumentace ostatních smluvních vztahů mezi Provozovatelem IISSP a dalšími subjekty, které se dotýkají podpory produktivního provozu IISSP.
Požadavek na změnu (RFC)	ServiceDesk hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace IISSP a je nutné jej zpracovat zvláštním

Pojem	Vysvětlení
	pracovním postupem ve změnovém řízení.
Plán rozvoje architektury	Dokument PSA ARCH, který shrnuje procesní, komponentové, aplikační, infrastrukturní a bezpečnostní aspekty rozvoje IISSP na následující období
Incident	SD hlášení „Porucha“ nebo „Incident“, které upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle Provozní dokumentace IISSP , a tento stav systému není možné opravit běžným zásahem pracovníka podpory dle Provozní dokumentace IISSP .
ŽOS	„Žádost o součinnost“ je dokument, definovaný smlouvou mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory IISSP, prostřednictvím kterého jedna ze smluvních stran předává požadavky na činnosti během provozu nebo odstávky.

2. Organizace podpory produktivního provozu IISSP

2.1 Základní pojmy

Produktivního provozu IISSP se účastní:

- **Vlastník IISSP**, kterým je MF.
- **Provozovatel IISSP**, kterým je MF.
Provozovatel IISSP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovatelů IISSP**.
- **Dodavatel podpory**, dodává všechny činnosti a další zdroje, související s provozem IISSP. Činnost Dodavatele podpory lze rozdělit do dvou základních oblastí:
 - Dodavatel podpory zajišťuje aplikační podporu IISSP,
 - Dodavatel podpory jakožto provozovatel infrastruktury IISSP vlastní a provozuje infrastrukturu nutnou k provozu IISSP a zajišťuje bázovou a administrační podporu IISSP.

Dodavatel podpory jmenuje zaměstnance, další osoby nebo smluvně zajištěné třetí strany do rolí příslušných **Dodavatelů podpory** dle tohoto dokumentu, resp. dle aktuální verze provozní dokumentace.

Role a činnosti, zajišťované **Dodavatelem podpory**, resp. smluvně zajištěnými třetími stranami, musí odpovídat provozní dokumentaci IISSP a musí být smluvně zajištěné příslušným ujednáním mezi **Provozovatelem IISSP** a **Dodavatelem podpory**.

V rámci podpory produktivního provozu IISSP existují tyto dva hlavní procesy:

- Příprava produktivního provozu komponent IISSP;
- Produktivní provoz komponent IISSP.

Hlavní proces „**Příprava produktivního provozu komponent IISSP**“ a jeho jednotlivé procesy jsou zaměřeny na správu a koordinaci aktivit přípravy, testování a produktivního startu dalších funkčních celků, patchů, oprav a změn komponent, které jsou již nasazeny v produktivním provozu. Jedná se zejména o následující procesy:

- Řízení přechodu do produktivního provozu;
- Testování;
- Knowledge management;
- Komunikace s odbornou veřejností;

Hlavní proces „**Produktivní provoz komponent IISSP**“ je zaměřen na zajištění provozu produktivně provozovaných komponent a sestává zejména z následujících procesů:

- Provoz IT zařízení a služeb;

- Správa událostí;
- Správa uživatelů;
- Školení;
- Bezpečnost.

Kompletní přehled struktury procesů podpory produktivního provozu je v následující tabulce.

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISSP

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň A		
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP
Procesní úroveň B		
B	1.1	Příprava produktivního provozu komponent IISSP
B	1.2	Produktivní provoz komponent IISSP
Procesní úroveň C		
Proces 1.1 Příprava produktivního provozu komponent IISSP		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování
C	1.1.3	Knowledge management
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností
Proces 1.2 Produktivní provoz komponent IISSP		
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb
D	1.2.1.1	Zajištění produktivního provozu
	1.2.1.2	Řízení rozhraní s ČNB
	1.2.1.3	Správa Konfigurační databáze
	1.2.1.4	Řízení odstávek
C	1.2.2	Správa událostí
D	1.2.2.1	Správa SD hlášení
	1.2.2.2	Správa incidentů
	1.2.2.3	Správa Požadavku na změnu (RFC)
C	1.2.3	Správa uživatelů
C	1.2.4	Školení
C	1.2.5	Bezpečnost

2.2 Organizační struktura řízení provozu

Zastřešující a organizační roli při řízení podpory produktivního provozu IISSP má proces „**Podpora produktivního provozu**“.

Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu“ odpovídá za provoz IISSP, odpovídá za dosažení předepsaných KPI a reportuje výsledky procesu **Vlastníkovi IISSP**. Dále:

- jmenuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- jmenuje **Vlastníky procesů**,
- vykonává činnost **Ředitele provozu IISSP**:

- je zodpovědný za koordinaci činností procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“,
- koordinuje činnosti **Týmů podpory Provozovatele IISSP** a **Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném **Definicí provozu**, řídí **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Vlastník procesu je zodpovědný za:

- zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu,
- obsazení jednotlivých rolí v rámci procesu v souladu s organizačním řádem **Provozovatele IISSP** a v souladu se smluvními ujednáními **Provozovatele IISSP** s jednotlivými subjekty podílejícími se na podpoře produktivního provozu IISSP.

Vlastník aplikace je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP. Je odpovědný za:

- zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP, která souvisí s jeho pracovním zařazením nebo podporuje procesy, které jsou v jeho kompetenci, a to v části:
 - metodické a dokumentační,
 - funkční,
 - správy dat,
- metodické řízení **Týmu provozu Provozovatele IISSP** v příslušné oblasti,
- zajištění nastavení aplikace v souladu s platnou legislativou,
- poskytnutí součinnosti při „**Změnovém řízení**“,
- metodické řízení a kontrolu zpracování SD hlášení v příslušné **Řešitelské skupině**.

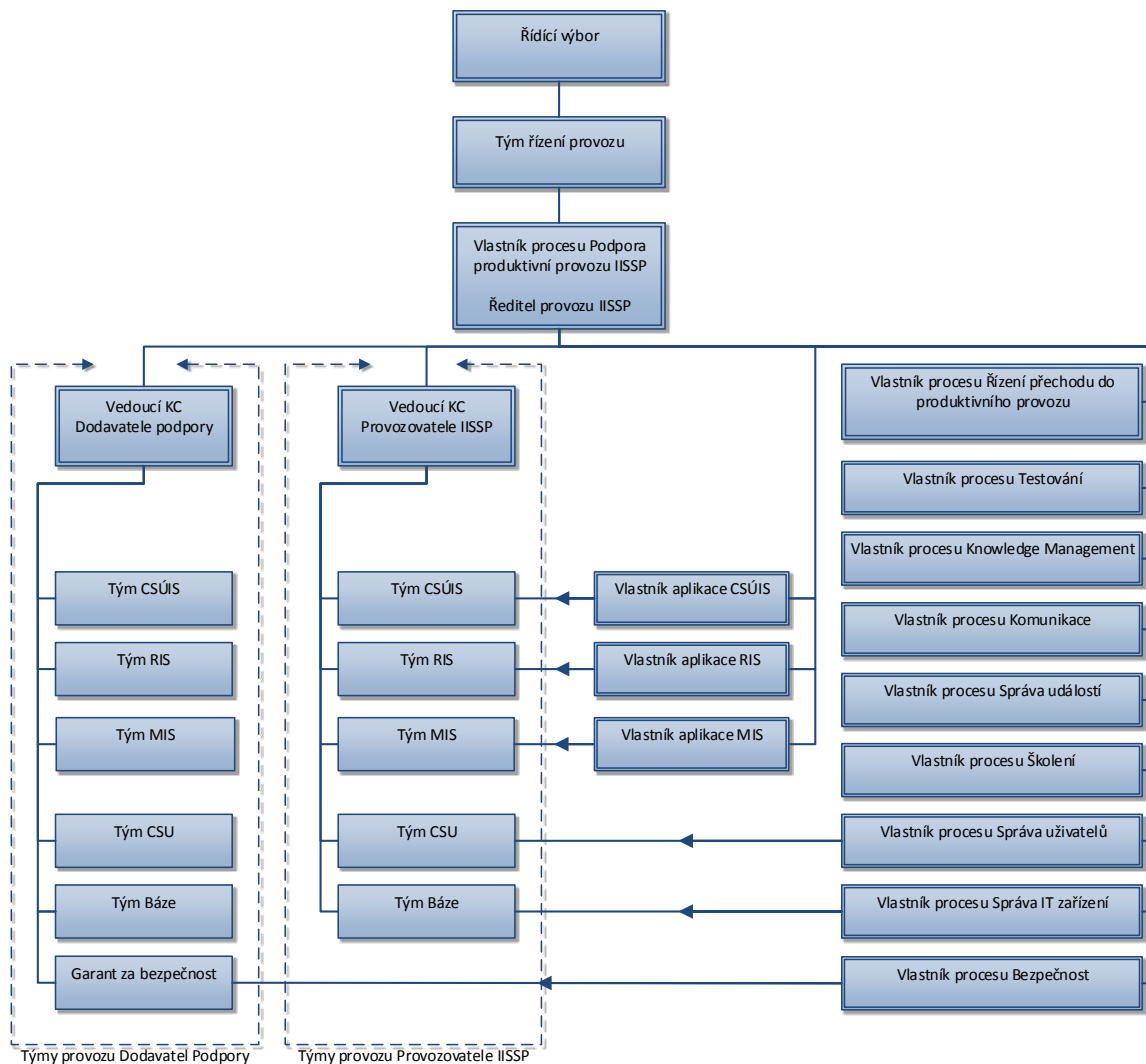
Vlastníci aplikací jsou jmenováni pro tyto oblasti:

- CSÚIS,
- RIS,
- EKIS ÚV,
- Správa uživatelů;
- Báze.

Vlastník aplikace v odůvodněných případech jmenuje **Zástupce Vlastníka aplikace** za jemu svěřenou oblast.

Organizační struktura a vzájemné vztahy jednotlivých rolí jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP



2.2.1 Tým řízení provozu

Tým řízení provozu je hlavní organizační strukturou pro řízení všech aktivit podpory produktivního provozu IISSP.

Vedoucím **Týmu řízení provozu** je **Ředitel provozu IISSP**.

Tým řízení provozu zajišťuje:

- správu agendy **Týmu řízení provozu**, tj. smluvní organizační a eskalační otázky spojené s podporou produktivního provozu IISSP,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými procesy produktivního provozu,
- koordinací aktivit mezi jednotlivými **Týmy provozu**,
- vyhodnocením reportů a výstupů jednotlivých procesů.

Členy **Týmu řízení provozu** jsou:

- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP,**
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory,**
- **Vlastníci procesů,**
- **Vlastníci aplikací,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Provozovatele IISSP,**

- **Vedoucí Týmů provozu za Dodavatele podpory.**

Tým řízení provozu odpovídá za přípravu, koordinaci a výkon činností dle:

- **Provozní dokumentace IISSP,**
- Smluvní dokumentace v aktuálním znění.

2.2.2 Role a činnosti Provozovatele IISSP v rámci podpory produktivního provozu IISSP

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP je zodpovědný za koordinaci činností procesů **Podpory produktivního provozu IISSP** v oblastech vykonávaných **Provozovatelem IISSP**:

- jmenuje pracovníky **Provozovatele IISSP** a další osoby členy **Týmu provozu Provozovatele IISSP** v příslušné oblasti,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Provozovatele IISSP** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném **Definicí provozu**.

Tým provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu IISSP**, dle pracovních postupů jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu IISSP**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Dodavatele podpory IISSP**,
- komunikaci s **Vlastníky aplikací**,
- koordinaci činností a požadavků MF (jakožto Provozovatele IISSP) s příslušným **Týmem podpory Dodavatele podpory IISSP**, zejména s ohledem na činnosti uživatelů a legislativní požadavky na funkcionalitu IISSP,
- soulad činností **Týmu provozu** s pracovními postupy procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“.

2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISSP

V souladu se smluvní dokumentací je součástí procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“ tým **Dodavatele podpory**, který vystupuje v následujících rolích:

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory je zodpovědný za koordinaci činností procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“:

- jmenuje **Vedoucí týmů provozu Dodavatele podpory**,
- jmenuje členy **Týmů provozu Dodavatele podpory**,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném příslušným **Definicí provozu**.

Tým provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s podporou produktivního provozu IISSP v rozsahu **Provozní dokumentace IISSP**, smluvní dokumentace, dle **Pracovních postupů** jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu IISSP**“,
- komunikaci s týmy provozu **Dodavatele podpory**,
- soulad činností **Týmu provozu** s **Pracovními postupy** procesů „**Podpory produktivního provozu**“.

3. Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP

3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu

3.1.1 Popis procesu

Proces zajišťuje přípravu a přenos vývoje, změn a oprav do komponent IISSP v produktivním provozu. Základním objektem procesu je **Kontejner změn**, který obsahuje všechny objekty, změny, záplaty, postupy implementace, dokumentaci, školicí materiály a další související informace nutné k přenosu změn na komponenty IISSP v produktivním provozu.

3.1.2 Role

Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“:

- odpovídá za proces „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“, reportuje výsledky procesu a stanovuje pravidla pro vývoj a provádění změn v příslušné části systému,
- odpovídá za kvalitu vývoje a kontroluje postup práce při implementaci a nasazení **Kontejneru změn**.

Vlastník změny (role procesu „**Správa událostí**“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě, testování a produktivním nasazení změny,
- pravidelně informuje **Vlastníka aplikace** o postupu přípravy změn.
- je zodpovědný za implementaci **Kontejneru změn**,
- připravuje **Plán přechodu**,
- připravuje a koordinuje kapacity pro zajištění realizace **Plánu přechodu**,
- řídí přenos **Kontejnerů změn** do produktivního provozu v souladu s **Plánem přechodu**,
- vystavuje pro jednotlivé **Kontejnery změn** protokol o přenosu **Kontejneru změn** do komponenty IISSP v produktivním provozu.

Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)

- sestavuje **Plán rozvoje architektury**,
- vyjadřuje se k jednotlivým **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- vyhodnocuje **Incidenty**.

Schází se ve složení:

- **Vedoucí PS ARCH**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Hlavní architekt Dodavatele podpory**,
- **Procesní architekt Dodavatele podpory**,
- **Technický architekt Dodavatele podpory**,
- **Bezpečností architekt** (role procesu „**Bezpečnost**“),
- **Garant za bezpečnost Dodavatele podpory**,
- další osoby přizvané výše uvedenými osobami.

Vedoucí PS ARCH

- vede **Pracovní skupinu Architektura**,
- řídí přípravu vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- řídí vyhodnocení **Incidentu**.

Hlavní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh celkové architektury IISSP (Enterprise architektura IISSP),
- koordinuje činnost architektů **Dodavatele podpory**,
- navrhuje, předkládá a řídí změny architektury IISSP v rámci životního cyklu aplikací,
- řídí vyhodnocení **Incidentu** z pohledu **Dodavatele podpory**,

- řídí přípravu a kontroluje dodržování **Plánu rozvoje architektury**.

Procesní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury,
- kontroluje dodržování Solution architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu Solution architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti Solution architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti Solution architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro příslušné oblasti Solution architektury.

Technický architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblast technické architektury,
- zajišťuje soulad technické architektury řešení IISSP s infrastrukturou IISSP,
- kontroluje dodržování technické architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu technické architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti technické architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti technické architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro oblast technické architektury.

Metodik Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh procesů svěřené části aplikace v souladu s legislativními normami a záměry Vlastníka aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu metodiky procesů a legislativy.

3.1.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“ se skládá ze dvou oblastí:

- Řízení architektury
- Řízení vývoje a změn.

3.1.3.1 Pracovní postup Řízení architektury

Pracovní postup subprocesu „**Řízení architektury**“ sestává z dílčích činností:

- příprava **Plánu rozvoje architektury**,
- správu všech typů požadavků na změnu architektury včetně identifikace dopadů do Enterprise a Solution architektury IISSP v součinnosti s procesy „**Správa událostí**“ a „**Řízení přechodu do produktivního provozu – Řízení vývoje a změn**“,
- vyhodnocení **Incidentů** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury IISSP.

3.1.3.2 Pracovní postup Řízení vývoje a změn

Pracovní postup subprocesu „**Řízení vývoje a změn**“:

1. **Vlastník změny** zajistí přípravu obsahu **Kontejneru změn**:
 - implementaci funkcionality dané zadáním,
 - přípravu změn **Provozní dokumentace IISSP** související s obsahem **Kontejneru změn**,
 - testy dle **Pracovního postupu** procesu **Testování**.
2. **Vlastník změny** odpovídá za přípravu **Plánu přechodu**

3. **Vlastník změny** řídí testování **Kontejneru** změn dle **Pracovního postupu** procesu „**Testování**“.
4. **Vlastník změny** zajistí zařazení **Plánu přechodu** (prostřednictvím příslušného **Manažera odstávky**) do plánu příslušné odstávky.

Během odstávky řídí **Vlastník změny** s dalšími pracovníky **Týmů provozu** přenos jednotlivých **Kontejnerů změn** do komponent IISSP dle **Plánu přechodu**.

3.2 Testování

3.2.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu testování **Kontejnerů změn** připravených k přenosu do komponent IISSP v produktivním provozu na úrovni infrastruktury i na úrovni aplikace. Výsledek testů je použitý jako podklad k akceptaci pro přenos na komponenty IISSP v produktivním provozu.

Proces „**Testování**“ upravený v tomto dokumentu je platný v plném rozsahu pro komponenty IISSP předané do produktivního provozu.

3.2.2 Role

Vlastník procesu „Testování“:

- odpovídá za proces „**Testování**“,
- kontroluje testování jednotlivých **Kontejnerů změn**,
- potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**,
- koordinuje aktivity testování s ostatními subjekty využívající příslušné testovací prostředí.

Tester vykonává vlastní testovací případy, zpracovává dílčí testovací protokol a podává informace o výsledku.

3.2.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Testování**“:

1. **Vlastník změny** připraví **Plán testování** a zajistí kapacity.
2. **Vlastník procesu „Testování“** v součinnosti s **Vlastníkem aplikace** jmenuje **Testery**.
3. **Vlastník změny** ve shodě s **Administrátorem systému** zajistí přípravu testovacího prostředí.
4. **Vlastník procesu „Testování“** koordinuje aktivity v testovacím prostředí.
5. **Vlastník změny** zahajuje testování.
6. **Testeři** provedou testování dle předložených testovacích scénářů, případů a uživatelské dokumentace.
7. **Vlastník změny** vyhodnocuje testování a vypracuje **Protokol o testování**.
8. **Vlastník procesu „Testování“** potvrzuje **Protokol o testování**.
9. **Vlastník změny** předkládá **Protokol o testování Vlastníkovi aplikace** k akceptaci.
10. **Vlastník aplikace** akceptací **Protokolu o testování** potvrzuje souhlas s výsledky testování a povoluje přenos **Kontejneru změn** do produktivního prostředí v souladu s **Plánem přechodu**.

3.3 Knowledge management

3.3.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu dokumentace, informací a znalostí pro potřeby zvyšování kvality poskytované podpory a podpory rozhodování. Proces metodicky řídí správu veškerých informací, dokumentace a ostatních médií nutných pro zajištění „**Podpory produktivního provozu IISSP**“.

Pro veškerou dokumentaci, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISSP, zejména potom pro:

- dokumentaci předanou jako smluvní výstupy či součást díla implementace IISSP,
- informace a znalosti popisující funkcionalitu, stav a činnosti IISSP,
- dokumentaci definující legislativní a metodický rámec činností podporovaných IISSP,
- procesní dokumentaci popisující činnosti a aktivity produktivního provozu IISSP,

je v rámci procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“ používán souhrnný název **Provozní dokumentace IISSP**.

Proces zajišťuje metodické řízení a pracovní postupy pro následující oblasti:

- Definice řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Vytvoření knihoven řízené **Provozní dokumentace IISSP** v prostředí Windows SharePoint Services (dále WSS) v odpovídající struktuře;
- Značení dokumentů řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Správa oprávnění pro přístup k řízené **Provozní dokumentaci IISSP**;
- Životní cyklus řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Bezpečnost při nakládání s řízenou **Provozní dokumentací IISSP**;
- Zálohování a archivace **Provozní dokumentace IISSP**;
- Šablony dokumentů **Provozní dokumentace IISSP**.

3.3.2 Role

Vlastník procesu „Knowledge management“:

- odpovídá za proces „**Knowledge management**“,
- stanovuje metodiku pro přípravu a správu **Provozní dokumentace IISSP**.

Vlastník dokumentace:

- je zodpovědný za organizaci, řízení tvorby a následnou správu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP** po celou dobu jejího životního cyklu,
- určuje, řídí a kontroluje **Vlastníky dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v jemu přidělené **Provozní dokumentaci IISSP**.

Vlastník dokumentu:

- zajišťuje, že jemu přiřazená aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP** vzniká a je spravována v souladu s pracovními postupy pro **Správu provozní dokumentace**,
- určuje, řídí a kontroluje **Autory dokumentu** a **Spoluautory dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v aplikační **Provozní dokumentaci IISSP**.

Autor dokumentu:

- je zodpovědný za přípravu návrhu dokumentu,
- je zodpovědný za kvalitu dokumentu a za jeho soulad s příslušnou platnou šablonou provozního dokumentu,

- organizuje připomínkování a schvalování konceptu dokumentu dle platných schvalovacích procedur,
- je zodpovědný za správné označení dokumentů a jeho uchování v příslušné dokumentační knihovně,
- je zodpovědný za údržbu aktuálních záznamů o provedených změnách a schválení dokumentu,
- koordinuje činnost **Spoluautorů dokumentu** v případě, že je dokument spoluvytvářen více osobami.

Uživatel dokumentu:

- uživatelem dokumentu je každá osoba zařazená podle zvláštních předpisů do některého z provozních týmů nebo osoba zastávající roli v procesech podpory produktivního provozu,
- je oprávněný přistupovat k provozní dokumentaci v souladu s přiděleným oprávněním,
- je povinen řídit se pravidly pro nakládání s **Provozní dokumentací IISSP**.

Administrátor dokumentačního serveru:

- je zodpovědný za konfiguraci dokumentačního serveru (DS) dle pracovních postupů pro **Správu provozní dokumentace**,
- je zodpovědný za správu přístupových oprávnění uživatelů dokumentačního serveru dle pokynů **Provozní kanceláře podpory produktivního provozu**.

3.3.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Knowledge management**“ pro umístování dokumentů do **Znalostní databáze IISSP**:

1. **Autor dokumentu** vytvoří dokument.
2. **Vlastník dokumentu** schválí dokument.
3. **Vlastník aplikace** validuje dokument.
4. **Vlastník aplikace** schvaluje dokument.
5. **Vlastník dokumentu** předá dokument **Vlastníkovi dokumentace** s požadavkem na zařazení dokumentu nebo aktualizaci dokumentu v **Provozní dokumentaci IISSP**.
6. **Vlastník dokumentace** informuje o publikaci/schválení dokumentu **Vlastníka procesu „Knowledge management“**. **Vlastník procesu „Knowledge management“** má možnost omezit zveřejnění dokumentu, pokud dokument neodpovídá příslušným pracovním postupům.
7. **Vlastník aplikace** požádá o zveřejnění dokumentu dle pracovního postupu procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“, pokud je dokument určen ke zveřejnění.

3.4 Komunikace s odbornou veřejností

3.4.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu informací pro potřeby informování:

- **Uživatelů IISSP**,
- pracovníků státní správy,
- dalších osob dotčených procesy IISSP,
- odborné veřejnosti.

3.4.2 Role

Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“:

- odpovídá za proces „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
- řídí komunikaci se spolupracujícími organizacemi,

- udržuje aktuální kontaktní údaje odpovědných osob na straně spolupracujících organizací.

Žadatel o zveřejnění je zodpovědný za přípravu a kompletnost **Žádosti o zveřejnění**.

Administrátor komunikace je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací.

Vlastník aplikace (role procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP.

3.4.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“:

1. **Žadatel** připraví **Žádost o zveřejnění** informace nebo dokumentu a zašle ji **Administrátorovi komunikace**. V případě, že žádost je s prioritou „Vysoká“, uvedomí o vzniku žádosti telefonicky Administrátora komunikace.
2. **Administrátor komunikace** ověří žádost o zveřejnění i to, zda zveřejňovaný dokument odpovídá metodice procesu „**Knowledge management**“. Požádá **Vlastníka procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** o souhlas se zveřejněním.
3. **Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** potvrzuje zveřejnění.
4. **Administrátor komunikace** zajistí zveřejnění informace dle distribučního listu ze **Žádosti o zveřejnění**.
5. **Administrátor komunikace** uzavře požadavek v Service Desku.

3.5 Provoz IT zařízení a služeb

3.5.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu IISSP**“ komponent IISSP předaných do produktivního provozu, zejména v oblastech:

- zajištění produktivního provozu,
- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze,
- řízení odstávek,
- řízení infrastruktury IISSP.

3.5.2 Role

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“:

- odpovídá za proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“,
- je zodpovědný za sestavení a předložení **Plánu odstávek**,
- řídí a koordinuje činnosti týmu.

Vedoucí provozu:

- je zodpovědný za oblast „**Zajištění produktivního provozu**“,
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISSP v produktivním provozu,
- je zodpovědný za řízení součinnosti při plánovaných a mimořádných odstávkách, resp. výpadcích komponent IISSP, které řídí **Manažer odstávky**.

Vedoucí provozu je jmenován dle časového rozpisu služeb tak, aby byl zajištěn nepřetržitý výkon role.

Manažer odstávky:

- odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky resp. výpadku,

- zahajuje a ukončuje odstávku resp. výpadek,
- na základě podkladů **Vlastníka změny** nebo **Vlastníka incidentu** a **Administrátorů IISSP** rozhoduje o postupu při řízení odstávky resp. výpadku.

Pro mimořádné a neplánované odstávky je **Manažerem odstávek** z definice procesu **Vedoucí provozu** (pokud **Vlastník procesu** nestanoví jinak).

Pro plánované odstávky jmenuje **Vlastník procesu** **Manažera odstávky** předem v rámci **Plánu odstávek**.

Administrátor systému:

- je zodpovědný za monitoring a správu komponenty IISSP nebo infrastruktury v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP**,
- je zodpovědný za přípravu dokumentu nebo média a aktualizaci dokumentu nebo média při přípravě nebo přebírání dokumentace nebo instalačních médií a jejich aktualizaci v **Konfigurační databázi IISSP**.

Administrátor integrace s ČNB je **Administrátor systému** pro oblast integrace mezi systémy ČNB a IISSP.

Administrátor monitoringu je **Administrátor systému** pro oblast monitoringu komponent IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**.

Kontaktní osoba ČNB:

- zodpovídá za komunikaci při provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP.

Kontaktní osoba Náhradního procesu ČNB:

- zodpovídá za zajištění součinnosti při vyhlášení, řízení a ukončení Náhradního procesu.

Vedoucí provozu Dodavatele podpory IISSP:

- je zodpovědný za zajištění součinnosti mezi **Provozovatelem IISSP** a **Dodavatelem podpory** při provozu infrastruktury a aplikací IISSP, a případně s dalšími partnery dle požadavků **Provozovatele IISSP**.

Dispečer provozu Dodavatele podpory IISSP:

- je jmenován **Dodavatelem podpory** dle časového plánu
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury a aplikací IISSP v produktivním provozu a za řízení součinnosti při plánovaných a neplánovaných odstávkách IISSP, které řídí **Manažer odstávky**.

Vlastník Konfigurační databáze IISSP:

- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**,
- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav **Databáze médií** a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**.

Vlastník změny nebo **Vlastník incidentu** (role procesu „**Správa událostí**“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadované změny a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení změny během odstávky.

3.5.3 Pracovní postup procesu

V rámci procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“ identifikujeme tyto základní subprocesy:

- Zajištění produktivního provozu,
- Řízení rozhraní s ČNB,
- Správa Konfigurační databáze IISSP,
- Řízení odstávek,
- Řízení infrastruktury.

3.5.3.1 Zajištění produktivního provozu

Pracovní postup subprocesu „Zajištění produktivního provozu“ je dán činnostmi a **Provozní dokumentací IISSP** a lze jej rozdělit na tyto základní skupiny:

- pravidelné činnosti,
 - pravidelné činnosti běžné – zahrnují pravidelně se opakující aktivity prováděné podle časového plánu (např. denní a týdenní monitoring),
 - pravidelné činnosti plánované – zahrnují aktivity nepravidelné, vykonávané na základě plánované události (např. řízení odstávek),
- mimořádné činnosti.

Pravidelné činnosti

Subproces zajišťuje pravidelné činnosti při monitoringu, správě a administraci infrastruktury IISSP a jednotlivých komponent dle **Provozní dokumentace IISSP**, mimo jiné např.:

- monitoring systémů IISSP,
- administrace systémů IISSP,
- kontrola pravidelného zálohování systémů IISSP,
- řešení zálohování a obnovy,
- definice požadavků na úpravy nastavení síťové infrastruktury,
- definice požadavků na úpravy nastavení HW, OS,
- sledování výkonnosti, profylaxe systémů,
- podpora při ladění výkonu systémů,
- zadávání problémů k řešení na SAP Support,
- otevírání spojení ze SAP Support,
- provádění činností souvisejících s transportem změn do produktivního prostředí,
- zajištění činností souvisejících se SAP Suport (Earlywatch, Going Live Check, správa licencí, aj.),
- aktualizace dokumentace dle provedených změn v nastavení systémů a infrastruktury,
- vedení **Provozního deníku**,
- správa informací a dokumentace aktuálního nastavení služeb v **Konfigurační databázi IISSP**. Proces spravuje veškeré informace, dokumentaci a ostatní média, nutné pro aktivity procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, dle metodiky stanovené procesem „**Knowledge management**“,
- aktualizace **Knihovny aktuálních verzí instalačních a konfiguračních médií**.

Mimořádné činnosti

Subproces:

- provádí mimořádné činnosti při správě a administraci systémů IISSP,
- zajišťuje mimořádné činnosti vyplývající z činnosti procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, zejména činnosti související s prevencí chybových nebo kolizních stavů systémů na základě skutečností zjištěných v rámci monitoringu prostředí. Pracovní postupy se řídí **Provozní dokumentací IISSP**,
- zajišťuje mimořádné činnosti při aktivitách **Týmů provozu**. Pracovní postupy vychází v tomto případě z požadavků **Týmů provozu IISSP** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Žádost o podporu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) a prováděných dle **Provozní dokumentace IISSP**, další technické dokumentace systému a dle příslušných částí **Disaster Recovery plánů**,
- zajišťuje monitoring, správu a vyhodnocení čerpání licencí,
- zajišťuje plánování, přípravu a realizaci mimořádných a/nebo nepravidelných činností, např. patchování systému.

3.5.3.2 Řízení rozhraní s ČNB

Subproces je metodicky řízen **Vlastníkem aplikace RISRE (PS)**, který je zodpovědný za komunikaci s kontaktními osobami ČNB při řešení koncepčních otázek komunikace s ČNB, schvalování **Požadavků na změny (RFC)**, při plánování a schvalování odstávek a při řízení **Náhradního procesu**. Subproces zajišťuje zejména:

- řízení a monitoring komunikace mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s operátory ČNB při monitoringu komunikace s ČNB a řešení operativních úkolů,
- komunikaci s ČNB při řešení SD hlášení, které se provozně nebo metodicky týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a nasazení **Požadavků na změnu (RFC)** které se týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a řízení odstávek, které se týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- podporu **Vlastníka aplikace RIS** při vyhledávání, řízení a ukončení **Náhradního procesu RISRE-PS**.

3.5.3.3 Správa Konfigurační databáze IISSP

Subproces zajišťuje správu **Konfigurační databáze IISSP**, jejíž součástí jsou zejména:

- informace o konfiguraci a nastavení systému,
- dokumentace nutná k zajištění činností subprocesu „**Zajištění produktivního provozu**“,
- správa instalačních médií a dalších zdrojů SW,
- podklady a dokumenty správy licencí.

3.5.3.4 Řízení odstávek

Subproces zajišťuje činnosti související s přípravou, plánováním a řízením odstávek IISSP.

Odstávky rozlišujeme na:

- **Plánované** – jsou řízené dle **Plánu odstávek**, který se sestavuje na období jednoho roku, a dělí se na:
 - **řádné** – probíhají během dnů pracovního volna, zpravidla o víkendu, prostředí IISSP je pro uživatele vždy nedostupné,
 - **provozní** – probíhají ve čtvrtky mimo pracovní hodiny v čase 19:00 – 24:00 v týdnech, kdy není plánovaná **řádná Plánovaná odstávka**, případná nedostupnost konkrétních aplikací je uvedena v rámci **Plánu aktivit**;
- **Mimořádné** – jsou navrhované operativně dle aktuálního stavu systému. Mimořádná odstávka slouží výhradně k odstranění vady nebo rizika vzniku nekonzistence dat nebo výpadku služby;
- **Výpadky** – jsou zapříčiněné chybou, vadou nebo jiným důvodem, který způsobuje nedostupnost systému nebo konkrétní služby.

Veškeré aktivity v rámci odstávek jsou procesovány jako SD hlášení (typ **Požadavek a změnu (RFC)** nebo **Incident**) nebo **Žádost o součinnost (ZOS)**.

Manažer odstávky připraví pro každou plánovanou nebo mimořádnou odstávku **Plán aktivit**.

3.5.3.5 Plán odstávek

Příprava Plánu odstávek

Za přípravu **Plánu odstávek** na následující rok je zodpovědný **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Návrh **Plánu odstávek** připraví **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** a předá jej do konce 9. Kalendářního měsíce k připomínkování.

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ zajistí zapracování předaných připomínek, a to tak, aby **Plán odstávek** schválila **Změnová komise** do konce 11. měsíce kalendářního roku.

Finální **Plán odstávek** na následující rok vydává **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** do konce 11. měsíce kalendářního roku a zajistí jeho zveřejnění prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**. Zároveň jej umístí do příslušné dokumentační knihovny.

Plánovaná odstávka mimo Plán odstávek

Změny v **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) se provádí na základě **RFC**.

Schválení změny **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) je podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB** určené **Smlouvou o přenosu dat mezi MF a ČNB**. Tento souhlas zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Mimořádná odstávka

Schválení **Mimořádné odstávky** se provádí prostřednictvím **Požadavku na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) bude obsahovat, kromě jiného, žádost o schválení **Mimořádné odstávky** tak, aby schválení **RFC Změnovou komisí** proběhlo v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Schválení **Mimořádné odstávky** je v případě, že má dopady do provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP, podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB**, který zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Po schválení **Změnovou komisí** zajistí **Manažer odstávky** zanesení **Mimořádné odstávky** do **Plánu odstávek** včetně všech náležitostí.

Příprava odstávky

Za přípravu obsahu odstávky je zodpovědný **Manažer odstávky**.

Obsah odstávky je definován v **Plánu aktivit odstávky**.

Manažer odstávky zahrne do **Plánu aktivit**:

- **Plány přechodu** (příslušné **Požadavky na změnu (RFC)**), přenášené do produkce),
- **Žádosti o součinnost (ZOS)**,
- požadavky na dorovnání primárního a záložního DC,
- požadavky na backup a recovery,
- postupy ověření funkčnosti systému po provedených změnách,
- způsoby komunikace během odstávky.

Manažer odstávky vydá návrh časového **Plánu aktivit** odstávky v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Současně **Manažer odstávky**:

- předkládá **Žádost o zveřejnění** do procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“ s informací o konání **Plánované odstávky**, případně se stručnou informací o obsahu **Plánované odstávky**,
- prostřednictvím **Administrátora Integrace s ČNB** informuje **Kontaktní osobu ČNB** o **Plánu aktivit**, zejména s ohledem na zajištění součinnosti ČNB při přípravě, řízení a ukončení odstávky.

Vlastníci změn nebo **Vlastníci incidentů** zajistí předání **Manažerovi odstávky** připomínek k **Plánu aktivit** a detailní specifikace jednotlivých aktivit, přesný časový plán aktivit, vazby na další plánované aktivity (pokud jsou známy) a případný dopad na další komponenty dle časového plánu přípravy odstávek.

Finální plán aktivit vydává **Manažer odstávky** dle časového plánu přípravy odstávek.

Časový plán přípravy odstávek

Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
Plánovaná odstávka řádná	Roční Plán odstávek do konce listopadu předchozího roku	7 pracovních dní před zahájením odstávky	5 pracovních dní před zahájením odstávky	4 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky
Změna Plánované odstávky	7 pracovních dní před zahájením odstávky – pokud odstávka nezasahuje do pracovního dne				
	3 týdny (15 pracovních dní) před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do pracovního dne				
	3 měsíce před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do více pracovních dnů.				
Plánovaná odstávka provozní	Provozní Plánovaná odstávka je součástí Plánu odstávek každý čtvrtek kromě týdne, kdy probíhá Plánovaná odstávka řádná	3 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky	1 pracovní den před zahájením odstávky	V den odstávky do 12:00
Mimořádná odstávka	6 hodin před zahájením odstávky	6 hodin (součástí RFC)	4 hodiny před zahájením odstávky	3 hodiny před zahájením odstávky	2 hodiny před zahájením odstávky

Řízení odstávky

Řízení odstávky sestává z následujících činností:

- zahájení odstávky,
- koordinace průběhu činností a aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikace s **Uživateli IISSP** a se všemi skupinami v rámci IISSP,
- ukončení odstávky,
- vyhodnocení odstávky,

- schválení **Reportu o průběhu odstávky Vlastníkem procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- kontroluje připravenost všech účastníků odstávky dle **Plánu aktivit**,
- zahajuje odstávku,
- koordinuje průběh aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikuje s účastníky odstávky,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka změny** schvaluje případná nápravná opatření při neúspěšném nasazení **Kontejneru změn**,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozního stavu,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- ukončuje odstávku,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka změny** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti nasazení **Kontejneru změn**,
- přímo řídí provádění činností **Kontejneru změn**,
- reportuje průběh a aktuální stav činností nasazení **Kontejneru změn**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování nasazení **Kontejneru změn**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností nasazení **Kontejneru změn**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

Řízení výpadku

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu**, který v tomto případě zastává roli **Manažera odstávky**.

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu** na základě SD hlášení kategorie „Incident“.

Detailní postupy komunikace a organizace činností během **Výpadku** systému jsou definovány v **Disaster Recovery Plánu**. Definice návaznosti rolí procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“ na **Disaster Recovery Plány** jsou v kompetenci **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**. Správa **Disaster Recovery Plánů** je v kompetenci **Vlastníka Konfigurační databáze IISSP**.

Pracovní postup zpracování SD hlášení při nedostupnosti systému nebo služby:

1. SD hlášení vzniká:
 - převedením jednoho nebo více SD hlášení kategorie „Porucha“ o nedostupnosti systému nebo služby do kategorie „Incident“, nebo na jejich základě vytvoří nové SD hlášení typu „Incident“,
 - vytvořením SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby na základě zjištění o stavu systému,

- SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby založí dohledový nástroj infrastruktury IISSP při zjištění nedostupnosti systému nebo služby.
2. **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory**, který zaregistruje výpadek, je povinen:
 - ujistit se, že existuje SD hlášení kategorie „Incident“,
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost **Vedoucímu provozu** (mailem, telefonem),
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost odpovědné osobě ve své organizaci:
 - **Dispečerovi provozu infrastruktury IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.
 3. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna zajistit přidělení odpovídajícího **Řešitele**, který se stává **Vlastníkem incidentu**,
 4. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna ujistit se, že **Vedoucí provozu** byl informován o nastalé situaci, v případě že **Vedoucí provozu** nebude dostupný, zajistí:
 - neprodleně bude informovat:
 - **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - **Vedoucího Kompetenčního centra IISSP**,
 - **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
 - do doby, než příslušný **Manažer odstávky** začne vykonávat činnosti dle tohoto pracovního postupu, provádí následující kroky,

Detailní postupy eskalací, konkrétní osoby a způsoby komunikace (maily, telefony) jsou součástí **Disaster Recovery plánů**.

5. **Manažer odstávky** vyhledává **Výpadek**.
6. **Manažer odstávky** zajišťuje komunikaci s účastníky **Podpory produktivního provozu IISSP**.
7. **Vlastník incidentu** řídí vlastní provádění činností souvisejících s odstraněním **Incidentu**.
8. **Manažer odstávky** potvrzuje **Vlastníkovi incidentu** provedení jednotlivých plánovaných činností a zajišťuje součinnost s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISSP**.
9. **Manažer odstávky** řídí a koordinuje činnosti obnovení dostupnosti IISSP:
 - řídí analýzu incidentu a potvrzuje vyhodnocení stavu IISSP,
 - řídí přípravu a potvrzuje návrh obnovy činnosti IISSP,
 - řídí aktivity obnovy činnosti systému IISSP včetně případného vyrovnání primární a záložní lokality DC,
 - zajišťuje činnosti a eskalace dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - koordinuje aktivity s osobami a týmy dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - řídí aktivity konsolidace a ověření funkčnosti IISSP,
 - potvrzuje jednotlivé fáze řešení nedostupnosti do Provozního deníku.
 - **Vlastník incidentu** oznamuje dokončení činností odstranění **Incidentu**,
10. **Manažer odstávky** komunikuje s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISSP**, zejména s **Vlastníky aplikací**, provozuschopnost systému,
11. Na základě potvrzení **Vlastníků aplikací** o provozuschopnosti systému ukončuje **Manažer odstávky Výpadek**, o čemž informuje dotčené osoby,
12. **Manažer odstávky** ukončuje výpadek, o čemž informuje dotčené osoby:
 - komunikuje ukončení **Výpadku** s **Uživateli IISSP** prostřednictvím procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
 - připravuje **Report o průběhu odstávky**.
13. **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** schvaluje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- zahajuje **Výpadek**,

- koordinuje průběh činností odstranění **Incidentu**,
- komunikuje vyhlášení výpadku s **Uživateli IISSP** a se všemi účastníky **Podpory produktivního provozu IISSP**:
 - informuje **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - informuje **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
 - informuje **Administrátory systémů** dotčených komponent,
 - informuje **Vlastníka aplikace** pro dotčené aplikace, případně **Zástupce vlastníka aplikace**,
 - informuje **Administrátora integrace s ČNB** a **Kontaktní osobu ČNB**,
 - informuje **Dispečera provozu infrastruktury IISSP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - informuje **Uživatele IISSP** prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**,
 - informuje další osoby dle specifikací **Disaster Recovery Plánu**,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozuschopného stavu,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- ukončuje **Výpadek**,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- řídí analýzu příčin **Incidentu** a navrhuje činnosti obnovení činnosti systému,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

3.5.3.6 Řízení infrastruktury IISSP

Subproces zajišťuje koordinaci aktivit a řízení změn infrastruktury IISSP:

- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Provozovatele IISSP**, které mají dopad na infrastrukturu IISSP,
- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Týmů podpory**, které mají dopad na infrastrukturu IISSP, a to od vyjádření a posouzení dopadů po vlastní implementaci změn,
- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků na změnu infrastruktury, které mají dopad na infrastrukturu nebo na provoz IISSP v souvislosti se změnami infrastruktury, iniciované ze strany **Dodavatele podpory**,
- v souvislosti s výše uvedenými požadavky zajišťuje přípravu a provedení požadavků na změnu infrastruktury, zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Požadavek na službu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) nebo formou **Žádosti o součinnost (ZOS)**.

3.6 Správa událostí

3.6.1 Popis procesu

Událost je jakákoliv detekovatelná nebo rozpoznatelná změna stavu systému, která je důležitá pro správu infrastruktury nebo IISSP nebo má vliv na dodávku služeb jimi podporovaných. Proces „**Správa událostí**“ je plně podporován procesy ServiceDesk MF.

Dle interních předpisů MF je každý **Uživatel IISSP** povinen registrovat každou událost v IISSP prostřednictvím aplikace ServiceDesk MF jako SD hlášení.

Zpracování SD hlášení probíhá dle kategorie ServiceDesk hlášení, kterými jsou:

- Žádost o informaci (dále RFI) – hlášení je vyřízeno poskytnutím informace, metodickým pokynem nebo odkazem na dokument.
- Žádost o podporu (dále RFS) – hlášení je vyřízeno poskytnutím činnosti pracovníkem podpory, pro kterou je předem definován pracovní postup (není nutné zakládat **Požadavek na změnu**).
- Požadavek na změnu (dále RFC) – hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISSP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení. Požadavek na změnu (RFC) může být typu:
 - normální změna,
 - servisní změna – rozšíření, modifikace nebo vypuštění části komponenty systému nebo funkcionality, vyplývající z běžného životního cyklu komponenty nebo jejích podpůrných částí (např. infrastruktury) bez dopadu do procesů IISSP,
 - urgentní změna – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.
- Porucha – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, hlášení zadává **Uživatel IISSP**.
- Incident – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, a tento stav systému není možné opravit zásahem pracovníka podpory dle **Provozní dokumentace IISSP**. Jedná se zejména o hlášení:
 - identifikace nefunkčnosti systému nebo jeho komponenty s vysokým dopadem do procesů IISSP,
 - opakovaná nebo vícečetná hlášení uživatelů o nedostupnosti služby nebo systému,
 - hlášení s identifikovaným dopadem do bezpečnosti systému nebo spravovaných dat.

SD hlášení kategorie „Incident“ je řešeno jako **Výpadek** (proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“).

3.6.2 Role

Vlastník procesu „Správa událostí“:

- odpovídá za proces „**Správa událostí**“.

Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory:

- je zodpovědný za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí,
- po převzetí SD hlášení k řešení se stává zároveň.

Vlastník incidentu:

- je zodpovědný za monitoring a správu **Incidentu**,
- za koordinaci aktivit při řešení **Incidentu**,
- reportuje výsledky řešení **Incidentu**.

Vlastník incidentu je stanoven dle následujícího klíče:

- u všech incidentů se **Vlastníkem incidentu** stává automaticky vybraný **Pracovník 2. nebo 3. úrovně**, který je zodpovědný za příslušnou funkční oblast a převzal řešení příslušného SD hlášení,

- o u vybraných incidentů může **Vlastník procesu „Správa událostí“** určit zvláštního **Vlastníka incidentu**, který je odpovědný za řízení prací, koordinaci kapacit a komunikaci s dotčenými **Uživateli IISSP**, resp. s vedením projektu. Tato změna se formálně provede změnou **Řešitele** příslušného SD hlášení v aplikaci ServiceDesk.

Žadatel o změnu:

- je zodpovědný za přípravu a kompletnost Požadavku na změnu (RFC).

Vlastník změny:

- je člen příslušného **Týmu provozu IISSP**,
- jmenuje ho **Vedoucí příslušného Týmu provozu IISSP**,
- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**.

Administrátor změn:

- Spravuje Registr změnových požadavků,
- Připravuje, svolává a řídí jednání **Změnové komise**.

Změnová komise – je kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn. Schází se pravidelně ve složení:

- **Vlastník procesu „Správa událostí“** jako předsedající,
- **Administrátor změn**,
- **Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
- **Vlastník procesu „Bezpečnost“**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Jednání **Změnové komise** se mohou účastnit (dle projednávané agendy **Změnové komise**):

- ostatní **Vlastníci procesů**.

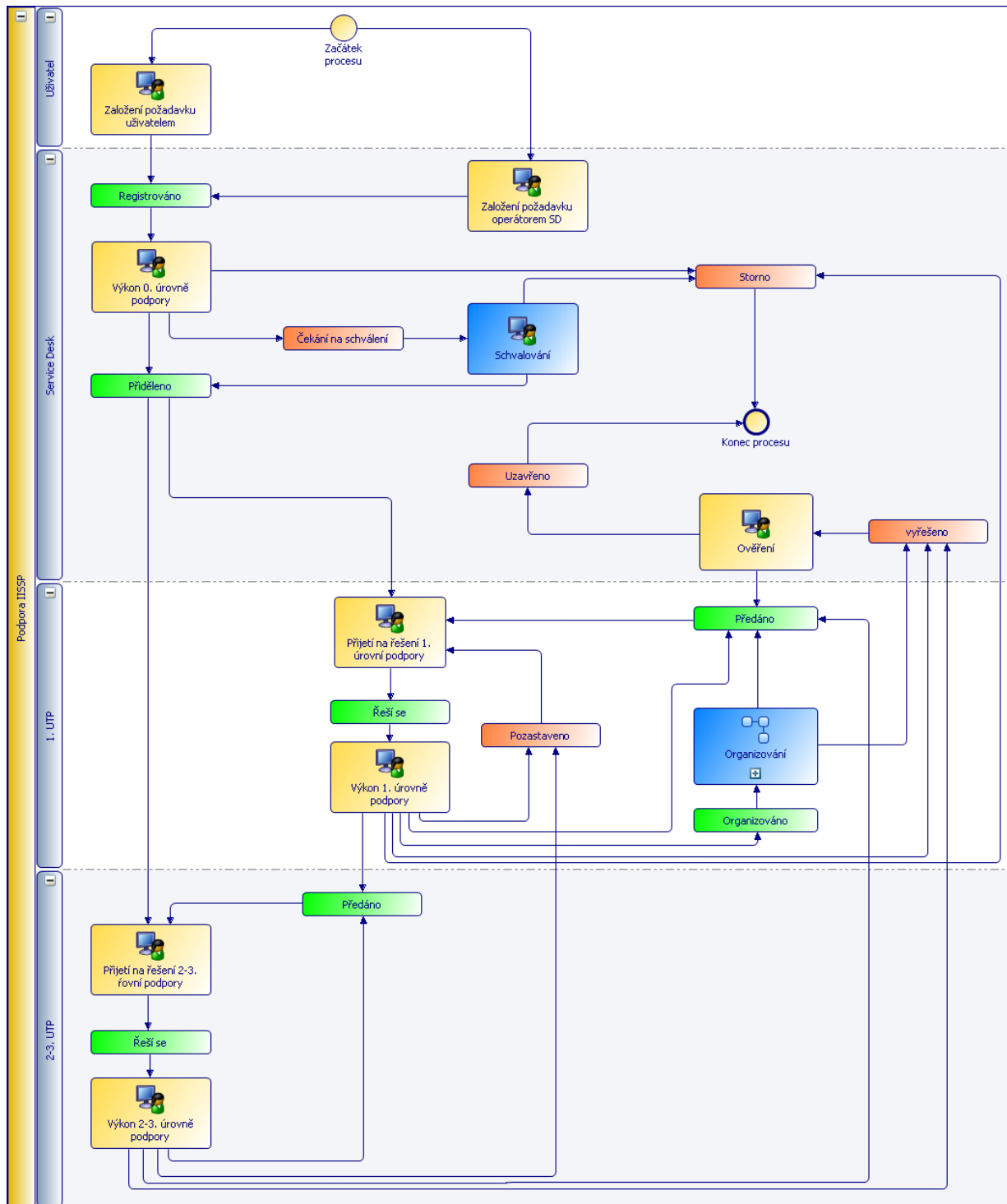
Proces „**Správa událostí**“ je zajišťován pomocí nástroje ServiceDesk. Pro činnosti správy SD hlášení definuje ServiceDesk role, které jsou nedílnou součástí procesu „**Správa událostí**“:

- **Řešitel** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který zajišťuje zpracování a řešení SD hlášení.
- **Řešitelská skupina** je skupina **Řešitelů**, kteří odpovídají za řešení SD hlášení z vybrané funkční, aplikační nebo infrastrukturní oblasti:
 - o **Řešitelská skupina** se skládá z **Týmu provozu Provozovatele IISSP** a **Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.
- **Manažer řešitelské skupiny** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který je zodpovědný za organizační správu činností **Řešitelské skupiny** dle pracovních postupů aplikace ServiceDesk:
 - o **Manažerem řešitelské skupiny Provozovatele IISSP** je **Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP**,
 - o **Manažerem řešitelské skupiny Dodavatele podpory** je **Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.

3.6.2.1 Správa SD hlášení

Pracovní postup části **Správa SD hlášení** je znázorněn na následujícím obrázku.

Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení



3.6.2.2 Správa incidentů

„Incident“ je kategorie SD hlášení, která se v rámci podpory produktivního provozu vyskytuje výhradně jako **Výpadek**.

Řízení **Výpadku** včetně návazností na činnosti související se zpracováním SD hlášení kategorie „Incident“ je popsáno v kapitole 3.5.3.4 Řízení odstávek.

3.6.2.3 Správa Požadavků na změnu (RFC)

Požadavek na změnu (RFC) je požadavek na změnu chování nebo nastavení aplikace, který nemůže být vyřešen pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISSP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.

Požadavek na změnu (RFC) je realizován prostřednictvím:

- SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“,
- Vyplněným formulářem Požadavku na změnu (RFC).

Požadavek na změnu (RFC) vzniká v okamžiku, kdy **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory** potvrdí kategorii SD hlášení a začne jej řešit podle pracovního postupu definovaného jako **Požadavek na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) může být kategorie:

- „Normální“,
- „Servisní“, pokud splňuje následující charakteristiky:
 - změna neznamena zásadní změnu funkcionality, zejména:
 - nemá dopad do **Provozní dokumentace IISSP**,
 - nemá dopad do procesů a postupů **Podpory produktivního provozu IISSP**,
 - implementace servisní změny je realizována bez dodatečných nákladů ze strany **Dodavatele podpory**,
- „Urgentní“ – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Normální“

1. **Žadatel** připraví **Požadavek na změnu (RFC)** a zadá ho jako SD hlášení typu „Požadavek na změnu“.
2. **Pracovník 1. úrovně podpory** zpracuje SD hlášení typu „Požadavek na změnu“:
 - a. zkontroluje a případně přesune do příslušné kategorie a přiřadí příslušné řešitelské skupině,
 - b. provede základní validaci SD hlášení typu „Požadavek na změnu“ a ověří, zda je adekvátní, po provedení validace je SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“ považováno za **Požadavek na změnu (RFC)**.
 - c. zajistí přiřazení příslušnému **Řešiteli** pro další zpracování **Požadavku na změnu (RFC)**.
3. **Řešitel** doplní **RFC** tak, aby byly známy všechny atributy dle procesu „**Správa Požadavku na změnu (RFC)**“ a provedena rámcová analýza zadání. **Řešitel** vyplní formalizovanou šablonu pro **Požadavek na změnu (RFC)**.

V případě očekávaných rozsáhlých úprav připraví **Řešitel** formalizovanou šablonu pro **RFC** jen na analýzu požadavku (rozsah analýzy a odhad pracnosti). Další zpracování **RFC** probíhá následně po schválení zdrojů pro provedení analýzy.
4. **Řešitel** průběžně informuje **Vedoucího týmu provozu Provozovatele IISSP** a **Vedoucího týmu provozu Dodavatele podpory** o přípravě analýzy a po ukončení předkládá **RFC** ke schválení a dalšímu zpracování.
5. Po finalizaci zajistí **Vedoucí týmu provozu Provozovatele IISSP** vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují/doporučují k další analýze) a určí **Vlastníka změny**.
6. **Vlastník změny** předá **Požadavek na změnu (RFC)** ke zpracování **Změnové komisi** (dále jen **ZK**).
7. **Administrátor změn** validuje **RFC**, aby obsahovalo následující:
 - a. název dokumentu / formalizované šablony (SD hlášení),
 - b. uložení formalizované šablony v příslušné dokumentační knihovně,
 - c. vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** dotčené aplikace,

- d. vyjádření **Vlastníka procesu** pro změny v procesech báze, bezpečnosti, správy uživatelů a školení.
8. **Administrátor změn** zanes požadavek na změnu do **Registru změnových požadavků**.
9. **Administrátor změn** připraví pro jednání **Změnové komise** seznam **Požadavků na změnu (RFC)** k projednání a svolá jednání **ZK**.
10. Jednání **Změnové komise** se účastní:
- členové **Změnové komise**,
 - **Vlastník změny**,
 - **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (dotčené aplikace pro aplikační změny nebo příslušný **Vlastník procesu** pro změny v procesech báze, správy uživatelů nebo školení),
 - osoby přizvané řádnými členy **Změnové komise**.
11. **Změnová komise**:
- schválí požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrátí ho do řešitelské skupiny k realizaci,
 - zamítne požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a přesune ho zpět do řešitelské skupiny, která požadavek zadala,
 - schválí požadavek k analýze. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrátí ho do řešitelské skupiny k analýze,
 - po zpracování analýzy zajistí **Vlastník změny** doplnění formalizované šablony pro **RFC**, zajistí doplnění vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují) a **Požadavek na změnu (RFC)** předá ke zpracování **Změnové komisi** (stejný proces jako při prvním předání změnového požadavku).
12. **Vlastník změny** koordinuje a kontroluje implementaci **RFC** v souladu s harmonogramem a přiřazenými zdroji. Je zodpovědný za aktualizaci stavu řešení **RFC** v **Registru změnových požadavků** a za průběžné informování:
- **Vedoucího Týmu provozu Provozovatele IISSP**,
 - **Vedoucího Týmu provozu Dodavatele IISSP**,
 - **Vlastníka aplikace**,
 - **Vlastníka procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**.
13. **Vlastník změny** zajišťuje aktualizaci stavu řešení **Požadavku na změnu (RFC)** v **Registru změnových požadavků** během celého životního cyklu.
14. **Vlastník změny** řídí a kontroluje výstupy testování **RFC**.
15. **Vlastník změny** kontroluje přenos na produktivní prostředí v souladu s Pracovním postupem Řízení odstávek, a potvrzuje úspěšný přenos **RFC**.
16. **Vlastník změny** předkládá dokumenty **Požadavku na změnu (RFC)** **Vlastníkovi aplikace / Zástupci Vlastníka aplikace** ke schválení, zejména:
- kompletní **Požadavek na změnu (RFC)**,
 - **Plán přechodu**,
 - upravenou **Provozní dokumentaci IISSP** po změně.
17. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** potvrzuje předané dokumenty.
18. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** zajišťuje uložení, případně zveřejnění nové verze **Provozní dokumentace IISSP**.
19. **Vlastník změny** uzavírá **RFC**.
20. Příslušný **Vedoucí Týmu provozu** ukončuje **RFC**. V případě, že **Žadatelem o změnu** není **Vedoucí týmu provozu**,
21. **Žadatel o změnu** je informován notifikačním emailem prostřednictvím SD a ukončuje **RFC**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Servisní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Servisní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ mění následovně:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou komisi** identifikaci **Servisní změny**;
- **Administrátor změn** validuje typ **Servisní změny** a předá ji zpět do příslušné **Řešitelské skupiny** k realizaci bez předložení **Změnové komisi**. **Změnovou komisi** informuje o schváleném **RFC** k realizaci. Uvedenou změnu zaznamená do **Registru změnových požadavků**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Urgentní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Urgentní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ rozšiřuje o následující atributy:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou Komisi** všechny nutné atributy včetně analýzy řešení.
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ může být schválena per-rollam bez nutnosti svolat jednání **Změnové komise** (schválení jednotlivými členy např. telefonicky nebo e-mailem),
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ schválená v tomto režimu musí být následně potvrzena na řádném jednání **Změnové komise**.

3.7 Správa uživatelů

3.7.1 Popis procesu

Proces zajišťuje:

- správu **Uživatelů IISSP**,
- správu všech ostatních uživatelů IISSP, zejména:
 - správu uživatelů OS a DB,
 - správu komunikačních uživatelů,
 - správu SAPNet uživatelů,
- správu rolí a oprávnění,
- správu licencí.

Proces zajišťuje správu licencí, vázaných na uživatele systému. V této činnosti je podřízen procesu „**Správa IT zařízení a služeb**“, subprocesu „**Správa Konfigurační databáze**“, kterému předává podklady čerpání uživatelských licencí.

3.7.2 Role

Vlastník procesu „Správa uživatelů“:

- odpovídá za proces „**Správa uživatelů**“.

Pověřená osoba:

- je pověřena kapitolou nebo krajem pro správu jejích uživatelů v IISSP,
- je odpovědná za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu **Uživatele IISSP** dle na dané Kapitole (a jí podřízených OSS) nebo kraji.

Zvláštní roli má **Pověřená osoba** za MF, která odpovídá za registraci **Uživatelů IISSP** všech kapitol MF i za registraci **Uživatelů IISSP** Kompetenčního centra IISSP.

Správce uživatelů je osoba odpovědná za administraci žádostí „**Centrální správy uživatelů**“ (dále také **CSU**).

Uživatel IISSP je:

- uživatel aplikace IISSP spravovaný **CSU**,
- uživatel ostatních komponent a infrastruktury IISSP.

Bezpečnostní správce (role procesu **Bezpečnost**):

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**,
- je součástí procesu schvalování výjimek – kritická oprávnění se superuživateli.

Administrátor systému (role procesu **Provoz IT zařízení a služeb**):

- je zodpovědný správou komponenty IISSP v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP**,
- je zodpovědný za správu uživatelů, vytvářených přímo v dané komponentě IISSP mimo standardní mechanismus **CSU**.

3.7.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Správa uživatelů**“:

- Pro správu rolí a oprávnění IISSP platí procesy definované v dokumentu Detailní autorizační koncept (dále DAK).
- Pro správu rolí a oprávnění ostatních komponent a infrastruktury je každá změna uživatelů **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu (RFC)**. Vytvoření, změnu nebo výmaz rolí a oprávnění provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Pro správu uživatelů aplikace IISSP platí pracovní postupy aplikace **CSU**, které jsou popsány v aktuální verzi dokumentu Detailní autorizační koncept.
- Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury je každá změna **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu**. Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury platí obecná pravidla **CSU**, zejména v části kontroly Kritických kombinací oprávnění (KKO). Za dodržování těchto pravidel zodpovídá **Správce uživatelů** a jsou nedílnou součástí řešení **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Vytvoření, změnu nebo výmaz **Uživatele IISSP** mimo kompetence **CSU** provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.

3.8 Školení

3.8.1 Popis procesu

Proces zajišťuje školení, doškolení a zaškolování **Uživatelů IISSP** v produktivně provozovaných oblastech, správu informací pro potřeby školení a řízení logistiky školení. Týká se školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení stávajících **Uživatelů IISSP** při změně funkcionalit v produktivním provozu.

3.8.2 Role

Vlastník procesu „Školení“:

- odpovídá za proces „**Školení**“,
- vykonává roli **Koordinátora školení**.

Koordinátor školení:

- eviduje požadavky na školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení **Uživatelů IISSP** v produktivním provozu,
- spolupracuje s **Vlastníkem aplikace** při plánování školení,
- eviduje existující moduly školení a pedagogickou dokumentaci k nim příslušející (správa prezenčních listů, záznamů o závěrečných testech a předání osvědčení o absolvování školení),
- je zodpovědný za nominaci školitelů a instruktorů,

- realizuje školení školitelů na jednotnou metodiku školení a autorizační školení instruktorů,
- řídí logistiku školení (příprava a rozeslání pozvánek, organizaci závěrečných testů),
- komunikuje s Garanty za oblast školení na Kapitolách a Krajích a **Uživatelí IISSP**,
- zajišťuje evidenci a administraci realizovaných školení, posuzování školících materiálů z hlediska jednotnosti a požadavků na pedagogickou dokumentaci,
- vykonává kontrolní a hospitační činnost.

Vlastník aplikace (role procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“):

- je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP,
- definuje obsah a rozsah školení, plánuje školení, specifikuje cílovou skupinu, připravuje nebo aktualizuje školící materiály,
- je zodpovědný za odbornou část školení školitelů,
- je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací a za případnou aktualizaci znalostní databáze.

Administrátor systému (role procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“):

- je zodpovědný za monitoring a správu školícího prostředí,
- poskytuje součinnost při přípravě školícího prostředí,
- zajišťuje činnosti podpory školícího prostředí v průběhu školení.

3.8.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Školení**“:

1. **Koordinátor školení** eviduje požadavky na prezenční školení **Uživatelů IISSP** z CSU. Pokud je počet **Uživatelů IISSP** pro konkrétní variantu školení dostatečný pro efektivní provedení školení, informuje o této skutečnosti příslušného **Vlastníka aplikace**.
2. **Vlastník aplikace** rozhodne o realizaci školení, potvrdí aktuálnost školících materiálů a školícího prostředí a navrhne období pro provedení školení.
3. **Koordinátor školení** zajistí přípravu školení.
4. **Koordinátor školení** v rámci přípravy školení generuje **Požadavek na službu (RFS)** na **Administrátora systému** s požadavky na instalaci školícího prostředí, konfiguraci školících dat a případně na připojení učebny ke školícímu prostředí.
5. **Koordinátor školení** realizuje školení.
6. **Koordinátor školení** aktualizuje informaci o splnění podmínek pro přidělení požadovaného TU **Uživateli IISSP** v Centrální správě uživatelů.

3.9 Bezpečnost

3.9.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s řízením bezpečnosti provozu komponent IISSP předaných do produktivního provozu, zejména v subprocesech:

- **bezpečnostní monitoring a zpracování bezpečnostních logů**, zejména v částech:
 - sběr logů,
 - monitorování bezpečnostních logů,
 - vyhodnocení logů,
 - scanning zranitelností,
 - behaviorální analýza uživatelů a administrátorů,
 - alerting a vyhodnocování varování,
- **správa incidentů a poruch**, zejména v částech:
 - řízení řešení incidentů,

- řízení bezpečnostních aspektů v rámci identifikace, opravy a nasazení opatření zajišťujících odstranění **Incidentu**,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci přípravy, akceptace, implementace a nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**,
- formulování a udržování **metodik a bezpečnostních principů IISSP**, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí IISSP,
- dohled, návrh, posouzení a kontrola **Solution architektury řešení IISSP z hlediska kybernetické bezpečnosti**,
- pravidelné provádění **Analýzy rizik**.

3.9.2 Role

Vlastník procesu „Bezpečnost“:

- odpovídá za proces „**Bezpečnost**“.

Bezpečnostní správce:

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“** za stranu Provozovatele IISSP.

Garant aktiva:

- odpovídá za stav aktiva v rozsahu své kompetence,
- poskytuje součinnost při jednotlivých činnostech procesu **Bezpečnost** v rozsahu své kompetence,
- roli **Garant aktiva** vykonává pracovník MF, který zastává roli **Vlastník aplikace**, resp. **Zástupce Vlastníka aplikace**.

Garant za bezpečnost:

- je zodpovědný za kontrolu a posouzení přípravy **Plánu rozvoje architektury** z pohledu **Bezpečnosti**,
- je zodpovědný za dohled a kontrolu při přípravě Solution architektury řešení IISSP z hlediska kybernetické bezpečnosti,
- je zodpovědný za zajištění součinnosti a dohled při přípravě **Plánu rozvoje architektury** z pohledu **Bezpečnosti**,
- je zodpovědný za vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za **bezpečnostní monitoring a zpracování bezpečnostních logů** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za kontrolu a dohled vyhodnocení **Incidentu** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za provedení **Analýzy rizik** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za formulování a udržování bezpečnostních principů IISSP, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí IISSP
- je zodpovědný za kontrolu plnění a dodržování bezpečnostních principů IISSP,
- je zodpovědný za soulad řízení činností **Dodavatele podpory** s bezpečnostními pravidly **Provozovatele IISSP**.
- je zodpovědný za návrh a dohled procesů řízení bezpečnosti v rámci **Podpory produktivního provozu IISSP**.

3.9.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postupy procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny dle bezpečnostní dokumentace IISSP. Řešení SD hlášení procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny pracovními postupy **Správy událostí**.

3.9.3.1 Správa bezpečnostních incidentů

Bezpečnostní správce kontroluje řešení **Incidentů**, které nejsou identifikovány jako **Bezpečnostní incidenty**.

Správa **Bezpečnostních incidentů**, tedy postup hlášení a řešení Bezpečnostního incidentu je definován v pracovním postupu Správa Bezpečnostního incidentu IISSP.

3.9.3.2 Změnové řízení

Bezpečnostní správce se vyjadřuje v rámci změnového řízení k bezpečnostním aspektům **Požadavku na změnu (RFC)**.

Bezpečnostní správce kontroluje realizaci **Požadavku na změnu (RFC)** z hlediska dopadů implementace do bezpečnostních parametrů IISSP.

3.9.3.3 Analýza rizik

Garant za bezpečnost řídí přípravu a zpracování **Analýzy rizik**.

Bezpečnostní správce a **Garanti aktiv** zajišťují součinnost nutnou pro zpracování **Analýzy rizik**.

Garant za bezpečnost zajistí projednání výstupů **Analýzy rizik** na týmu **Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)**.

Garant za bezpečnost předkládá výstupy **Analýzy rizik** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury IISSP **Týmu řízení provozu**.

Příloha č. 7 – Obchodní podmínky Poskytovatele

Tuto Přílohu č. 7 Smlouvy tvoří obchodní podmínky společnosti SAP ČR, spol. s r.o. (dále jen „SAP ČR“), kterými se řídí smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem (dále také jako „Nabyvatelem licence“) ohledně poskytnutí práva užití SW Produktu a Maintenance.

Jediným oprávněným vykonavatelem veškerých majetkových práv k SW Produktu a poskytovatelem Maintenance je společnost SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Walldorf, Spolková republika Německo (dále jen „SAP AG“). SAP AG uzavřel se společností SAP ČR dne 2.1.1996 distribuční smlouvu, kterou SAP AG opravňuje společnost SAP ČR uzavírat smlouvy o užití SW Produktu a s tím související Maintenance (dále Licenční smlouvy) se subjekty, které mají sídlo na území České republiky.

SAP ČR je dále na základě smlouvy „Country Specific Participation Agreement to the gVAR Agreement“ (dále „gVAR Agreement“) uzavřené s Poskytovatelem dne 15.8.2012 oprávněn poskytnout Poskytovateli oprávnění poskytovat SW Produkt koncovým uživatelům, kteří mají sídlo na území České republiky.

Poskytovatel prohlašuje, že je na základě výše uvedeného oprávnění oprávněn poskytnout Nabyvateli právo užití SW Produkt (licenci) v rozsahu stanoveném v této smlouvě a poskytovat Maintenance k tomuto SW Produktu.

Poskytovatel je povinen na základě gVAR Agreement přenést veškerá práva a povinnosti vyplývající z podmínek Licence a podpory SW Produktu na koncového uživatele, v tomto případě na Objednatele. Společnost SAP bude poskytovat služby údržby (Maintenance) přímo Objednateli (Koncovému uživateli) v souladu s Podmínkami podpory SAP uvedenými v Příloze č. 7B.

Vzhledem k tomu, že se jedná o obchodní podmínky společnosti SAP, jakožto jediného oprávněného vykonavatele veškerých majetkových práv k SW Produktu, zatímco Poskytovatel je v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, má se za to, že v ustanoveních této přílohy, u kterých to vyplývá z logiky věci, nahrazuje v právech a povinnostech Poskytovatel společnost SAP ČR.

Obchodní podmínky společnosti SAP ČR tvoří následující přílohy:

Příloha č. 7A: Licence a podpora standardního software – Všeobecné obchodní podmínky SAP

Příloha č. 7B: Podmínky podpory SAP

Podpříloha 7B1: Popis SAP Enterprise Support

Podpříloha 7B2: Podporovaný SW produkt

Příloha č. 7C: Užívací práva k Softwaru SAP

Příloha č. 7A



LICENCE A PODPORA STANDARDNÍHO SOFTWARE Všeobecné obchodní podmínky SAP ČR, spol. s r.o. („VOP“)

POUŽITELNOST

Pokud není dohodnuto jinak, v jakémkoli smluvním vztahu, v jehož rámci společnost SAP ČR, spol. s r.o., se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 49713361, DIČ: CZ49713361 (dále jen „SAP“) poskytuje Software SAP nebo údržbu a podporu Software SAP jiné společnosti nebo veřejnému subjektu (dále jen „Nabyvatel licence“), platí pouze tyto VOP a ustanovení dokumentu Podmínky používání Softwaru ve verzi platné v době uzavření smlouvy (dále jen „Podmínky užití“) a platný Popis služeb podpory SAP.

Uvedené dokumenty se obdobně vztahují i na předmluvní závazky. Pokud není uvedeno v licenční smlouvě, tímto dokumentu nebo v Podmínkách užití jinak, VOP vztahující se na Software SAP se obdobně použijí na Software třetí strany, který poskytuje společnost SAP.

1. VYMEZENÍ POJMŮ

1.1 „Doplňek (Add-on)“ znamená jakýkoli kód vytvořený Nabyvatelem licence nebo třetí stranou pro Nabyvatele licence, který komunikuje se Software SAP přes API a přidává či doplňuje do Software SAP novou a nezávislou funkčnost, ale nejedná se o Modifikaci (viz definice v odstavci 1.9).

1.2 „API“ znamená aplikační programová rozhraní SAP, jakož i další kód SAP, které umožňují jiným programovým produktům, aby komunikovaly nebo vyvolávaly Software SAP (např. SAP Enterprise Services, BAPI, IDoc, RFC a ABAP nebo jiné výstupní body pro uživatelské programy) poskytnuté na základě licenční smlouvy.

1.3 „Ovládaná společnost“ znamená jakoukoli právnickou osobu, v níž Nabyvatel licence přímo či nepřímo vlastní více než padesát procent akcií nebo hlasovacích práv, nebo může spravovat většinu hlasovacích práv na základě smlouvy s jinými oprávněnými osobami. Každá taková osoba je považována za Ovládanou společnost pouze po dobu, po kterou je zachován tento majetkový podíl nebo většina hlasovacích práv. Nabyvatel licence musí prokázat, že taková osoba je Ovládanou společností do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení výzvy společnosti SAP. Seznam všech Ovládaných společností, které používají Software podle smlouvy, musí být přiložen k licenční smlouvě. Seznam Ovládaných společností musí Nabyvatel licence písemně aktualizovat nejpozději ke dni, kdy Ovládaná společnost začne nebo přestane užívat Software.

1.4 „Obchodní partner“ znamená právnickou osobu, která požaduje přístup k Software SAP v souvislosti s interními obchodními činnostmi Nabyvatele licence, např. zákazníci, distributoři a/nebo dodavatelé Nabyvatele licence.

1.5 „Důvěrné informace“ znamenají veškeré informace, které společnost SAP nebo Nabyvatel licence chrání před neomezeným zveřejněním ostatním osobám nebo které jsou považovány za důvěrné podle okolností jejich zveřejnění nebo jejich obsahu. V každém případě jsou za Důvěrné informace SAP považovány: Software SAP, programy, nástroje, údaje a jiné materiály, které společnost SAP poskytne Nabyvateli licence před nebo na základě licenční smlouvy.

1.6 „Smluvní“ znamená poskytnutý Nabyvateli licence při plnění Licenční smlouvy.

1.7 „Dokumentace“ znamená technickou nebo funkční dokumentaci SAP vztahující se ke Smluvnímu Software SAP, která je dodána nebo poskytnuta Nabyvateli licence společně se Smluvním Software SAP.

1.8 „Práva duševního vlastnictví“ znamenají bez omezení jakékoli patenty a jiná práva k vynálezům, autorská práva, ochranné známky, názvy, průmyslové vzory a známky služeb a jiná vlastnická práva k nehmotným věcem a veškerá související práva užívání nebo komercializace.

1.9 „Modifikace“ znamená jakékoli přepracování Software SAP Nabyvatelem licence nebo třetí stranou pro Nabyvatele licence ve smyslu § 66 autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb.), např. změny dodaného zdrojového kódu nebo metadat.

1.10 „Software SAP“ znamená jakékoli a všechny (i) standardní softwarové produkty (včetně příslušné dokumentace) vytvořené společností SAP SE (mateřskou společností SAP) nebo jakoukoli z jejich ovládaných společností (kam patří i společnost SAP) nebo pro společnost SAP SE nebo jakoukoli z jejich ovládaných

společností; (ii) nové verze (zejména bez omezení na vydání, aktualizace, patche, opravy) Software SAP a (iii) jakékoli jejich úplné nebo částečné kopie.

1.11 „Podpora” znamená dohodnutou údržbu a podporu SAP poskytovanou pro Software SAP.

1.12 „Licenční smlouva” znamená smlouvu o poskytnutí licence a podpory pro standardní software, na niž se vztahují tyto VOP, Podmínky užití a dle potřeby další přílohy.

1.13 „Software třetí strany” znamená jakékoli a všechny (i) standardní softwarové produkty (včetně příslušné dokumentace) a obsah, který nebyl vytvořen společností SAP SE, jakoukoli z jejích ovládaných společností, nebo pro společnost SAP SE nebo jakoukoli z jejích ovládaných společností a který netvoří Software SAP (viz definice v odstavci 1.10); (ii) jakékoli nové verze (zejména bez omezení na vydání, aktualizace, patche, opravy) takového software a (iii) jejich úplné nebo částečné kopie.

1.14 „Pracovní dny” znamená pracovní dny od pondělí do pátku (9 – 17 hod středoevropského času), s výjimkou státních svátků a 24. a 31. prosince.

2. DODÁVKA, PŘEDMĚT DODÁVKY, POSKYTNUTÍ LICENCE, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

2.1 Dodávka, předmět dodávky

Společnost SAP dodá Smluvní Software SAP podle popisu produktu v Dokumentaci a v souladu s Podmínkami užití. Popis produktu v dokumentaci jednoznačně vymezuje funkční vlastnosti Smluvního Software SAP. Společnost SAP nemá žádné povinnosti týkající se dalších vlastností Software. Nabyvatel licence nemůže žádnou takovou povinnost dovozovat z jiných popisů nebo propagačních materiálů k Software, uveřejněných společností SAP, pokud společnost SAP výslovně takovou vlastnost v písemné podobě Nabyvateli licence nepotvrdí. Veškeré poskytované záruky se považují za platné pouze v případě, že jsou výslovně písemně potvrzeny vedením společnosti SAP.

Pokud není dohodnuto jinak, Nabyvatel licence obdrží jednu (1) kopii příslušné verze Smluvního Software SAP aktuálního v době dodávky do jednoho měsíce od uzavření licenční smlouvy.

Společnost SAP dodá Smluvní Software SAP Nabyvateli licence dle svého uvážení buď na datovém disku nebo jiném datovém nosiči na dohodnutou adresu dodání (Fyzické doručení) nebo umožní stažení Software SAP ze SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/swdc> (Elektronické doručení). Pro posouzení včasnosti doručení Software SAP platí, že fyzické doručení Software je považováno za provedené v okamžiku, kdy společnost SAP předá disky nebo jiné datové nosiče přepravci. Elektronické doručení je považováno za provedené v okamžiku, kdy společnost SAP umístí Software ke stažení na počítačové síti a uvědomí o této skutečnosti Nabyvatele licence. Riziko přechází na Nabyvatele licence v okamžiku Fyzického či Elektronického doručení.

2.2 Práva společnosti SAP, licencované užití Nabyvatele licence

Pokud jde o vztah mezi Nabyvatelem licence a společností SAP, veškerá práva k Software SAP – zejména všechna autorská práva a jiná práva duševního vlastnictví – jsou výhradním vlastnictvím společnosti SAP, společnosti SAP SE (mateřská společnost SAP) nebo jejich poskytovatelů licence, včetně Software SAP vytvořeného k řešení požadavků Nabyvatele licence nebo ve spolupráci s ním. Nabyvatel licence získává pouze dále uvedená nevýhradní práva týkající se Smluvního Software SAP. To platí rovněž pro ostatní Software SAP, zboží, služby a informace poskytnuté Nabyvateli licence před uzavřením smlouvy nebo v průběhu jejího plnění, včetně těch, které byly poskytnuty v rámci plnění záruky nebo Podpory.

2.2.1 Nabyvatel licence může Smluvní Software SAP užívat pouze ve smluvně sjednaném rozsahu. Licence je omezena na Smluvní Software SAP, i když má Nabyvatel licence technicky možný přístup i k jiným komponentám Software SAP. Pořízením Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software (na rozdíl od nájmu) získá Nabyvatel trvalou licenci, v případě nájmu Smluvního Software SAP je období trvání licence smluvně vymezeno. Právo Nabyvatele licence na tvorbu a užívání Modifikací a užívání Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence pro tvorbu Doplnků, jakož i užívání Smluvního Software SAP společně s Doplnky, je stanoveno v odstavci 2.3.

Vůči Software třetích stran má Nabyvatel licence pouze taková práva, která jsou nezbytná pro užívání Software třetích stran ve spojení se Smluvním Software SAP. Podrobnosti týkající se licence k Software třetí strany jsou uvedeny v Licenční smlouvě a v Podmínkách užití.

2.2.2 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Smluvní Software SAP pouze za účelem zpracování svých interních obchodních transakcí či transakcí svých Ovládaných společností. Nabyvatel licence má právo kopírovat Smluvní Software SAP pouze pro účely tohoto licencovaného užití. Veškerá další práva, zejména distribuce Software SAP, včetně (bez omezení) pronájmu, překladu, zdokonalování a programování, a zpřístupnění Software SAP pro veřejnost, náležejí výhradně společnosti SAP. Nabyvatel licence není oprávněn používat Smluvní Software SAP pro outsourcing procesů nebo k provozování výpočetních středisek u jiných osob než jeho Ovládaných společností, ani používat Smluvní Software SAP pro školení osob, které nejsou zaměstnanci Nabyvatele licence nebo zaměstnanci jeho Ovládaných společností. Současně platí související podmínky a podrobnosti uvedené v Podmínkách užití.

K užití Smluvního Software SAP může dojít i prostřednictvím rozhraní dodaného v rámci Software SAP, rozhraní Nabyvatele licence nebo třetí strany nebo jiného zprostředkujícího systému (nepřímý přístup).

Nabyvatel licence musí vlastnit požadované licence stanovené v Podmínkách užití pro všechny osoby, které používají Smluvní Software SAP (přímo nebo nepřímo). Obchodní partneři mohou Smluvní Software SAP používat pouze formou přístupu přes obrazovku (prostřednictvím aplikace samotné) a výhradně v souvislosti s užíváním Nabyvatelem licence. Obchodní partneři nesmí Smluvní Software SAP používat k provozování svých obchodních činností.

U testovacích systémů smí být jediným účelem užití Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence přesvědčit se o jeho vlastnostech a zhodnotit jejich vhodnost pro obchodní činnost Nabyvatele licence. Nabyvatel licence nesmí na testovacích systémech zejména vytvářet Modifikace či Doplňky (odstavec 2.3), dekompileovat (odstavec 2.2.5) Smluvní Software SAP nebo ho používat či připravovat pro běžný provoz.

Má-li Nabyvatel licence Ovládanou společnost se samostatnou licenční smlouvou nebo smlouvou o službách podpory pro Software SAP uzavřenou se společností SAP, kteroukoliv Ovládanou společností SAP nebo kterýmkoliv jiným oprávněným distributorem SAP, platí následující, není-li jinak výslovně sjednáno mezi Nabyvatelem licence a SAP: Smluvní Software SAP nesmí být použit za účelem zpracování obchodních činností této Ovládané společnosti Nabyvatele licence a tato Ovládaná společnost Nabyvatele licence nedostane žádné služby podpory poskytované Nabyvateli licence na základě Licenční smlouvy, a to ani v případě, že platnost takové samostatné smlouvy o službách podpory uplynula nebo byla ukončena.

2.2.3 Smluvní Software může být dočasně nebo trvale kopírován, zcela nebo zčásti, pouze na IT zařízení (např. pevné disky nebo procesorové jednotky), která se musí nacházet v prostorách Nabyvatele licence nebo v prostorách jeho Ovládané společnosti a musí být v přímém držení Nabyvatele licence nebo v přímém držení jeho Ovládané společnosti. Na základě písemného souhlasu společnosti SAP se mohou IT zařízení nacházet též v prostorách Ovládaných společností Nabyvatele licence a v jejich přímém držení. V případě, že Nabyvatel licence hodlá využívat Smluvní Software SAP formou outsourcingu, tj. provozovat Smluvní Software SAP nebo nechat provozovat Smluvní Software SAP ke svým účelům na IT zařízeních, která se nacházejí v prostorách třetí strany nebo jsou v přímém držení třetí strany, musí k tomu Nabyvatel licence nejprve získat písemný souhlas společnosti SAP. Společnost SAP je připravena takový souhlas poskytnout, pokud budou nadále respektovány její řádné obchodní zájmy, zejména pokud bude třetí strana dodržovat stanovené podmínky týkající se licence k Smluvnímu Software SAP.

2.2.4 Nabyvatel licence je oprávněn zálohovat data v souladu s běžnými IT postupy a je oprávněn za tímto účelem vytvářet záložní kopie Smluvního Software SAP. Záložní kopie na přenosných discích nebo jiných datových nosičích musí být označeny jako zálohy a musí být opatřeny stejným označením o autorství a autorských právech jako originální disky či jiné nosiče, pokud to není technicky nemožné. Nabyvatel licence nesmí označení o autorství a autorských právech SAP změnit ani odstranit.

2.2.5 Před provedením dekompileace Smluvního Software SAP je Nabyvatel licence povinen tuto skutečnost písemně oznámit společnosti SAP a požádat, aby společnost SAP poskytla v přiměřené lhůtě informace a dokumentaci potřebnou pro zajištění interoperability. Nabyvatel licence je oprávněn dekompileovat Smluvní Software SAP pouze v rozsahu povoleném § 66 odst.1 písm. e) a § 66 odst. 4. autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb.), a to pouze v případě, že společnost SAP ve stanovené lhůtě žádosti o poskytnutí informací a dokumentace potřebné pro zajištění interoperability nevyhoví. Dříve, než Nabyvatel licence využije služeb třetí strany k provedení dekompileace, musí od takové třetí strany získat pro SAP písemný závazek, že tato třetí strana bude dodržovat ustanovení tohoto článku 2.

2.2.6 V případě, že například za účelem odstranění vady nebo v rámci poskytování Podpory SAP obdrží Nabyvatel licence od SAP kopie nových verzí Smluvního Software SAP, které nahradí původně poskytnutou verzi Software SAP, Nabyvatel licence má právo používat pouze nejnovější obdrženou verzi. Jeho práva k užívání předcházející verze zanikají v okamžiku, kdy naimplementuje novou verzi na produktivní systém. Nabyvatel licence je však oprávněn po dobu tří měsíců používat novou verzi ve zkušebním systému, a zároveň stále používat v provozu předchozí verzi. Na nahrazenou verzi se vztahují ustanovení článku 5.

2.2.7 Jakékoli užití Software SAP, které přesahuje ustanovení licenční smlouvy, vyžaduje písemný souhlas společnosti SAP. V případě takového užití bez předchozího písemného souhlasu a nebude-li ve lhůtě stanovené společností SAP v písemném oznámení provedena náprava, může společnost SAP kdykoli zrušit práva Nabyvatele licence na užívání Software.

2.2.8 Pokud není dohodnuto jinak a není-li to výslovně požadováno příslušnými právními předpisy, přístup více než jedné osoby ke Smluvnímu Software SAP prostřednictvím jednoho stejného definovaného uživatele (viz definice v Podmínkách užití) znamená porušení licenční smlouvy. To se vztahuje též na uživatele, kteří přistupují ke Smluvnímu Software SAP nepřímo za použití jednoho stejného definovaného uživatele. Za porušení licenční smlouvy se považuje též případ, kdy Nabyvatel licence modifikuje a/nebo vymaže uživatelské záznamy ve Smluvním Software SAP o tom, že v kterékoli době užíval Software ve větším rozsahu nebo ve více úrovních, než je stanoveno v licenční smlouvě.

2.3 Modifikace / Doplňky

2.3.1 Pokud není dohodnuto jinak a pokud to není výslovně požadováno příslušnými právními předpisy nebo výslovně povoleno v tomto odstavci 2.3, Nabyvatel licence není oprávněn vytvářet, používat nebo zpřístupnit třetí straně jakoukoli Modifikaci Smluvního Software SAP. Pokud není dohodnuto jinak a pokud to není výslovně požadováno příslušnými právními předpisy nebo výslovně povoleno v tomto odstavci 2.3, Nabyvatel licence není oprávněn používat softwarové nástroje nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplňků ani používat takové softwarové nástroje nebo API s jakýmkoli Doplňky.

2.3.2. Společnost SAP upozorňuje, že i drobná Modifikace Software SAP může způsobit zcela nepředvídatelné a významné vady v provozu Software SAP a jiných programů a v komunikaci mezi Software SAP a jinými programy. Vady mohou též vzniknout z důvodu, že Modifikace není kompatibilní s novějšími verzemi Software SAP. Společnost SAP SE ani její ovládané společnosti nejsou povinné odstraňovat vady vzniklé v souvislosti s Modifikací, ani nejsou jinak odpovědné za takové vady. Společnost SAP je oprávněna změnit Software SAP, API nebo obojí bez ohledu na kompatibilitu Modifikací, které používá Nabyvatel licence, s novějšími verzemi Software SAP. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.2 se obdobně vztahují na užití Software SAP společně s Doplňky.

2.3.3. Za předpokladu, že budou splněna ustanovení v tomto odstavci 2.3.3 a Nabyvatel licence učiní závazek požadovaný v 1. větě v odstavci 2.3.5, společnost SAP poskytuje Nabyvateli licence právo na tvorbu a používání Modifikací Smluvního Software SAP.

(a) Modifikace lze provést pouze ve vztahu ke Smluvnímu Software SAP, který byl dodán Nabyvateli licence společností SAP ve zdrojovém kódu.

(b) Před tvorbou nebo použitím Modifikací musí Nabyvatel licence dodržet registrační postup aktuálně stanovený společností SAP na adrese <http://service.sap.com/sscr>.

(c) Modifikace nesmí umožnit obcházení nebo vyhýbání se jakýmkoli omezením stanoveným v licenční smlouvě nebo v jiné smlouvě mezi Nabyvatelem licence a společností SAP.

(d) Modifikace nesmí zajistit Nabyvateli licence přístup k Software SAP, který není Nabyvatel licence oprávněn užívat.

(e) Modifikace nesmí narušit, snížit nebo omezit výkon či bezpečnost Software SAP.

(f) Modifikace nesmí poskytovat ani obsahovat žádné informace týkající se vlastního Software SAP, licenčních podmínek pro Software SAP, nebo jiné informace týkající se produktů společnosti SAP.

(g) Modifikace musí být používány pouze společně se Smluvním Software SAP a pouze v souladu s licencí k užívání Software SAP udělenou v odstavci 2.2.

2.3.4 Za předpokladu, že Nabyvatel licence vyhoví ustanovením v odstavci 2.3.3 (b) až (f) pokud jde o Doplňky a učiní závazek požadovaný v první větě v odstavci 2.3.5, společnost SAP poskytuje Nabyvateli licence právo k užívání softwarových nástrojů nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplňků a právo k užívání takových softwarových nástrojů nebo API s jakýmkoli Doplňky. Ustanovení odstavce 2.3.3 (g) platí i v tomto případě.

2.3.5. Právo na tvorbu a používání Modifikací v odstavci 2.3.3 je podmíněno tím, že Nabyvatel licence učiní závazek, že nebude uplatňovat proti společnosti SAP SE nebo jejím ovládaným společnostem žádné nároky týkající se Práv duševního vlastnictví vztahujících se k jakékoli Modifikaci. Společnost SAP je zejména kdykoli oprávněna vytvořit, použít nebo prodávat Modifikace s funkcemi, které jsou zcela nebo zčásti shodné s Modifikacemi vytvořenými Nabyvatelem licence nebo pro Nabyvatele licence, ale společnost SAP není oprávněna kopírovat softwarový kód Nabyvatele licence. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.5 se též obdobně vztahují na Práva duševního vlastnictví k Doplňkům a na právo dle odstavce 2.3.4 k užívání softwarových nástrojů nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplňků a právo k užívání takových softwarových nástrojů nebo API s jakýmkoli Doplňky.

2.3.6. Pokud jde o Modifikace, má společnost SAP právo požadovat od Nabyvatele licence za přiměřenou odměnu udělení neomezené výhradní trvalé všeobecné převoditelné licence k užívání a využívání všech Práv duševního vlastnictví Nabyvatele licence k dané Modifikaci. Tato licence zahrnuje například práva na kopírování, distribuci, překlad, zpracování, úpravu a přepracování Modifikace – s výhradním právem k užívání této úpravy a zveřejnění a udělení podlicencí k Modifikaci a k začlenění Modifikace nebo její části do jiného software. Je-li licence poskytnuta tak, jak je uvedeno v tomto článku, Nabyvatel licence musí na vyžádání poskytnout společnosti SAP bez prodlení veškeré příslušné informace a dokumenty týkající se dané Modifikace, včetně (bez omezení) zdrojového kódu. Jestliže Nabyvatel licence provede Modifikaci, musí o tom neprodleně vyrozumět společnost SAP a musí nabídnout společnosti SAP licenci v souladu s tímto odstavcem. V případě udělení práv, která jsou popsána výše v tomto odstavci 2.3.6 platí, že Nabyvatel licence si ponechává nevýhradní právo užívat Modifikace v souladu s odstavcem 2.3.3 (g) společně s a ve stejném rozsahu jako Smluvní Software SAP. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.6 platí obdobně pro Práva duševního vlastnictví k Doplňkům.

2.4 Převedení Softwaru SAP

2.4.1 Nabyvatel licence může převést na jednu třetí stranu veškerý Software SAP, který získal od společnosti SAP na základě pořízení Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software (včetně Softwaru SAP získaného na základě dodatečného pořízení (rozšíření licence) nebo Podpory) pouze jako jeden celek. Jakýkoliv dočasný převod, částečný i celkový, nebo převod na více třetích stran představuje porušení Licenční smlouvy. Omezení uvedená v první a druhé větě tohoto odstavce se vztahují rovněž na právní nástupnictví.

2.4.2 Následující ustanovení platí v případě, kdy Nabyvatel licence převádí Software SAP jako jeden celek na třetí stranu (dále označovanou jen jako „Postupník“) v souladu s odstavcem 2.4.1.:

Nabyvatel licence musí v plném rozsahu přestat užívat a zdržet se užívání Software SAP a musí předat veškeré kopie Postupníkovi nebo učinit tyto kopie nepoužitelnými.

Nabyvatel licence musí zpřístupnit Postupníkovi licenční podmínky v licenční smlouvě, které se vztahují na převáděný Software SAP.

Nabyvatel licence musí o převodu a o názvu a adrese Postupníka neprodleně a písemně informovat společnost SAP.

2.4.3 Nabyvatel licence nesmí převést na třetí stranu žádný Software SAP, který Nabyvatel licence získal jakýmkoli jinými prostředky než na základě smlouvy o pořízení Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software.

3. AUDIT SYSTÉMU a MĚŘENÍ / DODATEČNÉ LICENCE

3.1 Nabyvatel licence musí předem písemně informovat společnost SAP o jakémkoli užití Smluvního Software SAP nad rámec smluvně povoleného užití. K takovému užití je třeba uzavření zvláštní smlouvy se společností SAP týkající se potřebné dodatečné licence („Dodatečná licence“). Na Dodatečnou licenci se vztahují ustanovení podmínek užití, které jsou účinné v době poskytnutí Dodatečné licence.

3.2 Společnost SAP může provést audit užívání Smluvního Software SAP (obvykle jednou za rok) v souladu se standardními postupy SAP přeměření systému. Nabyvatel licence může obvykle provádět tato měření sám pomocí nástrojů poskytnutých společností SAP za tímto účelem.

Společnost SAP může provést tento audit dálkovým přístupem, pokud Nabyvatel licence odmítne provést měření sám nebo pokud měření nepřinese smysluplné výsledky a existují důvody se domnívat, že dochází k porušování nebo k nedodržování smluvních podmínek ze strany Nabyvatele licence. Ve výjimečných případech může společnost SAP provést tento audit v místě umístění instalace Nabyvatele licence, pokud Nabyvatel licence odmítne umožnit provedení auditu dálkovým přístupem nebo pokud audit provedený dálkovým přístupem nepřinese smysluplné výsledky a existují důvody se domnívat, že dochází k porušování nebo k nedodržování smluvních podmínek ze strany Nabyvatele licence. Nabyvatel licence je povinen přiměřeně spolupracovat se společností SAP na provádění auditů dálkovým přístupem a s místě umístění instalace Nabyvatele licence a musí, kromě jiného, umožnit společnosti SAP náhled do těchto systémů v požadovaném rozsahu. Společnost SAP bude informovat Nabyvatele licence o auditu, který má být proveden v místě umístění instalace Nabyvatele licence, s přiměřeným předstihem. Společnost SAP bude brát přiměřený ohled na zájmy Nabyvatele licence týkající se mlčenlivosti a zachování vysoké úrovně ochrany obchodních činností Nabyvatele licence. Odhalí-li audit jakékoliv porušení smluvních podmínek na straně Nabyvatele licence, je Nabyvatel licence povinen uhradit společnosti SAP přiměřené náklady spojené s provedením auditu. Společnost SAP je oprávněna zmocnit třetí osobu, aby vykonala zčásti nebo veškeré činnosti spojené s auditem používání Smluvního Software SAP u Nabyvatele licence v souladu s dohodnutými podmínkami.

3.3 Vyjde-li najevo, při auditu nebo jinak, že Nabyvatel licence používá Smluvní Software SAP nad rámec Licenční smlouvy, má Nabyvatel licence povinnost sjednat se společností SAP Dodatečnou licenci, a to bez zbytečného prodlení. Za těchto okolností si společnost SAP vyhrazuje právo neposkytnout sjednanou slevu s výjimkou množstevní slevy. V tomto případě platí druhá a třetí věta odstavce 3.1. Společnost SAP si vyhrazuje právo uplatnit nárok na náhradu škody a požadovat úrok z prodlení v souladu s odstavcem 4.1.5.

4. CENA / DANĚ / PLATBY / VÝHRADA PRÁV

4.1 Poplatky

4.1.1 Nabyvatel licence je povinen platit společnosti SAP licenční poplatky (odměnu) za Smluvní Software a poplatky za služby Podpory společnosti SAP podle podmínek v licenční smlouvě. V případě Fyzického doručení zahrnuje cena za dodávku Software SAP dopravné a balné. V případě Elektronického doručení umístí společnost Smluvní Software SAP ke stažení na počítačové síti na vlastní náklady. Nabyvatel licence nese náklady za stažení Software SAP. Při placení v hotovosti není poskytována sleva.

4.1.2 Společnost SAP může požadovat celou nebo část platby předem, pokud s Nabyvatelem licence nemá předchozí obchodní vztahy, pokud se má dodávka uskutečnit mimo zemi, v níž je Nabyvatel licence registrován, nebo v případě důvodných pochybností, že Nabyvatel licence neprovede úhradu řádně a včas.

4.1.3 Nabyvatel licence je oprávněn započítat proti pohledávkám SAP pouze takové pohledávky a požadovat výhradu pouze takových práv, které nejsou sporné, nebo jejichž zaplacení bylo pravomocně nařízeno soudem. Nabyvatel licence není oprávněn postoupit své pohledávky třetí straně.

4.1.4 Společnost SAP si vyhrazuje veškerá práva ke Smluvnímu Software SAP, zejména k verzím Software SAP, které byly poskytnuty na základě smlouvy o službách podpory, až do okamžiku, kdy budou uspokojeny veškeré její pohledávky podle licenční smlouvy. Nabyvatel licence je povinen neprodleně písemně uvědomit společnost SAP, pokud jakákoli třetí osoba získá přístup k Software SAP, k němuž si společnost SAP vyhrazuje práva nebo vlastnictví, a je rovněž povinen informovat třetí stranu o právech společnosti SAP.

4.1.5 Fakturace, splatnost

- Faktury jsou splatné do 30 kalendářních dnů od jejich vystavení. V případě prodlení se zaplacením bude účtován úrok z prodlení v zákonné výši.
- V případě smluv o poskytnutí licence k software na dobu trvání majetkových autorských práv k software bude faktura vystavena po dodání Software.
- V případě smluv o Podpoře společnosti SAP začíná povinnost platit cenu podpory první den kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu licenční smlouvy. Cena bude fakturována čtvrtletně předem. Faktura bude vystavena k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí, v němž budou poskytnuty služby podpory. Tento den je považován za datum zdanitelného plnění.
- Platební podmínky smluv o nájmu budou uvedeny v příslušné smlouvě o nájmu. Pokud není uvedeno jinak, poplatek bude fakturován čtvrtletně předem a povinnost platit poplatky začíná datem uzavření smlouvy o nájmu.

4.2 Daně. Veškeré poplatky (odměna i cena) podléhají zákonem stanovené dani z přidané hodnoty (DPH).

5. UKONČENÍ LICENCE

Při ukončení licence (např. zrušení licence, vypršení licence nebo odstoupení od smlouvy) je Nabyvatel licence povinen okamžitě ukončit užívání veškerého Smluvního Software SAP a Důvěrných informací. Do jednoho (1) měsíce od jakéhokoli ukončení licence je Nabyvatel licence povinen neobnovitelně zničit nebo na žádost společnosti SAP vrátit společnosti SAP veškeré kopie Smluvního Software SAP a Důvěrné informace v jakékoli formě, nemá-li ze zákona povinnost je uchovávat po delší dobu; v takovém případě k tomuto vrácení nebo zničení dojde až na konci takového období. Nabyvatel licence je povinen písemně potvrdit společnosti SAP, že on i jeho Ovládané společnosti splnily závazky podle tohoto článku 5.

6. POVINNOST SPOLUPRACOVAT, POVINNOST KONTROLOVAT A OZNAMOVAT VADY

6.1 Nabyvatel licence potvrzuje, že byl seznámen se základními funkčními vlastnostmi Smluvního Software SAP a s jeho technickými požadavky (např. na databázi, operační systém, hardware a datové nosiče). Nabyvatel licence nese riziko, že Software SAP nebude splňovat jeho přání a požadavky. Společnost SAP na svých internetových informačních stránkách poskytuje informace o technických podmínkách pro Software SAP a jejich změnách.

6.2 Nabyvatel licence je povinen vytvořit pro Software SAP provozní prostředí (IT systémy) v souladu se specifikacemi SAP, které společnost SAP vydává. Nabyvatel licence je povinen zajistit řádné fungování IT systémů formou uzavření smluv o údržbě s třetí stranou, je-li to zapotřebí. Nabyvatel licence je zejména povinen dodržovat specifikace uvedené v Dokumentaci a v poznámkách uvedených na internetových informačních stránkách SAP.

6.3 Nabyvatel licence je povinen poskytnout na vlastní náklady veškerou součinnost, kterou bude společnost SAP požadovat v souvislosti s plněním smlouvy, včetně poskytnutí lidských zdrojů, pracovních prostor, počítačových systémů, dat a telekomunikačních zařízení. Nabyvatel licence je povinen umožnit společnosti SAP přímý i vzdálený přístup ke Smluvnímu Software SAP a IT systémům.

6.4 Nabyvatel licence je povinen písemně určit kontaktní osobu, která bude zajišťovat styk se společností SAP, včetně poštovní a e-mailové adresy, na níž je možno kontaktní osobu zastihnout. Kontaktní osoba musí mít funkci, která jí umožní přijímat jménem Nabyvatele licence nezbytná rozhodnutí, nebo zajistit, aby tato rozhodnutí byla přijata bez prodlení. Kontaktní osoba Nabyvatele licence je povinna účinně spolupracovat s kontaktní osobou společnosti SAP.

6.5 Před zahájením běžného provozu Smluvního Software SAP je Nabyvatel licence povinen Smluvní Software SAP důkladně vyzkoušet, aby ověřil, zda neobsahuje žádné vady.

6.6 Nabyvatel licence je povinen přijmout veškerá nezbytná opatření pro případ, že Smluvní Software SAP nebo kterákoli jeho část nebude správně fungovat. Tato opatření zahrnují například zálohování dat, diagnostiku chyb a pravidelné monitorování výsledků. S výjimkou případů, kdy je v konkrétním případě písemně oznámen opak, mají zaměstnanci společnosti SAP vždy právo předpokládat, že veškerá data, s nimiž přijdou do styku, jsou zálohována.

6.7 Nabyvatel licence je povinen provést kontrolu veškerého zboží, prací a služeb dodaných nebo poskytnutých společností SAP a uvědomit společnost SAP o všech zjištěných vadách podle platných právních předpisů. Oznámení musí být písemné a musí obsahovat podrobný popis problému. Oznámení o zjištěné závadě

je považováno za platné, pouze učiní-li je určená kontaktní osoba (odstavec 6.4), případně Customer Center of Expertise ve smyslu platného popisu služeb Podpory.

6.8 Nabyvatel licence nese veškeré důsledky a náklady vzniklé porušením jeho povinností.

7. VADY JAKOSTI, PRÁVNÍ VADY, JINÉ VADY

7.1. Společnost SAP garantuje, že Smluvní Software SAP (viz odst. 2.1) bude v podstatných rysech odpovídat specifikacím uvedeným v Dokumentaci, a garantuje, že poskytnutím práv dle smlouvy Nabyvateli licence (viz čl. 2) neporušuje práva žádné třetí strany.

7.2. V případě zjištěných vad jakosti splní SAP svou povinnost vyplývající z odpovědnosti za vady poskytnutím nové, bezvadné verze software Nabyvateli licence, případně, na základě vlastního uvážení, odstraněním příslušné vady. Za odstranění vady je považováno i doporučení přiměřeně přijatelného způsobu, jak se vyhnout nepříznivým důsledkům vady. V případě právních vad splní SAP svou povinnost vyplývající z odpovědnosti za právní vady poskytnutím právně nesporné licence (práva užití) ke Smluvnímu Software SAP, případně, na základě vlastního uvážení, poskytnutím ekvivalentní náhrady Software SAP nebo pozměněného Software SAP. Nabyvatel licence není oprávněn odmítnout přijetí nové funkčně vyhovující verze software, není-li požadavek na jeho přijetí v konkrétním případě nepřiměřený.

7.3. V případě, že Nabyvatel licence stanovil přiměřenou dodatečnou lhůtu k odstranění zjištěné vady, a společnost SAP tak v takové lhůtě neučiní, Nabyvatel licence má právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu z ceny. Při stanovení přiměřené dodatečné lhůty musí být splněny požadavky v odst. 11.1 a 11.5. Společnost SAP se zavazuje uhradit vzniklé škody nebo náklady vynaložené v důsledku porušení povinnosti ze strany SAP, a to s přihlédnutím k výjimkám a omezením vyplývajícím z článku 8.

7.4. Nároky vzniklé na základě odst. 7.1, 7.2 a 7.3 musí Nabyvatel licence uplatnit do jednoho roku od dodání Smluvního Software SAP, jinak zanikají. To se vztahuje i na právo Nabyvatele licence odmítnout zaplacení ceny Software či požadovat poskytnutí slevy z ceny podle 1. věty odstavce 7.3.

7.5. V případě, že společnost SAP provádí identifikaci vad či poskytne práce nebo služby za účelem odstranění vad, aniž by k tomu byla povinna, má nárok na odměnu za tyto práce v souladu s ustanovením odst. 11.7. To se vztahuje zejména na vady jakosti, které nejsou reprodukovatelné nebo je nelze přičítat společnosti SAP, a nebo na případy, kdy Smluvní Software SAP není užíván v souladu s Dokumentací. Bez újmy obecné platnosti výše uvedeného má společnost SAP nárok na odměnu za dodatečné práce, které vykoná za účelem odstranění vady vzniklé z důvodu, že Nabyvatel licence neplní řádně svou povinnost spolupracovat, provozuje Smluvní Software SAP nevhodným způsobem či nevyužije služby doporučené společností SAP.

7.6 V případě, že třetí strana prohlásí, že výkon práv vyplývajících z licence poskytnuté smlouvou porušuje její práva, je Nabyvatel licence povinen o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomit společnost SAP. V případě, že Nabyvatel licence přestane využívat Smluvní Software SAP za účelem zmírnění ztráty či z jiného takového oprávněného důvodu, je povinen oznámit třetí straně, že toto přerušení v žádném případě neznamená uznání vzneseného nároku. Nabyvatel licence bude řešit spor s třetí stranou soudně i mimosoudně pouze po konzultaci a na základě dohody se společností SAP nebo udělí společnosti SAP právo převzít výhradní iniciativu při řešení sporu.

7.7 V případě, že společnost SAP řádně nesplní kteroukoli ze svých povinností zde stanovených, mimo povinností z odpovědnosti za vady, nebo jiným způsobem poruší tato ustanovení, je Nabyvatel licence povinen oznámit společnosti SAP takové porušení či neplnění písemně a stanovit přiměřenou dodatečnou lhůtu, během níž může společnost SAP svou povinnost řádně splnit nebo situaci jinak napravit. Pro stanovení dodatečné lhůty se použije ustanovení odst. 11.1. Společnost SAP je povinna uhradit vzniklé škody nebo náklady vynaložené v důsledku porušení povinnosti ze strany SAP, a to s přihlédnutím k výjimkám a omezením vyplývajícím z článku 8.

7.8 Společnost SAP není odpovědná za funkčnost a výsledky, které nejsou uvedeny v Dokumentaci, ani za potřeby a očekávání Nabyvatele licence, která nejsou výslovně začleněna do licenční smlouvy. Jakýkoli závazek týkající se výkonu Software SAP nebo výsledků dosažitelných s použitím Software SAP je platný pouze v případě, že je písemně potvrzen společností SAP.

8. ODPOVĚDNOST ZA VZNIKLOU ÚJMU

8.1 Odpovědnost společností SAP za újmu vyplývající ze smlouvy či právního předpisu, včetně odpovědnosti za náklady vynaložené v důsledku porušení povinností společností SAP, vždy podléhá následujícím omezením:

(a) V případě újmy způsobené úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí společnost SAP odpovídá za celou vzniklou újmu. V případě nedodržení zaručené jakosti je odpovědnost společnosti SAP omezena částkou odpovídající škodě, kterou bylo možné předvídat a které mohlo být zabráněno při dodržení zaručené jakosti. Maximální výše předvídatelné škody je v těchto případech omezena na částku rovnající se ceně zaplacené Nabyvatelem licence za Software podle licenční smlouvy, nejvýše však na částku € 200,000 za jednu škodní událost a celkem pak nejvýše na částku € 500,000 za všechny škodní události týkající se smlouvy.

(b) V ostatních případech: Společnost SAP není odpovědná za škodu, pokud se nejedná o porušení podstatného závazku, a v takovém případě pak odpovídá pouze do výše uvedené níže. Porušení podstatného závazku ve smyslu tohoto odstavce 8.1 (b) znamená případ, kdy je samotná povinnost nezbytnou podmínkou pro plnění smlouvy nebo kdy porušení dané povinnosti ohrožuje účel smlouvy a Nabyvatel licence by se mohl oprávněně spoléhat na její plnění.

Odpovědnost v případech uvedených v odst. 8.1 (b) je omezena na částku rovnající se ceně zaplacené Nabyvatelem licence za Software podle licenční smlouvy, nejvýše však na částku € 200,000 za jednu škodní událost a celkem pak nejvýše na částku € 500,000 za všechny škodní události týkající se smlouvy.8.2 Při posuzování odpovědnosti společnosti SAP se bere v úvahu zavinění (např. porušení povinností v článku 6) či spoluzavinění Nabyvatele licence, a to i z nedbalosti. Omezení odpovědnosti v odst. 8.1 se nevztahují na odpovědnost za škodu na zdraví nebo právní odpovědnost výrobce za zboží podle zákona č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků.

9. POVINNOST MLČENLIVOSTI A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Použití Důvěrných informací.

Každá ze stran se navždy zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti týkající se veškerých Důvěrných informací druhé smluvní strany získaných před uzavřením smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a jejím plněním, a využívat tyto Důvěrné informace pouze za účelem plnění smlouvy. Důvěrné informace nesmí být rozmnožovány v žádné formě, pokud to není nezbytné pro realizaci záměru licenční smlouvy. Rozmnoženiny Důvěrných informací druhé smluvní strany musí obsahovat veškerá upozornění nebo texty o důvěrném charakteru a vlastnictví, která se objevují v originálu. V souvislosti s Důvěrnými informacemi druhé strany každá smluvní strana: (a) učiní veškerá přiměřená opatření (viz níže), aby uchovala Důvěrné informace v přísné tajnosti; a (b) nezveřejní Důvěrné informace druhé strany jiným osobám kromě svých pracovníků, jejichž přístup k takovým informacím je nezbytný pro plnění smlouvy. „Přiměřená opatření“ pro tyto účely znamenají opatření, která přijme přijímající strana, aby ochránila svoje vlastní podobné utajované a důvěrné informace, a která nesmí být méně účinná než přiměřená obvyklá péče. Na straně Nabyvatele licence to zahrnuje pečlivou ochranu Důvěrných informací a prevenci porušení mlčenlivosti.

9.2 Výjimky. Odstavec 9.1 se nevztahuje na Důvěrné informace, které: (a) byly vytvořeny nezávisle přijímající stranou bez ohledu na Důvěrné informace strany, která informace zveřejňuje, nebo byly zákonným způsobem a bez omezení získány od třetí strany, která má právo poskytnout tyto Důvěrné informace; (b) staly se všeobecně veřejně dostupnými bez porušení smlouvy přijímající stranou; (c) v době zveřejnění byly bez omezení známé přijímající straně; nebo (d) zveřejňující strana písemně označí jako informace, na které se nevztahují tato omezení. Společnost SAP je dále oprávněna poskytovat Důvěrné informace osobám, které jsou součástí koncernu SAP (včetně společnosti SAP SE a jejich ovládaných společností), případně svým subdodavatelům, jestliže je to nezbytné pro plnění této smlouvy společností SAP nebo takové zapojení třetích osob tato smlouva výslovně upravuje.

9.3 Důvěrnost obchodních podmínek, zveřejnění. Nabyvatel licence bude zachovávat mlčenlivost o obchodních podmínkách a ustanoveních Licenční smlouvy, zejména cenových podmínkách obsažených ve smlouvě. Žádná ze smluvních stran nepoužije jméno druhé strany pro svou propagaci, inzerci nebo podobnou činnost bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Společnost SAP však může zveřejnit informaci o úspěšném uzavření licenční smlouvy, použít název Nabyvatele licence v seznamech koncových zákazníků (referenční seznamy) nebo pro analýzu smlouvy (např. prognóza poptávky), nebo, na základě vzájemné dohody, jako součást dalších marketingových aktivit společnosti SAP.

Do té míry, do jaké zahrnuje výše uvedené používání kontaktních údajů kontaktních osob Nabyvatele licence, Nabyvatel licence zajistí příslušná povolení, pokud jsou potřebná.

9.4 Ochrana osobních údajů. Společnost SAP bude dodržovat ustanovení zákona o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.). Pokud společnost SAP získá přístup k hardware a software Nabyvatele licence (např. při vzdáleně poskytované údržbě), nesmí to být za účelem komerčního zpracování nebo použití osobních údajů společností SAP. Přenos osobních údajů může proběhnout pouze ve výjimečných případech jako vedlejší efekt služeb poskytovaných na základě smlouvy společností SAP. Společnost SAP je povinna dodržovat ustanovení zákona o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.).

10. DODATEČNÁ USTANOVENÍ PRO SLUŽBY PODPORY A NÁJMU

10.1 Podle smluv o nájmu jsou služby Podpory SAP součástí nájmu a mohou být ukončeny pouze při ukončení smlouvy o nájmu. Pro Software SAP, který je získán na základě licenční smlouvy s jednorázovým pořízením, tj. nikoliv na základě nájmu, poskytuje společnost SAP služby Podpory SAP na základě samostatné smlouvy.

10.2. Služby podpory společnosti SAP pro smluvně schválený model podpory jsou poskytovány podle ustanovení v platném popisu služeb Podpory.

10.3 Podle životního cyklu Software SAP a v souladu s aktualizací strategií uvedenou na internetových informačních stránkách společnosti SAP poskytuje společnost SAP Podporu pro nejnovější, aktuálně dodávanou

verzi Smluvního Software SAP a dle potřeby pro starší verze Software SAP. Poskytování Podpory společností SAP pro Software třetích stran může vyžadovat použití služeb podpory poskytovaných dotčeným výrobcem. Pokud výrobce neposkytuje služby podpory požadované společností SAP, společnost SAP má právo podat nejméně tři měsíce předem s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí výpověď a částečně ukončit smluvní vztah v oblasti podpory daného Software třetí strany.

10.4. Ustanovení v článku 7 platí analogicky pro vady jakosti a právní vady Software SAP dodaného při plnění povinností podpory. Právo na odstoupení od smlouvy je však nahrazeno právem ukončit smlouvu o nájmu nebo podpoře z oprávněných důvodů. Právo na slevu z ceny se pak vztahuje na cenu dle smlouvy o nájmu nebo podpoře.

10.5. Počáteční období trvání smlouvy o poskytování Podpory SAP je zbývající část aktuálního kalendářního roku a celý následující kalendářní rok (s výjimkou případů, kdy smlouva o podpoře začíná 1. ledna příslušného kalendářního roku, kde v takovém případě trvá počáteční období do 31. prosince příslušného kalendářního roku („počáteční období“). Poté je smlouva o poskytování Podpory SAP automaticky prodloužována vždy o další kalendářní rok („prodloužení“). Pokud je Podpora SAP společností SAP nabízena, musí zahrnovat veškerý Software SAP Nabyvatele licence. Nabyvatel licence musí pro veškeré svoje instalace Software SAP, pro které společnost SAP Podporu SAP nabízí (včetně příslušného následného dodatečně licencovaného Software SAP), vždy zajistit plnou Podporu SAP nebo zcela ukončit poskytování služeb Podpory SAP. Toto ustanovení zahrnuje též Software SAP poskytnutý Nabyvateli licence třetími stranami, pro který společnost SAP nabízí technickou podporu. Pro veškerý dodatečný Software SAP musí Nabyvatel licence rozšířit Podporu společnosti SAP na základě samostatné smlouvy o poskytování podpory se společností SAP.

10.6. Kterákoli ze stran má právo písemně vypovědět smlouvu o poskytování Podpory SAP s tříměsíční výpovědní dobou, s účinností ke konci daného kalendářního roku, nejdříve však po uplynutí počátečního období. Kterákoli ze stran má právo písemně vypovědět smlouvu o nájmu s tříměsíční výpovědní dobou, s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí, nejdříve však po uplynutí počátečního období. 3. až 5. věta v odstavci 10.5 platí obdobně pro smlouvy o nájmu. Právo na mimořádné ukončení smlouvy a právo na ukončení smlouvy z oprávněných důvodů zůstávají nedotčena.

10.7. Výpověď smlouvy z oprávněných důvodů je platná pouze, pokud je podána v písemné formě. Zároveň se uplatní ustanovení v odst. 11.1 týkající se stanovení omezené dodatečné lhůty. Společnost SAP si vyhraduje právo vypovědět smlouvu, pokud Nabyvatel licence opakovaným či závažným způsobem porušuje podstatné smluvní závazky (např. závazky v čl. 2, 6 a 9). Tato výpověď nemá vliv na právo společnosti SAP na zaplacení ceny až do data ukončení smlouvy. Společnost SAP má kromě toho právo požadovat náhradu škody, splatnou okamžitě, ve výši 60 % z ceny, která by jinak byla splatná do nejbližšího následujícího termínu, k němuž by Nabyvatel licence mohl běžným způsobem podat výpověď smlouvy. Nabyvatel licence je nicméně oprávněn prokázat, že skutečná výše škody společnosti SAP je nižší.

10.8. Poznámka: V případě, že služby Podpory SAP nejsou zahájeny s dodáním Software SAP, ale později, musí Nabyvatel licence, aby získal aktuální vydání (release) zaplatit cenu služeb podpory, kterou by byl musel zaplatit, pokud by si služby Podpory SAP objednal od okamžiku dodání Software SAP. Kromě toho může společnost SAP požadovat zaplacení reaktivačního poplatku; jeho výši sdělí společnost SAP na vyžádání. Tato platba je splatná okamžitě a v plné výši. Toto ustanovení platí i v případech, kdy si Nabyvatel licence znovu objedná služby Podpory SAP poté, co je dříve zrušil.

10.9 Tyto VOP mohou být měněny ve vztahu k Podpoře SAP a smlouvám o nájmu, a to za předpokladu, že změna nebude mít vliv na obsah Podpory SAP nebo smlouvy o nájmu, který je podstatný pro vzájemnou vázanost služeb nebo odměny mezi smluvními stranami a za předpokladu, že taková změna je pro Nabyvatele licence přiměřeně akceptovatelná. Společnost SAP je povinna informovat Nabyvatele licence o změně VOP písemně. V případě, že Nabyvatel licence výslovně nevyjádří ve lhůtě 4 týdnů ode dne doručení takové informace nesouhlas se změnou VOP, změna bude považována za účinnou pro již uzavřenou smlouvu o Podpoře SAP a smlouvy o nájmu počínaje uplynutím této lhůty. Na tuto skutečnost je SAP povinen Nabyvatele licence upozornit v oznámení změny VOP.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 V případě odstoupení Nabyvatele licence od Licenční smlouvy z důvodu podstatného porušení Licenční smlouvy ze strany společnosti SAP se závazek Licenční smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Licenční smlouvy. Smluvní strany jsou si povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky z Licenční smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Nabyvatele licence společností SAP o odsoupení od Licenční smlouvy.

11.2 S výjimkou případů hodných zvláštního zřetele nesmí dodatečná lhůta stanovená Nabyvatelem licence na základě zákona či smlouvy, činit méně než 10 pracovních dnů. Nedodržení jakékoliv dodatečné lhůty opravňuje Nabyvatele licence zrušit smlouvu (např. odstoupením či výpovědí) nebo požadovat slevu z ceny v případě porušení smlouvy pouze pokud na tuto možnost Nabyvatel licence upozornil v písemném oznámení, ve kterém takovou lhůtu stanovil, jako na možný důsledek nedodržení této lhůty. Jakmile dodatečná lhůta stanovená v souladu s 2. větou vyprší, je Nabyvatel licence povinen veškerá práva vyplývající z vypršení lhůty

uplatnit do dvou týdnů od převzetí oznámení od společnosti SAP, ve kterém společnost SAP Nabyvatele licence k takovému postupu vyzve.

11.3 Nabídky společnosti SAP jsou nezávazné, pokud není písemně dohodnuto jinak. V případě sporu platí smluvní podmínky a podrobnosti uvedené v nabídce či potvrzení společnosti SAP.

11.4 Software SAP podléhá právním předpisům na kontrolu vývozu v různých zemích, včetně (bez omezení) zákonů USA, Německa a České republiky. Nabyvatel licence souhlasí, že Smluvní Software SAP nepředloží žádné vládní agentuře z důvodu licencování nebo získání povolení dozorového orgánu bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP a nevyveze Software SAP do zemí, osobám nebo subjektům, které jsou jako příjemci těmito právními předpisy zakázány. Nabyvatel licence je též odpovědný za dodržování všech platných právních předpisů země, v níž je registrován, a ve všech dalších zemích, pokud jde o užívání Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence a jeho Ovládanými společnostmi.

11.5 Vztahy mezi smluvními stranami včetně nároků vyplývajících ze smlouvy, mimosmluvního občanskoprávního deliktu nebo z jiných důvodů, se řídí českým právním řádem; aplikace Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží je vyloučena. Veškeré spory vznikající z Licenční smlouvy a v souvislosti s ní, jakož i ze smluv či v souvislosti se smlouvami o nájmu či podpoře SAP, budou rozhodovány Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, a to podle Řádu tohoto Rozhodčího soudu třemi rozhodci. Rozhodčí nález je konečný a závazný. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze a jednání budou vedena v jazyce českém.

11.6 Dodatky nebo doplňky a veškerá smluvní prohlášení, jakož i prohlášení s přímým vlivem na právní vztahy, zejména (bez omezení) výpovědi smlouvy, upomínky či oznámení s časovou lhůtou, musí být učiněny v písemné formě. Toto ustanovení platí i pro případ vzdání se požadavku písemné formy. Požadavek na písemnou formu lze splnit také výměnou dopisů nebo (vyjma případu oznámení o výpovědi) elektronicky přeneseným podpisem (faxovým přenosem, elektronickou poštou s naskenovanými podpisy nebo jinak odsouhlasenou formou uzavření smlouvy poskytnutou nebo provedenou jménem společnosti SAP, jako například SAP Store).

11.7 Podmínky, které jsou v rozporu s Licenční smlouvou nebo které mění její obsah – zejména všeobecné obchodní podmínky Nabyvatele licence – tvoří součást smlouvy, i když společnost SAP smlouvu uzavřela bez výslovného odmítnutí takových ustanovení.

11.8 Pro jiné zboží, práce a služby, které nejsou výslovně popsány ve smlouvách o poskytnutí licence k software na dobu trvání majetkových autorských práv k software, nájmu, leasingu nebo o poskytování Podpory SAP, je nutné uzavřít samostatnou smlouvu. Pokud není dohodnuto jinak, zboží, práce a služby jsou poskytovány podle Všeobecných Obchodních podmínek SAP ČR, spol. s r.o. pro poskytování poradenských a servisních služeb a společnost SAP má nárok na odměnu za toto zboží, služby a práce v souladu s příslušným ceníkem a podmínkami společnosti SAP.

Příloha č. 7B

Podmínky podpory SAP

1. Definice

- 1.1. Výrazem "Dokumentace" se rozumí dokumentace společnosti SAP, která je Zákazníkovi dodána v rámci Licenční smlouvy k softwaru.
- 1.2. Výrazem "Podpora SAP" se rozumí podpora, kterou společnost SAP aktuálně nabízí Zákazníkovi; může jít o varianty podpory Standardní podpora SAP nebo SAP Enterprise Support. Podrobné informace o této podpoře jsou uvedeny v Podpříloze č. 7B1 těchto Podmínek podpory SAP, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 1.3. Výrazem "Software" se rozumí (i) veškerý software vyvinutý společností SAP a/nebo SAP AG, případně vyvinutý pro tyto společnosti, a dodaný Zákazníkovi v rámci Licenční smlouvy k softwaru, (ii) jakákoli nová verze tohoto softwaru, která je k dispozici v rámci Podpory SAP; a (iii) veškeré úplné nebo částečné kopie veškerého výše uvedeného softwaru nebo jeho verzí.
- 1.4. Výrazem "Interní informace" se rozumí: (i) s ohledem na společnost SAP a společnost SAP AG (která společnosti SAP interní informace poskytuje), Software, Dokumentace a Součásti podpory SAP, software třetí strany, který je dodáván spolu se Softwarem, nebo jako jeho součást, výsledky srovnávacích testů, manuály, výpisy programu, datové struktury, vývojové diagramy, logické diagramy, funkční specifikace; (ii) koncepce, techniky, představy a know-how obsažené a vyjádřené v Softwaru a (iii) informace, které lze odůvodněně označit za důvěrné a interní informace společnosti SAP nebo Zákazníka, nebo jejich poskytovatelů licencí, s výjimkou veškerých interních informací společnosti SAP nebo Zákazníka, které: (a) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez zavinění či nedbalosti druhé strany, nebo které (b) druhá strana oprávněně nabyla z jiného zdroje, než od strany zveřejňující informace, a to ještě předtím, než tato strana zveřejňující informace tyto informace poskytla; nebo (c) na které druhá strana právoplatně získá nárok nezávisle na druhé straně.
- 1.5. Výrazem "Výsledek práce" se rozumí veškeré výsledky, informace, dokumentace, změny nebo vylepšení Softwaru a dalších materiálů vytvořených, vyvinutých, realizovaných atd., nebo vyrobených na základě této Smlouvy (ať již jako jednotlivé položky, nebo jako kombinace položek, a bez ohledu na to, zda byly příslušné služby poskytnuty v plném rozsahu), a veškerá patentová a autorská práva, práva k ochranným známkám, obchodní tajemství a jiná vlastnická práva k nim nebo z nich vyplývající.

2. Samostatná Licenční smlouva k softwaru. V rámci samostatné smlouvy mezi Zákazníkem a Prodejcem získal Zákazník od Prodejce (nikoli od společnosti SAP) licenci na určitý software, uvedený v Podpříloze č. 7B2 (tento Software je dále v textu uváděn jako "Podporovaný software").

Zákazník bere na vědomí a uznává, že poskytnutí Podpory SAP je vždy podmíněno tím, že Zákazník bude držitelem platné licence na Podporovaný software. Dodatečně Zákazník bere na vědomí a zaručuje, že jakýkoli software, pro který je údržba poskytována přímo společností SAP, bude nainstalován na samostatné technické instalaci, odlišné od technické instalace, pro kterou je podpora poskytována Prodejcem SAP („VAR Delivered Support“).

Není-li písemně dohodnuto jinak, Zákazník prohlašuje a zaručuje, že v Podpříloze č. 7B2 je uveden přesný a kompletní seznam veškerého softwaru, k němuž Zákazník od Prodejce získal licenci a který je předmětem Podpory SAP. Zákazník je povinen společnost SAP neprodleně informovat o veškerých dalších licencích k softwaru, které Zákazník získá a které budou předmětem Podpory SAP. Společnost SAP má následně nárok navýšit Poplatek za poskytování podpory o částku, která bude odpovídat navýšení objemu podpory o dodatečný software (k navýšení může dojít i zpětně). Společnost SAP je oprávněna tento krok provést i v případě, že bude informována o tom, že Zákazník společnost SAP o těchto dalších licencích neprodleně neuvědomil.

Na základě této Smlouvy je Zákazníkovi poskytnuta pouze Podpora SAP; udělování licencí a výši poplatků za tyto licence tato Smlouva **neupravuje**. V rámci této Smlouvy společnost SAP poskytuje nevýhradní, časově omezenou licenci na nové verze Softwaru a další software a materiály poskytované v rámci níže uvedené Podpory SAP ("Součásti podpory SAP"), a to pouze po dobu trvání Licenční smlouvy k softwaru. Licence na

Součástí podpory SAP podléhá podmínkám Licenční smlouvy k softwaru, s výjimkou níže uvedených ujednání a případně jiných ujednání uvedených v této Smlouvě: (i) užití Součástí podpory SAP je omezeno na použití se Softwarem, k němuž byla udělena licence na základě Licenční smlouvy k softwaru; (ii) takové užití je omezeno pouze pro interní obchodní operace Zákazníka a k zajištění interního školení a testování v rámci těchto interních obchodních operací; (iii) Zákazník není oprávněn využívat Součástí podpory SAP k poskytování služeb třetím osobám (např. outsourcing obchodních procesů, služby servisní společnosti nebo zajišťování školení).

3. Poskytované služby. Společnost SAP zajistí Podporu SAP uvedenou v Popisu podpory SAP, který formou odkazu tvoří nedílnou součást této Smlouvy jako Podpříloha č. 7B1. Zákazník odpovídá za přijetí příslušných vnitřních opatření nutných k neinferenčnímu zajištění Podpory SAP. Zákazník bere na vědomí, že Podpora SAP v rámci této Smlouvy se vztahuje pouze na Podporovaný software, který společnost SAP původně poskytla Prodejci, a nevztahuje se na úpravy, doplňky nebo vylepšení Softwaru, které provedl Prodejce nebo jiná třetí strana.

Pro účely této Smlouvy a poskytování Podpory SAP na základě této Smlouvy není součástí Řešení Enterprise Support ("Enterprise Support Solutions") a Řešení standardní podpory ("Standard Support Solutions") definovaných v příslušném Popisu podpory software poskytnutý Prodejcem Zákazníkovi jinak, než na základě distribuční smlouvy uzavřené mezi Prodejcem a společností SAP. V Podpříloze č. 7B1 se výrazem "*Držitel licence*" rozumí Zákazník.

4. Poplatek za poskytování podpory SAP. Poplatky za poskytování podpory SAP se platí čtvrtletně předem, a to ve výši stanovené níže v textu. Po uplynutí Počátečního období platnosti (uvedené v odstavci 6) budou Poplatky za poskytování podpory SAP a jakákoli omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných v příslušném Popisu podpory SAP.

Výše Poplatku za poskytování podpory SAP Enterprise Support pro Podporovaný software, který je hrazen společností SAP, činí _____ za rok. Společnost SAP prohlašuje, že výše Poplatku za poskytování podpory SAP zůstane nezměněna až do 31. prosince 2021. Poté může k úpravě výše Poplatku za poskytování podpory SAP Enterprise Support dojít jednou za kalendářní rok na základě upozornění zaslaného Zákazníkovi devadesát (90) dnů předem.

- Pokud v daném roce nebo letech nedojde ke zvýšení poplatku, neznamená to, že se společnost SAP práva zvýšit poplatky vzdala. Poplatky za poskytování podpory se fakturují čtvrtletně předem na základě řádného daňového dokladu, který bude vystaven vždy k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za údržbu vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Poplatky za poskytnutí podpory SAP splatné před následujícím kalendářním čtvrtletím jsou fakturovány poměrně pro příslušné platné kalendářní čtvrtletí. Pro vyloučení pochybností jsou za kalendářní čtvrtletí považovány leden až březen, duben až červen, červenec až září, říjen až prosinec. Poplatky za poskytování podpory softwaru SAP se zvýší při udělení licence na další Software.

Přístup do Poradenského centra podpory (Support Advisory Center), kontinuální kontrola kvality (Continuous Quality Checks), kontroly prováděné při přechodu do produktivního režimu (Go Live Checks) a Enterprise Support Reports (reporty podpory Enterprise Support) (případně jednotlivě a pouze v rozsahu popsáném v Popisu podpory SAP) budou zajištěny pouze v případě, že Zákazník zajistí klíčová (mission-critical) opatření certifikací svého Zákaznického COE (Customer COE).

Zákazník bere na vědomí, že řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition je k dispozici všem zákazníkům, kteří využívají služeb podpory společnosti SAP, a to v rozsahu podle platného popisu služeb podpory společnosti SAP, ale v současnosti se vztahuje pouze na vybrané produkty Softwaru. V případě, že alespoň jeden produkt licencovaného Softwaru je podporován řešením SAP Solution Manager Enterprise Edition, Zákazník bude požádán o instalaci řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition a o využití všech jeho možností. V případě, že jakékoliv produkty licencovaného Softwaru nejsou podporovány řešením SAP Solution Manager Enterprise Edition, Zákazník musí nainstalovat minimálně komponentu vzdálené podpory.

Všechny poplatky jsou uvedeny v CZK. Doba splatnosti poplatků je třicet (30) dnů od data vystavení faktury. Veškeré poplatky, které nebudou uhrazeny v době splatnosti, budou navýšeny o úrok z prodlení ve výši 3M PRÍBOR + 8 % p.a. z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, přičemž ale nepřekročí maximální částku stanovenou zákonem.

5. Daně. Poplatky a jiné platby uvedené v této Smlouvě nezahrnují federální, státní nebo místní daně z prodeje, daně z přidané hodnoty (DPH), daně ze zboží a služeb (GST), zahraniční srážkové daně, užitelské daně, daně z majetku, spotřební daně, daně ze služeb ani podobné daně (dále v textu jako „Daně“) uložené v současné době či v budoucnosti. Veškeré tyto daně hradí Zákazník. Ještě před uzavřením této Smlouvy musí být společnosti SAP uděleno povolení k provádění přímých plateb nebo platné osvědčení o osvobození od daně. Pokud bude společnost SAP povinna Daně odvést, bude Zákazník povinen společnosti SAP příslušnou částku uhradit. Zákazník tímto prohlašuje, že společnosti SAP uhradí veškeré Daně a související náklady, úroky a penále, které společnost SAP zaplatila nebo má zaplatit.

6. Doba platnosti. Poskytování Podpory SAP je zahájeno k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření této Smlouvy. Pro prodej produktů SAP Business All-in-One a pro společné transakce (prodej produktů SAP Business All-in-One a SAP BusinessObjects v rámci jednoho prodeje, představuje počáteční období platnosti Podpory SAP zbývající část kalendářního roku a následující celý kalendářní rok („Počáteční období“).

Pro samostatný prodej produktů SAP BusinessObjects, představuje „Počáteční období“ období jednoho roku od data účinnosti Objednávky.

Po uplynutí Počátečního období bude na základě Smlouvy a Popisu podpory SAP Podpora SAP obnovena vždy k datu jejího obnovení na jeden další rok.

7. Interní informace.

7.1. Interní informace společnosti SAP.

(a) Zákazník potvrzuje, že společnosti SAP a SAP AG a jejich poskytovatelé licencí jsou vlastníky veškerých práv duševního vlastnictví, jež jsou součástí Interních informací společnosti SAP, a držiteli právních nároků na ně nebo z nich vyplývajících, včetně patentů, ochranných známek, známek služeb, autorských práv a obchodních tajemství. Zákazník získává pouze právo používat Interní informace společnosti SAP, a to způsobem popsáním v části 2, a nezískává žádná vlastnická práva na Interní informace společnosti SAP a SAP AG či stran, které společností SAP a SAP AG poskytují licence, ani právní nároky k nim nebo z nich vyplývající.

(b) Zákazník není oprávněn kopírovat, překládat, zpětně překládat či dekompileovat ani vytvářet nebo se snažit o vytvoření, ať pomocí metod reverzního inženýrství nebo jinak, zdrojový kód ze strojového kódu Softwaru nabytého na základě Licenční smlouvy k softwaru nebo na základě této Smlouvy.

(c) Zákazník není oprávněn z Interních informací společnosti SAP odstraňovat údaje o vlastnických či autorských právech ani ochranné známce či známce služeb.

7.2. Ochrana Interních informací. V zájmu ochrany práv společnosti SAP a jejích poskytovatelů licence a Zákazníka, která souvisejí s jejich příslušnými Interními informacemi, se společnost SAP a Zákazník dohodli učinit veškeré přiměřené kroky a přijmout stejná bezpečnostní opatření na ochranu Interních informací před vyzrazením třetím osobám, jako na ochranu vlastních interních a důvěrných informací. Ani jedna ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé strany oprávněna zveřejňovat, poskytovat nebo dát k dispozici jakékoli Interní informace druhé strany v jakékoli podobě a to nikomu, s výjimkou svých zaměstnanců, vedoucích, ředitelů jednajících v dobré víře, nebo třetích osob, jimž musí být přístup k informacím zajištěn proto, aby mohly vykonávat svá práva v souladu s touto Smlouvou. Obě strany souhlasí s tím, že před zveřejněním Interní informace druhé strany třetí straně, si od této třetí strany vyžádají písemné potvrzení o tom, že tato třetí strana bude vázána podmínkami, které nebudou o nic méně restriktivní, než podmínky uvedené v této části 7, jež upravují nakládání s Interními informacemi. V tomto písemném potvrzení bude společnost SAP, případně Zákazník, uvedena jako obmyšlená třetí strana.

8. Výsledek práce.

- 8.1. Zákazník není oprávněn podnikat kroky, které by společnosti SAP bránily v nezávislém vývoji, prodeji, převodu, užívání či udělování licencí k vlastnímu Softwaru nebo jeho úpravám či vylepšením.
 - 8.2. Společnost SAP má výhradní právní a vlastnický nárok na veškeré Výsledky práce a myšlenky, koncepce nebo jiná práva duševního vlastnictví jakkoli související s Výsledky práce, technikami, znalostmi nebo postupy služeb a plněními poskytovanými v rámci Podpory SAP, a to bez ohledu na to, zda byly či nebyly tyto vyvinuty pro Zákazníka.
9. Prohlášení o vyloučení záruk.
- 9.1. SPOLEČNOST SAP ANI JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ NEPOSKYTUJÍ ŽÁDNÉ ZÁRUKY, A TO VÝSLOVNĚ ANI KONKLUDENTNÍ, MJ. VČETNĚ JAKÝCHKOLI KONKLUDENTNÍCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI K URČITÉMU ÚČELU ČI NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN, S VÝJIMKOU ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH ZE ZÁKONA, KTERÉ NELZE PRAVOPLATNĚ VYLOUČIT.
10. Omezení odpovědnosti.
- 10.1. BEZ OHLEDU NA JAKÉKOLI OPAČNÉ USTANOVENÍ OBSAŽENÉ V TÉTO SMLOUVĚ, S VÝJIMKOU ÚJMY VYPLÝVAJÍCÍ Z NEOPRÁVNĚNÉHO UŽITÍ ČI ZVEŘEJNĚNÍ INTERNÍ INFORMACE A Z PRÁVA SPOLEČNOSTI SAP VYMÁHAT DLUŽNÉ ČÁSTKY, SE ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SAP, JEJÍCH POSKYTOVATELŮ LICENCÍ I ZÁKAZNÍKA ZA ÚJMU ZPŮSOBENOU DRUHÉ STRANĚ, JINÉ OSOBĚ ČI SUBJEKTU OMEZUJE ČÁSTKOU ODPOVÍDAJÍCÍ VÝŠI POPLATKŮ ZA SLUŽBY PODPORY SOFTWARE SAP UHRAZENÝCH BĚHEM OBDOBÍ JEDNOHO (1) ROKU PŘED VZNIKEM UDÁLOSTI, V SOUVISLOSTI S NÍŽ BYL UPLATNĚN NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY, KDYŽ OBĚ STRANY SHODNĚ UVADĚJÍ, ŽE SHORA UVEDENÁ ČÁSTKA, KTEROU JE VÝŠE NÁHRADY ÚJMY OMEZENA, JE ČÁSTKOU, KTEROU PŘI PODEPISOVÁNÍ TĚTO SMLOUVY PŘEDVÍDALY JAKO NEJVÝŠE MOŽNOU ÚJMU, JEŽ MOHLA VZNIKOUT V DŮSLEDKU PORUŠENÍ JEJICH SMLUVNÍ ČI ZÁKONNÉ POVINNOSTI. ODPOVĚDNOST JE PAK ZCELA VYLOUČENA PRO PŘÍPAD JAKÉKOLI ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNÉ ČI NEPŘÍMÉ ÚJMY, POŠKOZENÍ POVĚSTI, ZTRÁTU ZISKU, ÚJMY VYPLÝVAJÍCÍ Z PŘERUŠENÍ PRÁCE, ZTRÁTY DAT, SELHÁNÍ POČÍTAČOVÉHO VYBAVENÍ NEBO PORUCHY, PRO VEŠKERÉ OBCHODNÍ ÚJMY NEBO ZTRÁTY I PRO EXEMPLÁRNĚ ZVÝŠENÉ NÁHRADY ÚJMY ČI NÁHRADY ÚJMY PLNÍCÍ TRESTNÍ FUNKCI.
11. Obecná ustanovení.
- 11.1. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP není Zákazník oprávněn postoupit, delegovat nebo jinak převést tuto Smlouvu, práva nebo povinnosti z ní vyplývající, ani Interní informace společnosti SAP, žádné jiné straně, ať už dobrovolně nebo ze zákona, a to ani formou přeměny společnosti (fúze, rozdělení, převod jmění). Společnost SAP je oprávněna tuto Smlouvu postoupit svým přidruženým společnostem, přičemž Zákazník tímto s takovým převzetím závazků vyslovuje neodvolatelný souhlas.
 - 11.2. Veškerá oznámení předaná na základě této Smlouvy jsou považována za dostačující, pokud jsou učiněna v písemné formě a zaslána druhé straně prostřednictvím držitele poštovní licence, s poštovním uhrazením předem, doporučeně, na výše uvedenou adresu.
 - 11.3. Jakékoli zpoždění nebo neplnění jakéhokoliv ustanovení této Smlouvy (s výjimkou zpoždění nebo neplnění z důvodu neuhrazení částek splatných na základě této Smlouvy) způsobené okolnostmi, které společnost SAP nemohla přiměřeně ovlivnit, nepředstavuje

porušení této Smlouvy; doba potřebná pro případnou realizaci těchto ustanovení se má za prodlouženou o dobu, po níž působily podmínky, které této realizaci bránily.

- 11.4. Zákazník není třetí straně oprávněn vyzradit podmínky této Smlouvy ani cenové podmínky. Ani jedna ze smluvních stran není oprávněna používat název druhé strany za účelem propagace, reklamy nebo za jiným podobným účelem bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, s výjimkou případu, kdy Zákazník souhlasí s tím, že společnost SAP může použít jeho název v seznamu referencí nebo v rámci svých marketingových aktivit.

Podpříloha 7B1

Popis podpory SAP Enterprise Support

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.

Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovány jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. Definice:

- 1.1. „Go-Live“ znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může Zákazník používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka v souladu se Smlouvou.
- 1.2. „Řešení Zákazníka“ znamená Řešení Enterprise Support a jakýkoliv jiný software, na který má Zákazník licenci od třetích stran.
- 1.3. „IT řešení Zákazníka“ označuje Řešení Zákazníka a hardwarové systémy Zákazníka podporované Zákazníkovým IT týmem.
- 1.4. „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka, v němž jsou zaznamenána data Zákazníka.
- 1.5. „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení Zákazníka a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Zákazníka. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na Webu zákaznické podpory společnosti SAP (jak je specifikováno v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note, která v budoucnosti SAP Note 1324027 nahradí).
- 1.6. „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.
- 1.7. „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena společností SAP spolu se Zákazníkem v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém Zákazníka.
- 1.8. „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech v souladu s příslušnými dny pracovního klidu v místě sídla společnosti SAP. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout na jiném místě sídla jedné z poboček společnosti SAP a následně uvádět Místní pracovní dobu ve vztahu k této pobočce.
- 1.9. „Web zákaznické podpory společnosti SAP“ („SAP’s Customer Support Website“) označuje web určený pro zákazníky SAP dostupný na adrese <http://support.sap.com/>.

2. **Rozsah údržby SAP Enterprise Support** Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém společnost SAP takové služby obecně poskytuje v rámci daného Území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení Enterprise Support stejně jako nástroje a procedury pro upgrade.

- Support Packages – opravné balíčky, které mají za cíl zredukovat úsilí spojené s implementací jednotlivých oprav. Support Packages mohou také obsahovat opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.
- U verzí základních aplikací produktu SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a u verzí SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008) může společnost SAP poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP společnost SAP většinou v současnosti poskytuje jeden rozšiřující balíček nebo jiný update za jeden kalendářní rok.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro aplikace software SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrade Řešení Enterprise Support, je podporováno například prostřednictvím obsahu, nástrojů informačních materiálů.
- SAP poskytne Zákazníkovi až pět dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů za účelem:
 - pomoci Zákazníkovi vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poskytnutí rady, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Zákazníka.
 - vést Zákazníka formou relací, v rámci kterých dochází k předávání znalostí, v rozsahu jednoho dne pro definovaný software/aplikace SAP nebo komponenty globální páteřní sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
- SAP udělí Zákazníkovi přístup k asistované službě jako součásti SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Zákazníkovi pomůže optimalizovat správu technického řešení vybraných Řešení Enterprise Support.

Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru SAP

SAP nabízí speciální vzdálené kontroly prováděné specialisty na řešení SAP za účelem analýzy plánovaných nebo stávajících modifikací a identifikace možných konfliktů mezi zákaznickým kódem (custom code) a rozšiřujícími balíčky a jinými updaty Řešení Enterprise Support. Každá kontrola se provádí pro jednu konkrétní modifikaci v jednom procesním kroku hlavního obchodního procesu Zákazníka. Zákazník je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifikuje standardní funkčnost Řešení Enterprise Support, která by mohla splňovat požadavky Zákazníka (podrobnosti naleznete na <https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- Možnost údržby zákaznického kódu: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, společnost SAP identifikuje, které uživatelské výstupy (user exits) a služby mohou být použity pro oddělení zákaznického kódu od kódu SAP (podrobnosti naleznete na <https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

Globální páteřní síť podpory

- Web zákaznické podpory společnosti SAP – databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP.

- SAP Notes na Webu zákaznické podpory společnosti SAP dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obejítí. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. customizační nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – jak je popsáno v části 2.4

Podpora klíčových aplikací a procesů („Mission Critical Support“)

- Globální zpracování incidentů (Global message handling) společností SAP u problémů vztahujících se k Řešením Enterprise Support, včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1. níže.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Zákazníka vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje SAP podpůrnou analýzu hlavních příčin klíčových aplikací a procesů v souladu s globálním zpracováním incidentů a Dohodami o úrovni služeb (SLA) uvedenými v části 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, odpovídající stupni priority incidentů „velmi vysoká“ a „vysoká“. Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy společnosti SAP (podrobnosti naleznete na <http://support.sap.com/supportstandards>), společnost SAP může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi nalézt řešení problému.

Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Popisy a obsah procesů, které mohou být použity jako předem nakonfigurované testovací šablony a testovací případy prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě výše uvedeného SAP Solution Manager Enterprise Edition podporuje testovací aktivity Zákazníka.
- Obsahové a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, především při implementaci.
- Nástroje a obsah pro produkt SAP Application Lifecycle Management (dodávaný prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition a/nebo Řešení podpory Enterprise Support a/nebo příslušné Dokumentace pro Řešení podpory Enterprise Support a/nebo Webu zákaznické podpory společnosti SAP):
 - Nástroje pro implementaci, konfiguraci, testování, provoz a správu systému.
 - Osvědčené postupy, pokyny, metodologie, popisy procesů a obsah procesů. Tento obsah podporuje využití nástrojů pro SAP Application Lifecycle Management.
- Přístup k metodickým pokynům prostřednictvím Webu zákaznické podpory společnosti SAP, které mohou pokrývat implementační a provozní procesy s cílem snižovat náklady a rizika.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím Webu zákaznické podpory společnosti SAP), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb, atd.

2.1. **Globální zpracování incidentů a Dohoda o úrovni služeb (SLA)** Pokud Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit či je obejít. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společností SAP. Zákazník může zaslat hlášení incidentu kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení incidentu mohou kdykoliv zjistit stav incidentu. Podrobnosti týkající se definice priorit incidentů jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Kontaktní údaje jsou uvedeny v SAP Note 560499. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v Části 3.2(iii). Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA“) se vztahují na veškerá hlášení Zákazníka týkající se incidentů, která společnost SAP akceptuje jako incidenty s prioritou 1 nebo 2 a která splňují níže uvedené předpoklady. Tyto SLA jsou zahájeny v prvním úplném kalendářním čtvrtletí následujícím po datu účinnosti tohoto dokumentu. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí“ znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

2.1.1. SLA pro Počáteční reakční doby:

a. Incidenty s prioritou 1 („Very high“). Společnost SAP bude reagovat na incident s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového incidentu s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu). Incidentu je přidělena priorita 1, pokud má problém velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce a pokud nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost. Tato situace je obecně způsobena následujícími okolnostmi: úplný výpadek systému, poruchy centrálních funkcí SAP v Produktivním systému nebo Top-Issues a okolnosti, pro které není k dispozici alternativní řešení.

b. Incidenty s prioritou 2 („High“). Společnost SAP bude reagovat na incident s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového incidentu s prioritou 2 společností SAP během Místní pracovní doby SAP. Incidentu je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce v Produktivním systému a nelze provádět nezbytné úkoly. Tato situace je způsobena nesprávnými nebo provozu neschopnými funkcemi systému SAP, které jsou nezbytné pro provádění takových transakcí a/nebo úkolů.

2.1.2. SLA pro nápravné opatření v rámci reakční doby pro incidenty s prioritou 1:

Společnost SAP poskytne řešení, doporučení, jak vadu obejít nebo akční plán pro řešení (dále označované jako „Nápravné opatření“) v souvislosti s incidentem Zákazníka, který má prioritu 1, během čtyř (4) hodin od přijetí takového incidentu s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) (dále jen jako „SLA pro Nápravné opatření“). V případě, že je Zákazníkovi poskytnut akční plán jako forma Nápravného opatření, pak tento akční plán bude zahrnovat: (i) stav procesu řešení; (ii) plánované další kroky, včetně identifikace odpovědných zdrojů na straně společnosti SAP; (iii) požadované akce Zákazníka za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce společnosti SAP; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně společnosti SAP. Následné aktualizace stavu budou zahrnovat shrnutí doposud provedených akcí, plánované další kroky, a datum a čas další aktualizace. SLA pro Nápravné opatření se vztahuje pouze na tu část doby zpracování, kdy je incident zpracováván společností SAP (dále jen „Doba zpracování“). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je incident ve stavu „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhované SAP“, kde (a) stav Akce zákazníka znamená, že incident týkající se podpory byl předán Zákazníkovi; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že společnost SAP poskytla Nápravné opatření, jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: společnost SAP navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Zákazník souhlasí se snížením úrovně priority incidentu.

2.1.3. Předpoklady a výluky.

2.1.3.1. Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro incidenty: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému se incidenty vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány společností SAP se statusem dodávky „neomezená dodávka / unrestricted shipment“; (ii) incidenty jsou předány Zákazníkem v anglickém jazyce pomocí

SAP Solution Manager Enterprise Edition v souladu s v danou dobu (aktuálně) platnou procedurou přihlášení ke zpracování incidentů společnosti SAP, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakékoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby společnost SAP mohla zahájit kroky v souvislosti s ohlášeným incidentem; (iii) incident se vztahuje na verzi produktu Řešení Enterprise Support, která spadá do běžné údržby (Mainstream Maintenance) nebo rozšířené údržby (Extended Maintenance).

U incidentů s prioritou 1 musejí být Zákazníkem splněny následující dodatečné předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby společnost SAP byla schopná problém identifikovat; (b) Zákazník poskytne pro komunikaci se společností SAP po dobu dvacet čtyři hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení incidentu s prioritou 1 v souladu se závazky Zákazníka definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Zákazníka zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2. Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy incidentů s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) incidenty týkající se verze, release a/nebo funkčnosti Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP) s výjimkou zákaznického kódu vytvořeného pomocí SAP development workbench; (ii) incidenty týkající se podpory vztahující se k národním verzím, které nejsou součástí Řešení Enterprise Support a místo toho jsou realizovány jako partnerský add-on, zlepšení nebo modifikace, jsou výslovně vyloučeny, i kdyby tyto národní verze byly vytvořeny společností SAP nebo její dceřinou organizací; a (iii) hlavní příčinou incidentu není nesprávná funkce, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“) nebo jde-li o incident, který vyžaduje poskytnutí poradenských služeb.

2.1.4. Kredit.

2.1.4.1. Závazky společnosti SAP podle SLA uvedené výše jsou považovány za splněné, pokud k příslušné reakci dojde ve stanovené lhůtě v devadesáti pěti procentech (95 %) všech případů pro všechny SLA v daném kalendářním čtvrtletí. V případě, že Zákazník zadá méně než dvacet (20) incidentů (v souhrnu pro všechny SLA) podle SLA uvedených výše v jakémkoliv kalendářním čtvrtletí během doby poskytování údržby Enterprise Support, Zákazník souhlasí, že společnost SAP bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud SAP nesplní lhůty definované ve výše uvedených SLA v případě maximálně jednoho incidentu týkajícího se podpory během příslušného kalendářního čtvrtletí.

2.1.4.2. Podle Části 2.1.4.1 výše, v případě, že lhůty pro SLA nejsou splněny (každý takový případ je dále označován jako „Porušení“), budou platit následující pravidla a procedury: (i) Zákazník bude písemně informovat společnost SAP o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) společnost SAP vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu společnosti SAP v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící společnosti SAP poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně společnosti SAP, společnost SAP přidělí Zákazníkovi Kredit (dále též „Service Level Credit“ nebo „SLC“) v rámci faktury na následný poplatek za údržbu ve výši jedné čtvrtiny procenta (0,25 %) poplatku za údržbu Zákazníka za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokazané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu

Zákazníka za takové kalendářní čtvrtletí. Zákazník nese odpovědnost za informování společnosti SAP o jakýchkoli SLC do jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Zákazníka vztahující se k údajnému nebo faktickému Porušení.

- 2.2. **SAP Support Advisory Center (poradenské centrum podpory SAP)** Pro prioritu 1 a Top-Issues, které se přímo vztahují k Řešením Enterprise Support, společnost SAP poskytne globální jednotku v rámci organizace podpory SAP pro požadavky, které se vztahují k mission critical support (dále označovanou jako „Support Advisory Center“). Support Advisory Center bude plnit následující úkoly týkající se mission critical supportu: (i) dálkovou podporu pro Top-Issues – Support Advisory Center bude fungovat jako dodatečná eskalační úroveň, která umožní nepřetržitou analýzu (v režimu 24x7) hlavní příčiny za účelem identifikace problému; (ii) plánování Průběžné kontroly kvality dodávky služeb ve spolupráci s oddělením IT Zákazníka, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytne jeden SAP Enterprise Support report za kalendářní rok; (iv) dálkovou primární certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována Zákazníkem; a (v) vedení v případech, kdy Průběžné kontroly kvality (jak je definováno v Části 2.3 níže), akční plán a/nebo písemná doporučení společnosti SAP vykazují kritický stav (tj. červený report CQC) Řešení Enterprise Support.

Jako přípravu na dodávku Průběžné kontroly kvality pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition provedou kontaktní osoba Zákazníka a společnost SAP společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace společnosti SAP.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Zákazníka (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům nebo eskalacím týkajícím se Řešení Enterprise Support.

- 2.3. **Průběžná kontrola kvality SAP** V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) společnost SAP poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za kalendářní rok pro každé Softwarové řešení SAP.

CQC se mohou skládat z jedné nebo více manuálních nebo automatických vzdálených servisních konzultací. Společnost SAP může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP EarlyWatch Alert nebo v případech, kdy se Zákazník a SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako například přesný typ a priority CQC a úkoly společnosti SAP a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány společností SAP a/nebo certifikovaným partnerem společnosti SAP jednajícím v roli dodavatele společnosti SAP a na základě standardů a metodik CQC. Zákazník se zavazuje poskytovat příslušné zdroje, včetně, ale nejen, zařízení, dat, informací a příslušného spolupracujícího personálu s cílem usnadnit dodávku CQC v souladu s tímto dokumentem.

Zákazník si je vědom, že SAP omezuje možnost změnit termín pro poskytnutí CQC na maximálně tři změny za rok. Změna termínu musí být provedena minimálně pět (5) pracovních dnů před plánovaným termínem jejího poskytnutí. V případě, že Zákazník nedodrží tato pravidla, SAP není povinna poskytnout roční CQC.

2.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Support

2.4.1. Užívání produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition (a jakéhokoli nástupnického produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutého za zde uvedených podmínek) je předmětem Smlouvy a slouží výhradně pro následující účely v rámci SAP Enterprise Support: (i) dodávka SAP Enterprise a (ii) správa životního cyklu aplikací pro IT řešení Zákazníka. Taková správa životního cyklu aplikací je omezena výhradně na tyto účely:

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- scénáře správy životního cyklu mobilních aplikací využívající technologii SAP NetWeaver Gateway nebo ekvivalentní technologii integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- řízení projektů správy životního cyklu aplikací pro Řešení IT Zákazníka pomocí funkce správy projektu SAP Project and Portfolio Management integrovaného v SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Funkce správy portfolia služby SAP Project and Portfolio Management však není v SAP Solution Manager Enterprise Edition zahrnuta a je nutné ji licencovat zvlášť.)
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support. Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM.

2.4.2. Zákazník je oprávněn používat databáze společnosti SAP, které jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP a jsou společně s programem SAP Solution Manager obecně dostupné všem zákazníkům společnosti SAP. Tato runtime licence je omezena na Užívání příslušné databáze jako základní databáze programu SAP Solution Manager a na období platnosti tohoto Popisu .

2.4.3. SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být používán k jiným než výše uvedeným účelům. Bez dotčení předchozího omezení nesmí Zákazník obzvláště bez omezení používat SAP Solution Manager Enterprise Edition pro (i) scénáře CRM, jako jsou např., opportunity management, lead management nebo trade promotion management, kromě scénářů CRM výslovně uvedených v části 2.4.1; (ii) jiné způsoby užití aplikace SAP NetWeaver než způsoby uvedené výše nebo (iii) správu životního cyklu aplikací a zvláště správu incidentů (service desk) kromě pro IT řešení Zákazníka a (iv) sdílené možnosti služeb mimo IT, kromě jiného včetně HR, finančního účetnictví nebo nákupu; (v) správu portfolia a projektů SAP včetně mimo jiné správy portfolia a projektů než uvedené výše v Oddílu 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, včetně mimo jiné doby navrhování SAP NetWeaver Gateway s výjimkou výše uvedených scénářů správy životního cyklu mobilní aplikace s rozsahem popsaným výše v Oddílu 2.4.1.

2.4.4. Společnost SAP může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition uvedené v této části 2.4.

na Webu zákaznické podpory společnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/solutionmanager>.

2.4.5. SAP Solution Manager Enterprise Edition smí být Zákazníkem používán během doby platnosti tohoto Popisu s ohledem na licenční práva k Softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Zákazníka, na podporu interních podnikových operací Zákazníka. Právo používat v rámci Enterprise Support jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se společností SAP, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou dostupné nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník oprávněn povolit kterémukoli ze svých zaměstnanců používat webovou samoobslužnou službu v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition během doby platnosti tohoto dokumentu, například pro vytváření žádostí o podporu (support ticket), vyžádání si informace o stavu řešení žádosti o podporu, potvrzení žádosti a odsouhlasení změn přímo souvisejících s IT řešeními Zákazníka.

2.4.6. V případě, že Zákazník ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s Částí 6, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem řídit podmínkami a pravidly stanovenými Popisem Standardní podpory SAP.

2.4.7. Používání SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být Zákazníkem nabízeno jako služba třetím stranám, a to ani v případě, že třetí strany mají licencovaný Software SAP; s výjimkou případu, že třetí strany oprávněné k přístupu k Softwaru SAP podle Smlouvy mají přístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výhradně pro účely podpory související se SAP pro podporu interních podnikových operací Zákazníka v souladu s podmínkami tohoto dokumentu.

3. Odpovědnosti Zákazníka.

3.1. Řízení programu SAP Enterprise Support. Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Zákazník určit kvalifikovanou anglicky mluvící kontaktní osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka SAP pro Support Advisory Center (označovanou též jen jako „Kontaktní osoba“) a musí poskytnout údaje o této Kontaktní osobě (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), pomocí kterých může být tato Kontaktní osoba nebo její oprávněný zástupce kdykoliv kontaktován. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2. Ostatní požadavky. Aby Zákazník získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí Zákazník dále splnit následující předpoklady:

(i) Hradit všechny poplatky za služby údržby Enterprise Support v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.

(ii) Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problémů jako součásti zpracování incidentu. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, kteří budou zpracovávat incident, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení ve zpracování incidentu a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopna poskytnout pomoc efektivním způsobem. Musí být rovněž nainstalovány nezbytné softwarové komponenty pro služby podpory. Více informací naleznete v SAP Note 91488.

(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže.

- (v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bázi a nejnovějšími balíčky podpory pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovat SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. V SAP Note 1257308 naleznete informace o nastavení této služby.
- (vii) Realizovat počáteční hodnocení (Initial Assessment), jak je uvedeno v Části 2.2, a implementovat veškerá doporučení, která SAP klasifikuje jako povinná.
- (viii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.
- (ix) Zákazník bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.
- (x) Zprovoznění a aktivaci aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition musí Zákazník provést v souladu s dokumentací.
- (xi) Zákazník se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy společnosti SAP bez zbytečného prodlení.
- (xii) Předat veškeré incidenty prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je průběžně uvolňována společností SAP prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.
- (xiii) Informovat SAP bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Zákazníka a veškeré další informace relevantní pro Řešení Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise

- 4.1. **Role Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise).** Aby bylo možné využít potenciální hodnotu dodávanou v rámci SAP Enterprise Support v plném rozsahu, požaduje se, aby Zákazník založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Zákazníkem jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu. V roli trvale existujícího odborného střediska poskytuje Zákaznické COE podporu pro efektivní implementaci, inovaci, provoz a řízení kvality obchodních procesů a systémů Zákazníka, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP poskytované společností SAP. Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. SAP doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.
- 4.2. **Základní funkce Zákaznického COE** Zákaznické COE musí splňovat následující základní funkce:
- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformy infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (nejméně 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
 - Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávek nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
 - Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení Enterprise Support, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí.

- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení Enterprise Support a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby se společností SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

4.3. **Certifikace Zákaznického COE** Zákazník musí vytvořit certifikované Zákaznické COE do okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od společnosti SAP je provedení auditu Zákaznického COE. Podrobné informace o tomto procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace týkající se dostupných úrovní certifikace, jsou k dispozici na stránkách Webu zákaznické podpory společnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

5. **Poplatky za Enterprise Support** Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány ve Smlouvě, v dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatek za údržbu Software včetně DPH bude účtován na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za SAP Enterprise Support vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období, definovaného v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1. SAP Enterprise Support může být ukončen kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně tři (3) měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl SAP Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za údržbu Enterprise Support.

6.2. Bez ohledu na práva Zákazníka uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Zákazník řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Zákazník zvolit Standardní podporu SAP, když toto tři (3) měsíce předem písemně oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem období, na které se podpora obnovuje a které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem prvního období, na které se podpora obnovuje, v rámci kteréhokoliv kalendářního roku, které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu. Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení Standardní podpory SAP dojde k ukončení SAP Enterprise Supportu. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení Enterprise Support a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky společnosti SAP pro Standardní podporu SAP, včetně (avšak nikoli výhradně) stanovení ceny. Společnost SAP a Zákazník uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Zákazníka a aktuálně platné podmínky společnosti SAP.

6.3. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení SAP Enterprise Support nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na všechny licence, na které se vztahuje tato Smlouva, její přílohy, popisy, změny, dodatky, objednávky nebo jiné smluvní dokumenty a jakékoliv částečné ukončení SAP Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části této Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek či jiných smluvních dokumentů nebo ve vztahu k tomuto dokumentu.

7. Ověření Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je společnost SAP oprávněna periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (i) správnost informací poskytnutých Zákazníkem a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem v souladu s právy a omezeními definovanými v Části 2.4.

8. Znovuobnovení V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytován od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení Enterprise Support, nebo v případě ukončení údržby SAP Enterprise Support podle Části 6 výše nebo v případě, že Zákazníkovi nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovuobnovení.

9. Ostatní podmínky

9.1. Rozsah SAP Enterprise Supportu nabízeného společností SAP může být společností SAP měněn ročně kdykoliv na základě předchozího písemného upozornění zaslaného tři měsíce předem.

9.2. Zákazník tímto potvrzuje, že získal veškeré potřebné licence pro všechna Řešení Zákazníka.
9.3

9.3. V případě, že je Zákazník oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.

9.4. NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP MŮŽE SPOLEČNOSTI SAP ZABRÁNIT V IDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNGOVÁNÍ SOFTWARE, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

9.5. V případě, že společnost SAP poskytne Zákazníkovi licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, společnost SAP poskytne údržbu SAP Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu společnosti SAP. Po Zákazníkovi může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support. Pokud příslušný dodavatel nabízí rozšíření podpory na své produkty, společnost SAP může nabídnout Zákazníkovi takové rozšíření na základě zvláštní písemné smlouvy za dodatečný poplatek. Pokud dodavatel již služby podpory vyžadované společností SAP neposkytuje, je společnost SAP oprávněna minimálně tři měsíce předem poskytnout oznámení (zaslat výpověď), s platností ke konci kalendářního čtvrtletí, o mimořádném a částečném ukončení smluvního vztahu pro podporu týkající se dotčeného softwaru třetí strany.

- 9.6. Obě strany souhlasí, že podmínky aktuálně platné Smlouvy o zpracování osobních údajů pro Podporu poskytovanou společností SAP a profesionální služby, která je k dispozici na adrese <https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:dataprocessing-agreements/support-professional-services>, se vztahují na služby podpory a na další profesionální služby, které společnost SAP může Zákazníkovi poskytovat.
- 9.7. SAP Enterprise Support je poskytován v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese <http://support.sap.com/releasestrategy>.

Podpříloha 7B2

Podporovaný SW Produkt

Software licensed	Sales Unit (in block of /Metric)	Target Quantity
SAP NetWeaver Single Sign-On Int User	50 Internal User Identifiers	10
SAP HANA, Ltd RT ed Appl- HANA Apps only	HSAV (pro SAP Enterprise Threat Detection)	licencováno
SAP NW AppSrv, addon code vuln	5 Users	1
SAP Enterprise Threat Detection	1 Monitored Users	4 000
SAP Access Control	100 Monitored Users	40
SAP NetWeaver PI Base Engine	1 GB per month	25
Oracle DB	n.a.	licencováno

Příloha č. 7C

Uživací práva k Softwaru SAP

Tento dokument je uveden na následující webové adrese:

<https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/product-use-and-support-terms.html?tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/software-use-rights#pdf-asset=fc0c6028-467d-0010-87a3-c30de2ffd8ff&page=1>