

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE A ROZVOJI SPISOVÉ SLUŽBY

veřejné zakázky „Technická podpora a rozvoj spisové služby“

Příloha č. 1 – Katalog služeb

Obecné podmínky služeb

- Poskytovatel poskytuje technickou podporu SAFE v plném rozsahu tak, aby mohla být Objednatelům efektivně užívána.
- Uvažované změny konfigurace Software třetích stran užívaného v souvislosti se SAFE a změny konfigurace SAFE Poskytovatel ohlásí Objednateli písemně, pokud k nim nedojde na základě požadavku Objednatele.
- Zhotovitel zajistí, že software implementovaný Poskytovatelem bude v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s jejich licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Objednatel zajistí užívání takového software v souladu s oprávněnými zájmy třetích stran. Poskytovatel bude Objednatele písemně informovat o změnách licenční politiky k Software třetích stran Poskytovatelem dodaným, a to bezodkladně po upozornění ze strany třetí osoby na změnu předmětné licenční politiky.
- Před každou akcí, u které existuje možnost poškození nebo ztráty dat si smluvní strany upřesní způsob a rozsah zálohování dat.

1. Služby servisní podpory (označované též jako SLA):

1.1. Služba „S01 – Dohled a technická podpora SAFE“ (včetně incident a problem management)

- Telefonická linka Hot-line na definovaném telefonním čísle v rozsahu 8 hodin x 5 dní od 8:00 do 16:00.
- Pohotovost k zásahu 8 hodin x 5 dní od 8:00 do 16:00. V mimopracovní době v pracovní dny a ve dnech pracovního volna a klidu bude pohotovost řešena formou Operativního požadavku.
- Každý výpadek SAFE bude zapsán do ServiceDesku Objednatele. Přesný popis monitoringu bude ve službě “U02”.
- Řešení standardních administrátorských požadavků, konfigurační a optimalizační úkony v maximálním rozsahu 4 hodin měsíčně.
- Technická podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení Závad včetně možnosti telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou. Technická podpora při řešení Závad, jejichž příčina je v interakci SAFE se Software třetích stran pracujícím na podporovaných výpočetních systémech. Není-li příčina Závady na straně SAFE, bude Technická podpora řešena jako Operativní požadavek.
- Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu dle služby U05.
- Konzultace při instalaci SAFE nebo Aktualizaci SAFE a konzultace k provozu SAFE.
- Účast na koordinačních jednáních a kontrolních dnech v maximálním rozsahu 2 hodiny měsíčně.
- Řešení ohlášených Závad.
- Řešení provozních problémů nezaviněných Poskytovatelem bude realizováno formou operativních požadavků.

Technické a organizační vymezení poskytované podpory:

- Hlášení Závad Objednatelům bude probíhat prostřednictvím definovaného servisního rozhraní (ServiceDesku) Objednatele, které musí umožňovat sledování a kontrolu stavu požadavků a poskytovat možnost reportingu o průběhu řešených incidentů včetně plnění parametrů SLA. Za funkcionality a provoz ServiceDesku zodpovídá Objednatel. Systém ServiceDesk bude zasílat Poskytovateli e-mailovou notifikaci k jednotlivým hlášením.
- Zjištěnou Závadu Poskytovatel řeší v rámci definovaných parametrů SLA.
- U každého záznamu Závady v ServiceDesku musí být evidováno zejména:
 - Číslo Závady
 - Název Závady
 - Zadavatel

- Datum a čas nahlášení Závady
- Typ Závady [A, B, C]
- Stav [vytvořen, přijat, řešen, vyřešen, reklamován, zamítnut]
- Datum a čas vyřešení
- Datum požadovaného vyřešení dle typu Závady
- Popis příčiny Závady
- Popis zvoleného řešení odstranění Závady
- O typu Závady rozhoduje vždy Objednatel, který má rovněž výhradní právo typ Závady měnit. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí se stanoveným typem Závady, má právo typ Závady rozporovat. Vždy však platí následující zásady:
 - Poskytovatel je povinen nesouhlas se stanovením typu Závady vznést písemně prostřednictvím (ServiceDesku).
 - Řešení nesouhlasu s typem Závady probíhá paralelně s řešením Závady. Poskytovatel je tedy vždy povinen zahájit a řešit Závadu ve lhůtách stanovených pro původní Objednatelem navržený typ Závady.
 - Poskytovatel je povinen doložit nesouhlas s typem Závady jednoznačnými a věrohodnými důkazy, na jejichž základě zdůvodní navrhovanou změnu typu Závady. Přitom platí, že za shromáždění těchto důkazů je vždy odpovědný Poskytovatel.
 - Na základě předložených důkazů rozhodne Objednatel o případné změně kategorizace typu Závady. Toto rozhodnutí bude zaznamenáno v ServiceDesku. Na základě rozhodnutí Objednatele je Poskytovatel povinen upravit Report - Evidované Závady v ServiceDesku a předložit jej Objednateli.
- V etapě analýzy příčin Závady je Poskytovatel povinen na vyžádání Objednatele poskytnout konzultaci v rozsahu potřebném k identifikaci nebo vyloučení možných příčin chybového stavu. Případně, vyžaduje-li to charakter problému, je Poskytovatel povinen na vyžádání Objednatele provést zásah k odstranění příčiny Závady na pracovišti Objednatele.
- V případě nedostupnosti ServiceDesku, bude využita e-mailová komunikace na emailovou skupinu ProvozSAFE@ozp.cz.
- Po zprovoznění ServiceDesku je nutné všechna data zpětně do systému doplnit.
- Podrobné parametry Servisní podpory (zejména požadované časy na odstranění Závad) jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.

2. Služby údržby:

2.1. Služba „U01 – Součinnost při zálohování a obnově SAFE“

- Zálohovat bude OZP v režimu stávajícího řešení.
- Poskytovatel SAFE poskytne součinnost při případných obnovách a zálohování databází na MS SQL Server. Požadované kapacity se budou čerpat formou OP.

2.2. Služba „U02 - Dohled a monitoring SAFE“

Monitoring je Poskytovatelem poskytován v rozsahu:

- Monitorování funkcí SAFE, v rámci kterého Poskytovatel zajistí primárně sledování stavu funkcí SAFE z hlediska jejich dostupnosti a z hlediska provozní spolehlivosti. SAFE
- U nových rozvojových požadavků bude definováno, zda mají být zařazeny do monitoringu. V případě potřeby monitoringu nové funkcionality, bude pracnost s tímto spojená součástí nabídky pro realizaci požadavku.
- Monitorování klíčových parametrů majících zásadní vliv na provozní spolehlivost služby:
 - Databázový server – počet využívaných databázových přípojek, dostupnost databáze

- Bezpečnost - neoprávněné požadavky,
- Aplikační server -využití CPU, RAM,
- Externí rozhraní na straně SAFE (zejména: ISDS, email)
- Počty přihlášených uživatelů, rychlost odezvy.
- Bude zajištěna automatická notifikace prostřednictvím e-mailu a SMS zpráv na určené osoby.
- Poskytovatel požadované parametry monitoringu realizuje vlastními SW nástroji, je možné využít i stávajících SW nástrojů OZP (Flowmon, Monet, Applications Manager, SCOM a SCCM) bez dodatečných nákladů pro Objednatele.

2.3. Služba „U03 - Provoz a správa infrastruktury SAFE“

Součástí služby jsou součinnosti poskytnuté Objednateli nutné k zajištění požadované dostupnosti a odezvy služby SAFE.

Povinnosti Poskytovatele:

- Průběžné a proaktivní vyhodnocení stavu SAFE a dostupnosti databáze.
- Kontrola výkonnosti SAFE – rychlost odezvy
- Poskytnout konzultace k požadovaným aktualizacím
- Sledování běhu a optimalizace stavu dávkových zpracování
- Pravidelná kontrola logů aplikací a systémových prostředků. Tvorba pravidelných reportů s nestandardními stavy.

2.4. Služba „U04 - Reporting týkající se stavu SAFE“

Objednatel požaduje, aby všechny níže uvedené Reporty byly Poskytovatelem ukládány do úložiště definovaného Objednatelem. Reporty musí být dostupné určeným pracovníkům Objednatele prostřednictvím běžných nástrojů (internetový prohlížeč, PDF Acrobat Reader, Word, Excel), musí v nich být umožněno vyhledávat a filtrovat dle obsahu.

ID Reportu	Report	Četnost	Obsah reportu
RE05	Evidované Neshody a Závady	Měsíčně/pravidelné vyhodnocení na kontrolních dnech Součást Výkazu plnění (souhrnný report za předchozí kvartál)	Číslo Závady / Neshody Druh (Závada / Neshoda) Název Objednatel (pracovník) Datum a čas nahlášení Typ [A, B, C] Stav [vytvořen, přijat, řešen, vyřešen, reklamován, zamítnut] Datum a čas vyřešení Případná sankce za nedodržení SLA převzetí Závady Případná sankce za nedodržení SLA odstranění příčiny Závady/ Neshody

			Popis příčiny
RE10	Kontrola logů SAFE	Měsíčně	Termín kontroly, přehled kontrolovaných logů, zjištění s návrhem nápravného opatření a případné realizace. (analýza logů v případě nestandardního stavu provozu SAFE)
RE11	Kontrola výkonnosti SAFE	Měsíčně	Kontrola výkonnosti SAFE na základě vyhodnocení stavu odezev aplikace. Přehled všech nestandardních odezev aplikace nad 2s se zdůvodněním takového stavu a návrhem nápravného opatření. (Hranice nestandardní odezvy může být změněna po dohodě na kontrolním dnu.)
RE12	Plnění SLA dostupnost	Měsíčně Součást Výkazu plnění (souhrnný report za předchozí kvartál)	Přehled plánovaných a neplánovaných odstávek s termínem a délkou trvání, příčinou odstávky, řešení odstranění odstávky <ul style="list-style-type: none"> • Číslo odstávky • Druh (Plánovaná/Neplánovaná) • Popis nefunkčnosti SAFE • Pořadové číslo neplánovaného výpadku v měsíci • Kdo odstávku plánoval/identifikoval (pracovník) • Datum a čas vzniku • Datum a čas převzetí • Datum a čas vyřešení • Případná sankce za nedodržení SLA obnovení dostupnosti systému • Případná sankce za překročení SLA počet max. výpadků za měsíc mimo plánované odstávky • Popis příčiny incidentu • Popis opatření pro odstranění příčiny incidentu <p>Souhrnné součty délky odstávek za definované období, posouzení celkového SLA vůči ročnímu SLA</p> <p>Barevné odlišení hodnot nad definované SLA</p> <p>Přehledová tabulka</p>
RE13	Plnění SLA dostupnost	Ročně	Přehled plánovaných a neplánovaných odstávek s termínem a délkou trvání,

		Součást Výkazu plnění	<p>příčinou odstávky, řešením odstranění odstávky</p> <p>Souhrnné součty délky odstávek za definované období, posouzení celkového SLA vůči ročnímu SLA.</p> <p>Vyjádření případné sankce za porušení SLA - Celková roční dostupnost aplikace SAFE bez plánovaných odstávek</p> <p>Barevné odlišení hodnot nad definované SLA</p>
RE14	Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků, release, dílčích objednávek a celkový přehled čerpání plánovaných nákladů	<p>Měsíčně do 10. kalendářního dne v měsíci</p> <p>Součást Výkazu plnění (souhrnný report za předchozí čtvrtletí 5A-5C)</p>	<p>viz. příloha č. 5A, 5B, 5C, 5D</p> <p>(přesná forma předkládaného výkazu bude dohodnuta na kontrolním dni)</p>

2.5. Služba „U05 - Rozvoj a podpora SAFE ve formě operativních požadavků“

- Služba U05 dle této Smlouvy bude probíhat tak, že Objednatel bude Poskytovateli zadávat Operativní požadavky na služby údržby formou zápisu do Evidence Operativních požadavků (EOP). V EOP bude zapsán popis požadavku, technická a funkční specifikace řešení, pokud bude Objednatelem požadována, včetně odhadovaných a čerpaných hodin. Dále bude zaznamenán proces předávání a schvalování operativního požadavku v rámci jednotlivých pracovníků Objednatele i Poskyvatele a také mezi Objednatelem a Poskyvatel. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován v rámci RE14.
- Operativním požadavkům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Poskyvatele bude stanoven termín jejich realizace a to zpravidla zařazením do Release dle Harmonogramu Release. Nad rámec plánovaných Release mohou být určeny termíny případných mimořádných Release, které budou projednávány na pravidelných kontrolních dnech Objednatele a Poskyvatele.
- Pracnost Operativního požadavku bude odhadnuta Poskyvatel a zaznamenána do EOP. Před zahájením realizace musí být pracnost schválena Objednatelem.
- V rámci Služby U05 dle této Smlouvy je Poskyvatel na základě Operativního požadavku povinen provádět zejména:
 - zpracování návrhů řešení nebo jejich variant
 - kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn
 - schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci Změny
 - zpracování Změn v SAFE
 - řádné otestování Změny a předání Objednateli
 - analýza a realizace oprav identifikovaných Neshod / Závad
 - aktualizace dokumentace na základě Změn
 - průběžná změna stavu workflow v aplikaci EOP

- Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o 10% než odhadovaná, Poskytovatel je povinen o této skutečnosti bezodkladně Objednatele informovat prostřednictvím emailové komunikace na adresu it.vedeni@ozp.cz
- Poskytovatel provede nový odhad pracnosti, který rovněž musí schválit Objednatel.
- Objednatel není povinen celkový rozsah hodin vyčerpat.
- Objednatel eviduje jednotlivé Neshody a Závady v aplikaci pro Evidenci Neshod/Závad (ENZ). Poskytovatel tyto záznamy průběžně zpracovává a mění definované stavy dle postupu prací na odstranění Neshod/Závad.

2.6. Služba „U06 - Release management“

- Změny SAFE budou dodávány vždy formou Release nebo mimořádné Release.
- Součástí release mohou být Operativní požadavky, Dílčí objednávky, Neshody, Závady a další technická vylepšení.
- Každá release má jasně předem definovaný termín k nasazení do testovacího nebo provozního prostředí.
- Poskytovatel předá v rámci Release nebo mimořádné Release změnu SAFEa zdrojové kódy Software, pokud jsou touto změnou dotčeny, instalační soubory, a předávací dokumentaci, aktualizovanou provozní a uživatelskou dokumentaci, a to v adresářích k tomu určených nebo v GIT (distribuovaný system správy verzí) repozitóri k tomu určené.
- Předání Release z testovacího do provozního prostředí je podmíněno splněním kritéria maximálního počtu Neshod pro každý typ Neshody dle přílohy č.2. Objednatel má právo akceptovat release s výhradou i v případě nesplnění SLA definovaných dle přílohy č.2.

Popis procesu vydávání Release

Číslo kroku procesu	Název kroku procesu	Popis	Výstup kroku procesu	Součinnost Objednatele
1.	Sběr Změn	Specifikace Změn na úpravu SAFE.	Změny evidované v EOP nebo ENZ.	Zapisují a schvalují pověření pracovníci
2.	Uzavření sběru Změn pro Release	Pracovník Poskytovatele dle termínů v harmonogramu uzavře množinu Změn pro Release. Na základě jednání oprávněných pracovníků Objednatele a Poskytovatele dojde k výběru Změn, které budou zahrnuty do Release.	Seznam požadavků k implementaci do následující Release.	Upřesnění, projednání a schvalování zadání a návrhů řešení Změn.
3.	Implementace Změn	Podle zadání Změn Poskytovatel implementuje změny, připravuje interní testy a připravuje testovací případy pro interní testy.	Aktualizované programy, procedury, testovací případy.	-
4.	Interní testování pracovníky Poskytovatele	Realizace interních testů	Otestované změny	-
5.	Vytvoření Release Poskytovatelem	Tvorba verze SAFE	Verze SAFE	-

6.	Instalace Release do testovacího prostředí Objednatele	Otestování SAFE pracovníky Poskytovatele v testovacím prostředí Objednatele, předání SAFE do release	Předané SAFE	Převzetí release
7.	Akceptační testování pracovníky Objednatele	Proběhnou akceptační testy a akceptace Release Objednatelem. Pro předání k akceptačnímu testování mohou sloužit dohodnuté a oběma stranami schválené testovací scénáře vytvořené Poskytovatelem.	Objednatelem schválené předání do rutinního provozu.	Provedení akceptačních testů.
8.	Nasazení do provozního prostředí	Poskytovatel předá finální verzi SAFE a instalační skripty pro instalaci release.	Instalační skripty Poskytovatele.	Instalace do provozního prostředí.

3. Služby rozvoje (nazývané též Vývoj):

3.1. Služba „R01 - Rozvoj SAFE formou dílčích objednávek nad rámec operativních požadavků“

Rozvoj představuje vývoj a úpravu Software, případně Frameworku SAFE, včetně přidávání nových funkcionalit, způsobem požadovaným Objednatelem. Poskytovatel bude v rámci služeb Rozvoje provádět zejména:

- Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření SAFE podle požadavků Objednatele.
- Dodání a implementace Změny a Software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci Změny. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání zdrojových kódů Software, instalačních souborů, předávací dokumentace, aktualizovaná uživatelská dokumentace, a to v adresářích k tomu určených, do kterých má přístup Objednatel i Poskytovatel.
- Předaná dokumentace k SAFE bude vždy v českém jazyce. Dokumentaci k produktům Software třetích stran je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli v oficiálním znění. Poskytovatel se zavazuje aktualizovat poskytnutou dokumentaci při každé změně.

Rozvoj Software, případně Frameworku SAFE, dle této Smlouvy bude prováděn na základě dílčích objednávek:

- Zadavatel zašle Poskytovateli výzvu k podání nabídky, ve které specifikuje požadovanou Změnu.
- Poskytovatel podá nabídku na provedení Změny v minimálním rozsahu dle přílohy č. 5J.

- Pokud Objednatel bude souhlasit s Poskytovatelem navrženým počtem hodin a návrhem řešení realizace, akceptuje nabídku Poskytovatele a vystaví na Poskytovatele dílčí objednávku. V objednávce musí být uvedeno, že se uzavírá na základě této Smlouvy a strany se v otázkách neupravených v objednávce budou řídit touto Smlouvou.
- Objednatel bude zadávat Poskytovateli požadavky na Změnu dle svých vlastních potřeb a uvážení. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn nezadávat Poskytovateli požadavky na služby rozvoje vůbec, nebo je zadávat pouze v malém rozsahu, a uvedený maximální limit nemusí být Objednatel vyčerpan.
- Nabídková cena za realizaci Změny je závazná a nepřekročitelná po celou dobu trvání této Smlouvy a dílčích objednávek uzavřených na jejím základě a obsahuje veškeré náklady Poskytovatele na realizaci Změny.

Předávací řízení:

- Předávání Změn formou dílčích objednávek se řídí postupem popsaným dle odstavce 2.6. a následnými ustanoveními.
- Poskytovatel předá Objednateli aktualizaci SAFE, která předmětnou Změnu SAFE realizuje, na základě dokumentu „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ (viz. příloha č.5E).
- Poskytovatel na základě dokumentu „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ vystaví fakturu na smluvní část úhrady za plnění, jejíž přílohou je „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ včetně všech příloh.
- Objednatel zahájí kvalifikační testování Software.
- V průběhu kvalifikačního testování Objednatel eviduje Neshody plnění oproti zadání do ENZ. Zjištěné Neshody je Poskytovatel povinen odstranit v průběhu kvalifikačního testování dle SLA uvedených v příloze č. 2.
- Objednatel po ukončení kvalifikačního testování zpracuje „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ (viz. příloha č.5G), jehož přílohou jsou dokumenty „Protokol o kvalifikačním testování změny SAFE“ s přílohami „Testovací scénáře“ a „Protokol o evidenci záznamů o Neshodě“ (viz. příloha č. 5F) a po schválení dokumenty předá Poskytovateli.
- Poskytovatel na základě dokumentu „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ vystaví fakturu na smluvní část úhrady za plnění, jejíž přílohou je „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ včetně všech příloh.
- Po ukončení období zkušebního provozu a po odstranění případných Závad Objednatel zpracuje „Akceptační protokol převzetí díla do rutinního provozu“ (viz. příloha č. 5H), na jehož základě fakturuje Poskytovatel zbývající částku za dodávku díla.
- Vyhотовení příslušných protokolů musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění Neshod/Závad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Neshody/Závady, které znemožňují provozování SAFE, je Poskytovatel povinen odstranit v dohodnutém termínu dle SLA uvedených v příloze č. 2.
- Objednatel je oprávněn převzít i Aktualizaci SAFE, která vykazuje Neshody/Závady, pokud neznemožňují provozování SAFE.

4. Jednorázové služby:

4.1. Služba „J01 - Řízené převzetí SAFE“

- Tato služba se stanovuje za účelem zpracování a následného provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu převzetí SAFE.
- Tato jednorázová služba je realizována před zahájením poskytování průběžných Služeb popsaných jako služby 1.-2.

- Poskytovatel předloží v rámci své nabídky detailní harmonogram a scénář kroků pro úspěšné převzetí SAFE. Včetně požadované součinnosti stávajícího poskytovatele a Objednatele, maximálně však do kapacity definované touto Smlouvou.
- Poskytovatel provede převzetí SAFE dle předloženého scénáře a harmonogramu a zahájí plnění Služeb.
- Převzetí zahrnuje zejména:
 - převzetí veškeré (dostupné) aktuální dokumentace k SAFE pokrývající celé prostředí a jednotlivé komponenty, jejich konfiguraci, nastavení, funkcionalitu a zajišťované služby;
 - převzetí kompletní datové základny SAFE ve spolupráci se stávajícím poskytovatelem;
 - provedení kontroly a převzetí systému dohledu a monitoringu tak, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat Služby v plném rozsahu, zejména s důrazem na schopnost monitorovat a dokládat plnění SLA;
 - Poskytovatel předvede kompilaci zdrojových kódů Frameworku SAFE do spustitelného stavu. Objednatel ověří správný chod SAFE v testovacím prostředí.
- O výsledku činností v rámci přebírání SAFE zpracuje Poskytovatel předávací protokol (viz. příloha č. 5I), na jehož základě bude s Objednatelem potvrzeno a dokumentováno převzetí pod podporu. Pokud bude SAFE přebírán s výhradami, bude jejich seznam upřesněn v protokolu.
- Ukončení předávacího procesu SAFE musí být Poskytovatelem provedeno do 30 kalendářních dnů od zahájení převzetí.

4.2. Služba „J03 - Řízené předání SAFE při ukončení poskytování služeb“

- Tato služba se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu předání SAFE zpět Objednateli nebo novému poskytovateli za účasti Objednatele při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem. Přesné vymezení subjektu, kterému bude SAFE předávána, stanoví Objednatel při zahájení této služby J03.
- Tato jednorázová Služba probíhá paralelně s poskytováním všech ostatních služeb dle Katalogu služeb a Objednatel ji od Poskytovatele může vyžadovat při ukončení poskytování Služeb bez ohledu na důvod ukončení.
- Poskytovatel je povinen předat požadované informace a poskytnout součinnost novému poskytovateli o SAFE v rozsahu definovaném touto smlouvou, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- Požadovaná součinnost:
 - Architektonický přehled veškerých komponent SAFE, které Poskytovatel v průběhu účinnosti Smlouvy provozoval, spravoval, rozvíjel a podporoval;
 - Předložení dokumentace Software;
 - Předložení existujících záznamů (reporty, provozní deníky, auditní záznamy, atd.) vytvořené v průběhu poskytování Služeb;
 - Předložení dokumentace k systému dohledu a monitoringu vytvořené v průběhu poskytování Služeb.
- O výsledku činností v rámci předávání SAFE zpracuje Poskytovatel předávací protokol (viz. příloha č. 5I), na jehož základě bude s Objednatelem potvrzeno a dokumentováno předání SAFE pod správu, provoz a podporu Objednatele nebo nového poskytovatele. Pokud bude SAFE přebírána s výhradami, bude jejich seznam upřesněn v protokolu.
- Ukončení předávacího procesu SAFE musí být Poskytovatelem provedeno do 60 kalendářních dnů od zahájení předávacího procesu.