



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU NÁRODNÍHO ELEKTRONICKÉHO NÁSTROJE

číslo v CES: 5885

uzavřená mezi následujícími smluvními stranami:

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

jako objednatel

a

TESCO SW a.s.

a

O2 Czech Republic a.s.

jako provozovatel

Tuto SMLOUVU O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU NÁRODNÍHO ELEKTRONICKÉHO NÁSTROJE (dále jen „Smlouva“ uzavřely podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), tyto smluvní strany:

tyto smluvní strany:


1. Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské náměstí 6, Praha 1, PSČ 110 15
IČO: 660 02 222
DIČ: CZ66002222
jednající: Ing. Stanislav Bogdanov
bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu 6015-629001/0710


(dále jen „**Objednatel**“)

a

2. TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 25892533
DIČ: CZ699000785
zápis v OR: u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530
jednající: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva
bankovní spojení: 

O2 Czech Republic a.s.

se sídlem: Praha 4 – Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
zápis v OR: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322
jednající: Bc. Martin Soriano, na základě pověření ze dne 14. 10. 2019
bankovní spojení: 

(dále jen „**Provozovatel**“)

(Objednatel a Provozovatel dále společně označováni rovněž jako „**smluvní strany**“);

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.2 Národní elektronický nástroj (dále jen „NEN“) je klasifikován jako systém kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 2 písm. b) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů; (dále jen „ZKB“);
- 1.1.3 je správcem národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek a také správcem NEN;
- 1.1.4 je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Provozovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, případně podnikající fyzickou osobou;
- 1.2.2 je podnikatelem dle § 420 a násl. Občanského zákoníku;
- 1.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.2.5 Objednatel oznámil dne 11. 9. 2019 oznámením o zahájení otevřeného řízení (dále jen „Zadávací řízení“) svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „Výběr provozovatele systému NEN“, ev. č. [N006/19/V00025864] (dále jen „Veřejná zakázka“) dle ZZVZ. Na základě tohoto Zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Provozovatele v souladu s ustanovením § 122 odst. 1 ZZVZ.

2 ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je (i) zajištění realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace v Zadávacím řízení (dále jen „Zadávací dokumentace“), dále (ii) v souladu s nabídkou Provozovatele předloženou Objednateli v rámci Zadávacího řízení (dále jen „Nabídka“), a (iii) stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění provozu systému NEN.
- 2.2 Provozovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se smluvní strany dohodly, že:
 - 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v Zadávací dokumentaci;

- 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace; a
- 2.2.3 Provozovatel je vázán Nabídkou, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Předmětem této Smlouvy je zajištění následujících služeb:

3.1.1 Iniciační služby (dále také „IS“)

- IS I – Zpracování metodik provozních služeb;
- IS II – Konfigurace podpůrných provozních nástrojů;
- IS III – Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu NEN.

3.1.2 Provozní služby (dále také „PS“)

- PS-I-A – Řízení událostí;
- PS-I-B – Řízení incidentů;
- PS-I-C – Řízení problémů;
- PS-I-D-a – Plnění požadavků: Uživatelská podpora;
- PS-I-D-b – Plnění požadavků: Metodická podpora;
- PS-I-D-c – Plnění požadavků: Registrace subjektů;
- PS-I-D-d – Plnění požadavků: Odborné služby;
- PS-I-D-e – Plnění požadavků: Zálohování;
- PS-I-E – Řízení dostupnosti;
- PS-I-F – Řízení kapacity;
- PS-I-G – Správa bezpečnosti informací;
- PS-II-A – Změnové řízení;
- PS-II-B – Testování;
- PS-II-C – Správa releasů a nasazení;
- PS-II-D – Správa aktiv a konfigurací;
- PS-III Průběžné zlepšování služeb.

3.1.3 Služby zajištění podpůrných provozních nástrojů (dále také „PN“)

- PN-I – ServiceDesk;
- PN-II – Konfigurační databáze;
- PN-III – Znalostní báze;
- PN-IV – Provozní monitoring;
- PN-V – Bezpečnostní monitoring;
- PN-VI CallCentrum.

3.1.4 Housingové služby (dále také „HS“)

- HS-I Housingové služby.

3.1.5 Řízené ukončení služeb (dále také „US“)

- US-I – Řízené ukončení housingových služeb;
- US-II – Řízené ukončení provozu HW infrastruktury;
- US-III – Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje;

- US-IV – Řízené ukončení provozních služeb.

- 3.2 Služby se dělí na jednorázové, výkonové a průběžné. Jednorázovými službami jsou iniciační služby a řízené ukončení služeb. Výkonovými službami jsou některé provozní služby (PS-I-D-b, PS-I-D-d, PS-II-A, PS-II-B). Průběžnými službami jsou některé provozní služby (PS-I-A, PS-I-B, PS-I-C, PS-I-D-a, PS-I-D-c, PS-I-D-e, PS-I-E, PS-I-F, PS-I-G, PS-II-C, PS-II-D), služby zajištění podpůrných provozních nástrojů a housingové služby.
- 3.3 Provozovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu systému NEN uvedené v tomto článku (dále jen „Služby“) v souladu s touto Smlouvou, zejm. pak její Přílohou č. 1 (Katalog služeb provozu NEN).
- 3.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Provozovateli za řádně a včas poskytnuté Služby odměnu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.5 Provozovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem poskytne a Objednateli zajistí všechna nezbytná autorská a užívací práva dle článku 10. této Smlouvy.
- 3.6 Provozovatel je v souvislosti s provozem NEN oprávněn poskytovat pouze Služby uvedené v odst. 3.1 této Smlouvy. Poskytování jakýchkoliv dalších služeb, k jejichž zajištění bude nezbytná součinnost Provozovatele, podléhá výhradnímu schválení Objednatel. Aplikaci tohoto článku Smlouvy však vylučuje zvláštní pravidlo stanovené v bodu 5.1.8 této Smlouvy.

4 DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Provozovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech stanovených v této Smlouvě či na základě ní stanovených.
- 4.2 Provozovatel se zavazuje zahájit poskytování iniciačních služeb na výzvu Objednatele a k datu, které Objednatel jednostranně určí, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 4.3 Provozovatel se zavazuje dokončit iniciační služby nejpozději do dvou měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 4.4 Provozovatel se zavazuje zahájit poskytování výkonových služeb na výzvu Objednatele.
- 4.5 Provozovatel se zavazuje zahájit poskytování průběžných služeb na výzvu Objednatele.
- 4.6 Provozovatel se zavazuje zahájit poskytování řízeného ukončení služeb na výzvu Objednatele.
- 4.7 Místem plnění je primárně sídlo Objednatele, sídlo Provozovatele a místa provozu systému NEN (datová centra v primární a záložní lokalitě) či jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování služeb na základě této Smlouvy. Objednatel bude oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování služeb z tohoto místa.
- 4.8 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Provozovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.
- 4.9 Volba prostředí musí vždy respektovat požadavky na prostředí dle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody.

5 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1 Provozovatel se zavazuje:

- 5.1.1 poskytovat Služby s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a aplikovat procesy „best practice“; dostane-li se Provozovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší pěti (5) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Provozovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Provozovatel;
- 5.1.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy a/nebo v rozsahu odpovídajícím popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 5.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.1.4 zajistit nejpozději do třiceti (30) dnů od uskutečnění dílčí změny v systému NEN aktualizaci provozní, administrátorské a uživatelské dokumentace k příslušné Službě;
- 5.1.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Provozovatel převzal v souvislosti s touto Smlouvou;
- 5.1.6 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy;
- 5.1.7 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo dostatečně sníží;
- 5.1.8 i bez pokynů Objednatele provést neodkladně nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, pokud budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Provozovatelem, má Provozovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů; Provozovatel však zároveň bez zbytečného odkladu informuje Objednatele o nutnosti provést neodkladně nutné úkony;
- 5.1.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé, a dále zajistit, aby i všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Provozovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;

- 5.1.10 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.1.11 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.1.12 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 5.2 Provozovatel na základě výzvy předložené k poskytnutí výkonových služeb zpracuje bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, pokud se smluvní strany nedomluví jinak, odhad maximální přípustné pracovní (člověk/hodina) plnění. V případě, že Objednatel odhad maximální pracovní neakceptuje, proběhne do 2 pracovních dnů jednání smluvních stran za účelem bližšího rozboru pracovní plnění. Pokud Objednatel pracovní akceptuje, zahájí Provozovatel plnění, které uzavře výkazem reálné pracovní plnění. Na základě provedených prací zpracuje Provozovatel výkaz plnění, v němž budou uvedeny provedené činnosti, ne však nad rámec odsouhlasené maximální přípustné pracovní plnění. Výkaz plnění obsahuje i vyhodnocení dodržení SLA parametrů.
- 5.3 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Provozovatele účelnou součinnost, dokumentaci a informace definované v této Smlouvě nebo potřebné pro účelné plnění předmětu této Smlouvy, a dále bude odpovědné zástupce Provozovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznacích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.4 Provozovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím pracovníků uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy, tedy prostřednictvím vlastních pracovníků nebo pracovníků poddodavatelů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy tak, jak je uvedl ve své nabídce.
- 5.5 Jakákoliv náhrada člena realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 5 této Smlouvy (jak vlastních pracovníků, tak pracovníků poddodavatele) nebo náhrada poddodavatele uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele, kterému musí být předloženy informace prokazující, že poddodavatel nebo pracovník je osobou se stejným nebo vyšším rozsahem zkušeností a kvalifikace potřebné pro výkon dané role; zejména pokud byly tyto zkušenosti a kvalifikace předmětem posouzení v Zadávacím řízení, nebo si ji Objednatel vymínil dle této Smlouvy.
- 5.6 Objednatel je oprávněn odmítnout poddodavatele, který podal nabídku v Zadávacím řízení, nebo byl v Zadávacím řízení poddodavatelem, s jehož pomocí jiný účastník prokazoval splnění kvalifikace.
- 5.7 Pokud Provozovatel splní podmínky pro změnu člena realizačního týmu nebo pro změnu poddodavatele, nebude Objednatel udělení předchozího písemného souhlasu bezdůvodně odpírat či zdržovat.
- 5.8 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozovatel nese riziko škod, které Objednateli způsobí jakákoliv třetí osoba na straně Provozovatele v souvislosti s činností Provozovatele podle této Smlouvy.
- 5.9 Provozovatel musí být při zajišťování Provozních služeb a Služeb zajištění podpůrných provozních nástrojů připraven na následující situace:

- 5.9.1 Dojde k ukončení Housingových služeb a přesunu HW infrastruktury NEN k jinému poskytovateli housingových služeb. Tento přesun aktivuje realizaci služby US-I Řízené ukončení housingových služeb. Provozovatel nebude v takovém případě dále zajišťovat Housingové služby a své služby musí uzpůsobit zajišťování v prostorách jiného poskytovatele housingových služeb. K této situaci může dojít při přesunu infrastruktury do některého z datových center veřejné správy. Tato datová centra jsou lokalizovaná na území hl. m. Prahy.
- 5.9.2 Dojde k předchozí situaci a zároveň nebude Provozovatel dále zajišťovat provoz HW infrastruktury NEN. Tato situace aktivuje realizaci služby US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury. Provozovatel v takovém případě bude dále zajišťovat své služby nad infrastrukturou NEN bez housingových služeb a HW infrastruktury.
- 5.9.3 Provozovatel ukončí poskytování některého z podpůrných provozních nástrojů. Tato situace aktivuje pro příslušný podpůrný provozní nástroj realizaci služby US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje. Provozovatel bude v takovém případě zajišťovat své služby s využitím srovnatelného podpůrného provozního nástroje zajišťovaného Objednatel nebo jím pověřeným subjektem. S ohledem na přesun do srovnatelně robustního a komplexního podpůrného provozního nástroje nebude mít tato situace na rozdíl od obou předchozích dopad do ceny za zajištění ostatních služeb zajišťovaných Provozovatelem.
- 5.10 Provozovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Provozovatelem jinému (tj. Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč (slovy: padesát milionů korun českých) za jeden kalendářní rok. Na požádání je Provozovatel povinen Objednateli originál platné pojistné smlouvy bezodkladně předložit. Podmínkou pro uzavření této Smlouvy je předložení originálu platné pojistné smlouvy před či při podpisu této Smlouvy.
- 5.11 Provozovatel má povinnost vhodným způsobem informovat Objednatele a uživatele o míře ztrát dat v důsledku případné havárie systému NEN.
- 5.12 Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení Provozovatele, je Provozovatel odpovědný za vznik škody Objednateli.
- 5.13 Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolnosti, jež nastala nezávisle na jednání či činnostech Provozovatele, je jeho odpovědnost za škodu vyloučena.

6 ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Odměna (cena) za jednotlivé Služby je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 6.2 Odměna za každou Službu je stanovena jako nejvýše přípustná částka za danou službu, či za časový úsek uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 6.3 Cena služeb, které je možné dle čl. 9 této Smlouvy škálovat, bude v případě využití možnosti škálování upravena v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy o částky uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy.
- 6.4 Odměna bude vždy hrazena jen za Služby skutečně poskytnuté, a to v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, či změněném na základě čl. 7 či 9 této Smlouvy.
- 6.5 Odměnu za jednotlivé Služby je možné v průběhu plnění Smlouvy změnit také z důvodu uvedených v tomto článku Smlouvy.

- 6.6 Důvodem ke změně odměny za jednotlivé Služby je, že dojde v průběhu plnění ke změnám právních předpisů upravujících výši DPH, nebo jiné daně či povinných poplatků souvisejících s předmětem plnění. Změna smluvní ceny bude odpovídat výši změny daně nebo poplatku.
- 6.7 Odměna za řádně poskytnuté Služby bude Provozovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“), a to následovně:
- 6.7.1 V případě průběžných služeb předloží Provozovatel ke konci každého kalendářního měsíce Objednateli spolu s fakturou seznam, který bude obsahovat rozpis skutečně poskytnutých Služeb poskytovaných pracovníky Provozovatele v člověkodnech v daném kalendářním měsíci (dále jen „Výkaz plnění“). Poskytnutí služby PS-II-C za jeden kalendářní rok bude obsažena pouze ve Výkazu plnění za prosinec příslušného kalendářního roku. Účelem Výkazu plnění je zásadně pouze dokladovat, že Služba byla poskytnuta řádně v souladu se všemi požadavky této Smlouvy, neboť ceny průběžných služeb dle Přílohy č. 3 této Smlouvy jsou sjednány jako ceny paušální a nepřekročitelné, ledaže by zvláštní ustanovení této Smlouvy stanovilo jinak. Cena za poskytnutí služby PS-II-C za jeden kalendářní rok bude obsažena pouze ve faktuře za prosinec příslušného kalendářního roku.
 - 6.7.2 V případě jednorázových a výkonových služeb předloží Provozovatel Objednateli fakturu až po řádném ukončení poskytování příslušné Služby a v souladu s bodem 6.7.6 níže; přílohou faktury bude rovněž Výkaz plnění. Účelem Výkazu plnění je zásadně pouze dokladovat, že Služba byla poskytnuta řádně v souladu se všemi požadavky této Smlouvy, neboť ceny jednorázových a výkonových služeb dle Přílohy č. 3 této Smlouvy jsou sjednány jako ceny paušální a nepřekročitelné, ledaže by zvláštní ustanovení této Smlouvy stanovilo jinak.
 - 6.7.3 V případě, že průběžné Služby, které se platí pravidelnou měsíční částkou, byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny. V případě, že bude služba PS-II-C poskytována jen po část kalendářního roku, bude služba hrazena dle skutečně poskytnutého rozsahu v příslušném kalendářním roce.
 - 6.7.4 Objednatel může odmítnout schválení Výkazu plnění, který nemá požadované přílohy. Přílohou Výkazu plnění budou objednatel akceptované:
 - 6.7.4.1 “Akceptační protokoly” pro jednorázové služby,
 - 6.7.4.2 “Protokoly o poskytnuté službě” pro průběžné služby.
 - 6.7.5 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, a nebo uplatnit nárok na jeho úpravu postupem dle této Smlouvy. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
 - 6.7.6 Odměna za poskytnuté plnění dle této Smlouvy bude Objednatel hrazena na základě faktury vystavené nejdříve k pátému pracovnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění dle této Smlouvy poskytováno, přičemž jejím podkladem bude Výkaz plnění schválený Objednatel. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Výkazu plnění, Provozovatel není oprávněn do jejich vyřešení fakturovat odměnu za rozporované plnění, je však oprávněn Výkaz plnění použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatel zpochybněn.

Provozovatel je povinen původní, rozporovanou fakturu stornovat a následně je Provozovatel oprávněn vystavit fakturu na cenu nerozporovaného plnění dle této Smlouvy a cenu rozporovaného plnění bude oprávněn fakturovat až po jeho vzájemném vyřešení v souladu s dohodou dosaženou v této věci s Objednatelem.

- 6.7.7 Smluvní strany pro vyloučení pochybností stanoví, že nedojde-li k akceptaci výsledku poskytovaného plnění, vzniká Objednateli nárok na vrácení odměny za takové plnění, přičemž zápočet ze strany Objednatele se připouští.
- 6.8 Provozovatel se zavazuje ve faktuře a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a řádně vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny či smluvní pokuty dle článku 15. této Smlouvy a odpovídajícím způsobem snížit fakturovanou částku.
- 6.9 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na nejméně dvacet jedna (21) kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Provozovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat první pracovní den po skončení uvedeného období.
- 6.10 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, číslo této Smlouvy v CES, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Přílohou faktury musí být vždy Výkaz plnění.
- 6.11 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny a/nebo smluvních pokut dle článku 15. této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Provozovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 6.12 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 6.13 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení dle občanskoprávních předpisů. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

7 ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 7.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Provozovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 7.2 Provozovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Provozovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu, případně toto hodnocení provést před odesláním změny Objednateli.

7.3 Jakékoliv změny přílohy č. 1 této Smlouvy musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

8 AKCEPTACE VÝSLEDKŮ

8.1 Výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury.

8.2 Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „Dílčí plnění“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Provozovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Provozovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Provozovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.

8.3 Akceptace dokumentů

8.3.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Provozovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 8.3 této Smlouvy.

8.3.2 Provozovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Provozovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

8.3.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Provozovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto bodu 8.3.3 této Smlouvy i opakovaně.

8.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.

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

8.6 Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů Akceptace jednotlivých Dílčích plnění bude provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 8.6 této Smlouvy.

8.6.1 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Provozovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

8.6.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační

procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.

- 8.7 Článek 8 této Smlouvy představuje obecnou úpravu akceptace plnění dle této Smlouvy. Pro odstranění pochybností je u jednotlivých Služeb uvedeno, jakým způsobem budou akceptovány, přičemž má-li být využito postupu dle čl. 8 této Smlouvy, je na jeho příslušnou část odkázáno. Lhůty uvedené v čl. 8 této Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

9 ŠKÁLOVÁNÍ SLUŽEB

- 9.1 Vybrané služby může Objednatel požadovat ve škálované podobě, tj. upravovat jejich parametry dle definovaných pravidel. Objednatel může ve škálované podobě požadovat služby, které mají tuto možnost (tj. škálovatelnost) uvedenou v rámci své specifikace v dokumentu „Katalog služeb provozu NEN“, který je přílohou č. 1 této Smlouvy, a to dle definovaného rozsahu a míry škálování služeb.
- 9.2 Provozovatel provede změnu parametrů služby neprodleně, nejpozději však do 20 pracovních dnů od doručení požadavku Objednatele na změnu parametrů služby.
- 9.3 Od úpravy parametrů služeb Provozovatelem dle požadavků Objednatele je služba nadále poskytována dle takto upravených parametrů.
- 9.4 Parametry jednotlivých služeb může Objednatel upravovat (škálovat) opakovaně kdykoliv v průběhu poskytování Služeb.

10 VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 10.1 V případě, že součástí plnění Provozovatele podle této Smlouvy jsou movité věci předávané Objednateli, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Provozovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 10.2 Bude-li součástí výstupu (Služeb) nebo výsledkem činnosti Provozovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užití takového autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množství, technologického, teritoriálního (dále jen „Licence“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Provozovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Provozovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla dodané Provozovatelem. Provozovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto

licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

- 10.3 Poskytuje-li Provozovatel Licenci k počítačovým programům vyvíjeným Provozovatelem, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Provozovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy s komentáři takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Provozovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) kalendářních dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Provozovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Provozovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb (odměna Provozovatele) je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Provozovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 10.5 Provozovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Provozovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle odst. 10.2 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Provozovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 10.6 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Provozovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 10.7 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Provozovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Provozovatelem Objednateli.
- 10.8 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.



11 OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 11.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré běžné úkony dle této Smlouvy, včetně akceptačních procedur, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

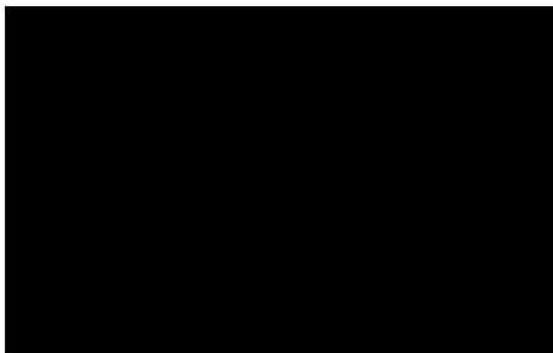
11.4 Oprávněnými osobami dle této Smlouvy jsou:

11.4.1 Na straně Objednatele:

Jméno, příjmení: Ing. Stanislav Bogdanov
Funkce: ředitel odboru
Adresa: Staroměstské náměstí 6, Praha 1, PSČ 110 15
Telefon: 
Email: 

11.4.2 Na straně Provozovatele:

Jméno, příjmení:
Funkce:
Adresa:
Telefon:
Fax:
Email:



11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří (3) dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

12 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“);

12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany nebo od přímých uživatelů systému NEN.

12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 této Smlouvy se nepovažují:

12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

12.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové;

12.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Provozovatele;

12.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Provozovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojených s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a

zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.

- 12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), případně ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací, a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), případně podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Provozovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 12.6 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za Důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace a data vztahující se k předmětu této Smlouvy nebo obsažená v systému NEN a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Provozovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Provozovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Provozovatele.
- 12.9 Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

- 12.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:
- 12.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů;
 - 12.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 12.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 12.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;
 - 12.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
- 12.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v článku 12.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.12 Poruší-li Provozovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, a to i opakovaně.
- 12.13 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12. této Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po zániku této Smlouvy.

13 SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 13.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 13.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených v článku 11. této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 13.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy (str. 2), není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo emailu na čísla a adresy uvedené v článku 11.4 této Smlouvy. Provozovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Provozovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen doručovat právníkům osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.

- 13.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo emailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
- 13.6 Provozovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele požadující výměnu oprávněné osoby Provozovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 13.7 Provozovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 13.8 Objednatel je oprávněn provádět kontroly provozování systému NEN a posoudit, zda je systém NEN provozován v souladu s touto Smlouvou. V případě, že dochází z pohledu Objednatele k porušení povinností stanovených touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn vyzvat Provozovatele ke zjednání nápravy a stanovit mu přiměřenou lhůtu. Provozovatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 13.9 Objednatel má právo vyzývat Provozovatele k jednání, na kterých je Provozovatel povinen poskytovat požadovaná vysvětlení k dotazům Objednatele bezprostředně se týkajících plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je oprávněn zadat externí audit monitorovacího systému a Provozovatel je povinen se zpracovatelem auditu spolupracovat tak, jako kdyby se jednalo o požadavky Objednatele.
- 13.10 Provozovatel se zavazuje zajišťovat služby v součinnosti s Objednatelem, Poskytovatelem servisu NEN a subjekty, které zajišťují 3. úroveň podpory standardizovaných software (dále jen „SW“) a hardware (dále jen „HW“) pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení NEN, včetně Aplikace NEN, příp. s dalšími třetími stranami určenými Objednatelem. Objednatel se pro účely realizace služeb dle této Smlouvy zavazuje zajistit Provozovateli součinnost třetích stran nezbytnou pro řádné zajištění služeb dle této smlouvy.

14 NÁHRADA ŠKODY A OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST

- 14.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 14.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Provozovateli chybné zadání a Provozovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 14.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
- 14.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

- 14.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo slevy z ceny dle této Smlouvy, a to v celém rozsahu.
- 14.6 Objednatel má vůči Provozovateli regresní právo na náhradu peněžních částek, které Objednatel musel uhradit třetím osobám jako náhradu škody, která těmto osobám vznikla v souvislosti s porušením povinností Provozovatele stanovených touto Smlouvou, ať již přímé či nepřímé, a to bez ohledu na to, zda Provozovatel vznik takové škody zavinil či nikoliv.
- 14.7 Objednatel má vůči Provozovateli regresní právo na náhradu peněžních částek, které Objednatel musel uhradit jako finanční sankci na základě rozhodnutí oprávněného orgánu České republiky nebo Evropské unie a v příčinné souvislosti s tím, že Provozovatel porušil své závazky dle této Smlouvy.

15 KREDITACE A SANKCE

- 15.1 V případě, že ve kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu se SLA uvedenými v Příloze č. 1, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „Kredity“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 4 této Smlouvy, a to maximálně do výše 60% odměny za poskytování dané Služby za dané Vyhodnocovací období. Pokud bude sleva stanovená dle mechanismu uvedeného v Příloze č. 4 této Smlouvy vyšší než 60% odměny za poskytování dané Služby za dané Vyhodnocovací období, převede se sleva ve výši přesahující 60% odměny za poskytování dané Služby za dané Vyhodnocovací období do dalších Vyhodnocovacích období, a to až do té doby, dokud nebude sleva v plné výši uplatněna.
- 15.2 V případě, že bude Provozovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jednorázového charakteru, je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 15.3 V případě, že činností Provozovatele dojde ke ztrátě dat, neoprávněnému úniku dat, je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každý takový případ.
- 15.4 Smluvní pokuty dle odst. 15.2 a 15.3 shora se uplatní pouze v případě, že Příloha č. 4 této Smlouvy nestanoví pro konkrétní typ prodlení zvláštní slevu z ceny.
- 15.5 V případě, že je Provozovatel v prodlení s plněním Služeb uvedených v odst. 3.1 této Smlouvy (tj. nedodržení termínu zahájení plnění Služeb), aniž by ze strany Objednatele došlo ke změně termínu zahájení plnění, je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s plněním této jedné Služby.
- 15.6 V případě, že Provozovatel poruší povinnosti dle odst. 5.5. této Smlouvy (tj. provede náhradu člena realizačního týmu bez předchozího souhlasu Objednatele) je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý započatý kalendářní měsíc, ve kterém k porušení povinnosti dle odst. 5.5 této Smlouvy došlo.
- 15.7 V případě, že je Provozovatel v prodlení s plněním povinnosti předložení reportu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy v rámci Vyhodnocovacího období, je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.8 V případě, že je Provozovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.4 této Smlouvy (tj. nepředložil seznam poddodavatelů ve lhůtě stanovené touto Smlouvou), je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.9 V případě, že je Provozovatel v prodlení se zjednáním nápravy dle odst. 5.5 této Smlouvy (tj. nedodržení lhůty stanovené Objednatelem ke zjednání nápravy v případě, že Provozovatel neplní řádně své povinnosti stanovené touto Smlouvou), je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.10 V případě porušení povinnosti Provozovatele specifikované v odst. 5.10 této Smlouvy je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500.000,- Kč (slovy: jeden milion pět set tisíc korun českých) za každý započatý měsíc, v němž nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry.
- 15.11 V případě, že je Provozovatel v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy, na kterou se nevztahuje odst. 15.1 až 15.10, je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 15.12 Smluvní pokuty jsou splatné dvacátý první (21.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 15.13 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 15.14 Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením smluvní povinnosti Provozovatelem, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
- 15.15 Smluvní pokuty se sčítají.

16 SMLUVNÍ JISTOTA

- 16.1 Provozovatel složil před podpisem této Smlouvy na bankovní účet Objednatele 6015-629001/0710 smluvní jistotu (kauci) ve výši 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých) k zajištění řádného plnění Smlouvy Provozovatelem. Ze složené smluvní jistoty dle předchozí věty tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel oprávněn uspokojit své pohledávky za Provozovatelem vzniklé zejména avšak nikoli pouze z titulu této Smlouvy (zejména avšak nikoli pouze smluvní pokuty) či z titulu náhrady škody. Smluvní jistotu Objednatel navrátí poníženou o případně uplatněné nároky zpět Provozovateli po skončení účinnosti smlouvy. S ohledem na předpokládaný harmonogram plnění Smlouvy lze předpokládat, že Objednatel bude držet smluvní jistotu po několik rozpočtových období. Objednatel se rozhodl požadovat smluvní jistotu dle tohoto odstavce Smlouvy, neboť selhání Provozovatele a hospodářské ztráty související s případnou nefunkčností systému NEN zaviněnou Provozovatelem by mohly znamenat zásadní poškození finančních zájmů České republiky.

17 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

17.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

17.2 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

18 UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

18.1 Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy pouze z důvodů stanovených touto Smlouvou nebo zákonem.

18.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

18.2.1 Provozovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek celého systému NEN či jeho podstatné části; nebo

18.2.2 Provozovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému NEN či jeho podstatné části; nebo

18.2.3 Provozovatel je v prodlení s jakýmkoli plněním stanoveným touto Smlouvou déle než třicet (30) kalendářních dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo

18.2.4 Je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že činnost Provozovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k naplnění podstatné části cílů této Smlouvy;

18.2.5 Pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. ze SF EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce, a to bez jakýchkoliv sankcí; nebo

18.2.6 Dojde k porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Provozovatele; nebo

18.2.7 Provozovatel záměrně zkreslí vstupy do Výkazu plnění, Reportů, Protokolu o převzetí NEN, Protokolu o spuštění systému NEN do provozu, Protokolů o poskytnuté službě nebo výstupy z některého z těchto dokumentů;

18.2.8 V případě přenechání/převodu/přechodu práv a povinností Provozovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Objednatele;

18.2.9 Na majetek Provozovatele je prohlášen úpadek, Provozovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo

18.2.10 Provozovatel vstupuje do likvidace.

18.3 Provozovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Provozovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.

18.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

- 18.5 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu či její část odpovídající některé Službě písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 6 (šest) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Provozovateli.
- 18.6 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně Důvěrných informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 18.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dále dotčena příslušná ustanovení související se zajištěním Řízeného ukončení služeb.

19 ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání (negociace) oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Zástupci smluvních stran mohou být pouze takové osoby, které se významným způsobem neúčastnily událostí, které do té chvíle sporu předcházely.
- 19.2 Smluvní strana, která iniciuje zahájení sporu, písemně oznámí druhé smluvní straně zahájení sporu a přitom detailně popíše předmět sporu a sdělí jméno svého zástupce pro další jednání. Druhá smluvní strana do 10 (deseti) kalendářních dnů písemně odpoví na podnět na zahájení sporu, sdělí své stanovisko k předmětu sporu a jméno svého zástupce pro další jednání.
- 19.3 Zástupci stran budou o sporu jednat v dobré víře a s cílem nalézt řešení sporu, které nejlépe vyhoví duchu a účelu této Smlouvy.
- 19.4 Veškeré spory vzniklé na základě této Smlouvy a v souvislosti s ní, pokud se je nepodařilo vyřešit podle předchozích odstavců této Smlouvy, budou projednány a řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky. Smluvní strany se dohodly, že v souladu s § 89a zákona č. 99/1963, občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, bude pro veškeré spory z této Smlouvy plynoucími, místně příslušný soud Objednatele.

20 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 20.2 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 Občanského zákoníku.
- 20.3 Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel. Provozovatel prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje obchodní tajemství.
- 20.4 Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna na oficiálních internetových stránkách ministerstva pro místní rozvoj (www.mmr.cz).
- 20.5 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným či nevykonatelným, nedotkne se tato neplatnost či nevykonatelnost jiných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné či nevykonatelné ustanovení jiným ustanovením, které bude

platné a vykonatelné a které bude svým obsahem obdobné neplatnému či nevykonatelnému ustanovení.

- 20.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 20.7 Provozovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 20.8 Tato Smlouva je uzavřena elektronicky, opatřena elektronickými podpisy smluvních stran.
- 20.9 Obsah této Smlouvy je nutno vždy vykládat v souladu s účelem, obsahem a podmínkami Zadávacího řízení včetně samotné závazné Nabídky Provozovatele.
- 20.10 Provozovatel není oprávněn uplatnit zadržovací právo ve smyslu § 1395 odst. 1 Občanského zákoníku, zejména vůči jakýmkoliv datům Objednatele či třetích osob získaným v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 20.11 Na smluvní vztah založený touto Smlouvou se nepoužijí obchodní zvyklosti, pokud na ně tato Smlouva výslovně neodkazuje.
- 20.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 20.13 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Katalog služeb provozu NEN

Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů včetně uvedení rozsahu jejich činností

Příloha č. 3 – Podrobná cenová specifikace jednotlivých Služeb

Příloha č. 4 – Kreditace

Příloha č. 5 – Realizační tým


Příloha č. 6 – Cena za kroky škálování

Za Objednatele:

Za Provozovatele:

V Praze dne _____ 2019

V Olomouci dne _____ 2019



**Česká republika – Ministerstvo pro
místní rozvoj**

Ing. Stanislav Bogdanov

Ředitel odboru Národních a EU
informačních systémů

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR



TESCO SW a.s.

RNDr. Josef Tesařík

Předseda představenstva



O2 Czech Republic a.s.

Bc. Martin Soriano

Key Account Manager

Příloha č. 1

Katalog služeb provozu NEN

Katalog služeb provozu NEN

Obsah

1	Katalog služeb provozu NEN.....	27
2	Iničiační služby	31
2.1	IS-I Zpracování metodik provozních služeb.....	31
2.2	IS-II Konfigurace podpůrných provozních nástrojů.....	32
2.3	IS-III Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu	32
3	Provozní služby.....	35
3.1	PS-I Služby provozu	36
3.1.1	PS-I-A Řízení událostí	36
3.1.2	PS-I-B Řízení incidentů	38
3.1.3	PS-I-C Řízení problémů.....	41
3.1.4	PS-I-D Plnění požadavků.....	45
3.1.5	PS-I-E Řízení dostupnosti	50
3.1.6	PS-I-F Řízení kapacity	51
3.1.7	PS-I-G Správa bezpečnosti informací	51
3.2	PS-II Přejchod služeb	53
3.2.1	PS-II-A Změnové řízení	53
3.2.2	PS-II-B Testování.....	55
3.2.3	PS-II-C Správa releasů a nasazení	57
3.2.4	PS-II-D Správa aktiv a konfigurací.....	59
3.3	PS-III Průběžné zlepšování služeb	60
4	Služby zajištění podpůrných provozních nástrojů	61
4.1	PN-I až VI Služba zajištění podpůrného provozního nástroje	62
5	Housingové služby	64
5.1	HS-I Housingové služby.....	64
6	Řízené ukončení služeb	66
6.1	US-I Řízené ukončení housingových služeb	66
6.2	US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury	67
6.3	US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje.....	68
6.4	US-IV Řízené ukončení provozních služeb	68
	Příloha č. 1 – Požadavky na podpůrné provozní nástroje.....	70
7	Požadavky na podpůrné provozní nástroje	70
7.1	Funkční požadavky na podpůrné provozní nástroje	70

7.1.1	ServiceDesk.....	70
7.1.2	Konfigurační databáze.....	72
7.1.3	Znalostní báze.....	73
7.1.4	Provozní monitoring.....	73
7.1.5	Bezpečnostní monitoring.....	73
7.1.6	CallCentrum	73
7.2	Požadavky na vlastnosti podpůrných provozních nástrojů.....	73

1 KATALOG SLUŽEB PROVOZU NEN

Účelem tohoto dokumentu je formulace požadavků na dodávky a služby, které musí Dodavatel naplnit v rámci řádného zajištění provozu Národního elektronického nástroje (dále jen NEN).

Mimo požadavků explicitně uvedených v tomto dokumentu je Dodavatel povinen naplnit veškeré s plněním související legislativní předpisy, především pak:

- zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZoKB),
- vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen VKB),
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů,
- vyhlášku č. 260/2016 Sb. o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody.

Dokument je členěn dle povahy poskytovaných služeb do následujících částí:

- Iniciační služby (dále také „IS“)
- Provozní služby (dále také „PS“)
- Služby zajištění podpůrných provozních nástrojů (dále také „PN“)
- Housingové služby (dále také „HS“)
- Řízené ukončení služeb (dále také „US“)

V následující tabulce jsou obsaženy základní parametry poskytování služeb.

Služba	Povaha služby	Časové okno poskytování služby
IS Iniciační služby		
IS-I Zpracování metodik provozních služeb	jednorázová	-
IS-II Konfigurace podpůrných provozních nástrojů	jednorázová	-
IS-III Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu	jednorázová	-
PS Provozní služby		
PS-I-A Řízení událostí	Průběžná	7x24
PS-I-B Řízení incidentů	Průběžná	7x24
PS-I-C Řízení problémů	Průběžná	5x8
PS-I-D-a Plnění požadavků: Uživatelská podpora	Průběžná	5x12
PS-I-D-b Plnění požadavků: Metodická podpora	Výkonová	-
PS-I-D-c Plnění požadavků: Registrace subjektů	Průběžná	5x8
PS-I-D-d Plnění požadavků: Odborné služby	Výkonová	-
PS-I-D-e Plnění požadavků: Zálohování	Průběžná	5x8

PS-I-E Řízení dostupnosti	Průběžná	5x8
PS-I-F Řízení kapacity	Průběžná	5x8
PS-I-G Správa bezpečnosti informací	průběžná	5x8
PS-II-A Změnové řízení	výkonová	-
PS-II-B Testování	výkonová	-
PS-II-C Správa releasů a nasazení	průběžná	servisní okno + doba potřebná pro provedení dílčích kroků služby
PS-II-D Správa aktiv a konfigurací	průběžná	5x8 + servisní okno
PS-III Průběžné zlepšování služeb	průběžná	5x8
PN Služby zajištění podpůrných provozních nástrojů		
PN-I ServiceDesk	průběžná	7x24
PN-II Konfigurační databáze	průběžná	7x24
PN-III Znalostní báze	průběžná	7x24
PN-IV Provozní monitoring	průběžná	7x24
PN-V Bezpečnostní monitoring	průběžná	7x24
PN-VI CallCentrum	průběžná	7x24
HS Housingové služby		
HS-I Housingové služby	průběžná	7x24
US Řízené ukončení služeb		
US-I Řízené ukončení housingových služeb	jednorázová	-
US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury	jednorázová	-
US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje	jednorázová	-
US-IV Řízené ukončení provozních služeb	jednorázová	-

Služby v režimu 5x8 budou zajišťovány v pracovní dny v čase 8:00–16:00. Služby v režimu 5x12 budou zajišťovány v pracovní dny v čase 6:00–18:00.

Uvedené služby budou zajišťovány nad infrastrukturou NEN tvořenou:

- Dodavatelem zajištěnými:
 - Infrastrukturou datových center zajištěnou v rámci housingových služeb
 - Podpůrnými provozními nástroji
- Prvky v majetku Objednatele:
 - HW infrastrukturou NEN

- Middleware NEN
- Aplikace NEN
- Dokumentace související se zajištěním provozu NEN
- Data a provozní záznamy

Detailní vymezení o prvcích v majetku Objednatele je účastníkům zadávacího řízení dostupné v prostorách Zadavatele, a to formou DATA ROOM (viz čl. 7.7 zadávací dokumentace). Mimo uvedené informace získají účastníci zadávacího řízení rovněž informace o rozsahu a harmonogramu připravované obměny zastaralých infrastrukturních prvků.

Dodavatel musí být při zajišťování *Provozních služeb a Služeb zajištění podpůrných provozních nástrojů* připraven na následující situace:

- A. Dojde k ukončení *Housingových služeb* a přesunu HW infrastruktury NEN k jinému poskytovateli housingových služeb. Tento přesun aktivuje realizaci služby *US-I Řízené ukončení housingových služeb*. Dodavatel nebude v takovém případě dále zajišťovat *Housingové služby* a své služby musí uzpůsobit zajišťování v prostorách jiného poskytovatele housingových služeb. K této situaci může dojít např. při přesunu infrastruktury do některého z datových center veřejné správy.
- B. Dojde k předchozí situaci a zároveň nebude Dodavatel dále zajišťovat provoz HW infrastruktury NEN. Tato situace aktivuje realizaci služby *US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury*. Dodavatel v takovém případě bude dále zajišťovat své služby nad infrastrukturou NEN bez housingových služeb a HW infrastruktury.
- C. Dodavatel ukončí poskytování některého z podpůrných provozních nástrojů. Tato situace aktivuje pro příslušný podpůrný provozní nástroj realizaci služby *US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje*. Dodavatel bude v takovém případě zajišťovat své služby s využitím srovnatelného podpůrného provozního nástroje zajišťovaného Objednatelem nebo jím pověřeným subjektem. S ohledem na přesun do srovnatelně robustního a komplexního podpůrného provozního nástroje nebude mít tato situace na rozdíl od obou předchozích dopad do ceny za zajištění ostatních služeb zajišťovaných Dodavatelem.

Iniciační služby budou zahájeny dle pokynu Objednatele, nejdéle však do 1 měsíce od nabytí účinnosti Smlouvy.

Jednorázové služby jsou iniciovány Objednatelem a Dodavatel zahájí jejich plnění neprodleně, nebo dle pokynu Objednatele. Do 5 dnů od jejich ukončení je zpracován výkaz, který obsahuje výkaz odvedených prací a naplnění SLA parametrů. Objednatel výkaz do 5 pracovních dnů od předložení schválí nebo vznese výhrady, na které je dodavatel povinen do 5 pracovních dnů reagovat a schvalovací cyklus se analogicky opakuje do schválení výkazu.

Výkonové služby jsou rovněž zahájeny iniciací Objednatele. Dodavatel na předložený požadavek zpracuje bez zbytečných odkladů (nejdéle však do 3 pracovních dnů, pokud se strany nedomluví jinak) odhad maximální přípustné pracnosti plnění. V případě, že jej Objednatel neakceptuje, proběhne do 2 pracovních dnů jednání za účelem bližšího rozboru pracnosti úkonu. Pokud Objednatel pracnost akceptuje, zahájí Dodavatel plnění, které uzavře výkazem reálné pracnosti provedených prací. Dodavatel je povinen vykázat si reálně odvedenou práci, ne však nad rámec

odsouhlasené maximální přípustné pracovní plnění. Výkaz práce obsahuje i vyhodnocení dodržení SLA parametrů.

Průběžná plnění jsou prováděna od pokynu Objednatele, nebo jiné předem definované události. Jejich plnění je automatické a Dodavatel na měsíční bázi zpracuje výkaz prokazující naplnění SLA parametrů. Ten předloží objednateli do 5 pracovního dne následujícího měsíce. Objednatel výkaz do 5 pracovních dnů od předložení schválí nebo vznesе výhrady, na které je dodavatel povinen do 5 pracovních dnů reagovat a schvalovací cyklus se analogicky opakuje do schválení výkazu.

Pro všechny kategorie služeb platí společně následující pravidla:

- Součinnost se subjekty 3. stran
V případě, že Dodavatel pro řádné plnění svých služeb potřebuje součinnost 3. stran (technologická podpora aplikace, SW, HW, Objednatel, případně další subjekty), čerpá tuto součinnost přímo dle kontaktní matice předané Objednatelem. Kontaktní matice obsahuje rovněž specifikaci všech parametrů ovlivňujících komunikaci (např. SLA parametry, formu komunikace ...).
Pokud některý ze subjektů nedodrží nastavené parametry součinnosti, je dodavatel povinen o tomto bezprostředně vyrozumět Objednatele, nebo postupovat dle eskalačního scénáře, je-li pro danou situaci Objednatelem stanoven.
- Zaznamenávání úkonů
Každý úkon (automatický i manuálně provedený) musí být neprodleně zaznamenán v nástroji ServiceDesk.
- Informování o provozu NEN
Informace o výkonu Dodavatele a dostupnosti služeb jsou Objednateli přístupné v reálném čase prostřednictvím nástroje ServiceDesk, resp. monitorovacích nástrojů.
Za informování uživatelů je odpovědný Dodavatel, který tak v rámci zajišťování služeb informuje uživatele o všech skutečnostech (výpadky, omezení, servisní okna, aktualizace atd.), které mají dopad na jejich užívání NEN.
- Automatizace provozních úkonů
Pokud je možné kteroukoliv činnost automatizovat, musí dodavatel zpracovat návrh požadavku na změnu.
- Neprodlené zajištění
Dodavatel neprodleně provede = Dodavatel bez zbytečného odkladu, nebo ve stanovené lhůtě (je-li definována) zajistí v rámci vymezeného okna dostupnosti služby provedení
- Období pro poskytování služeb
Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována.
- Součinnost při zajišťování služeb
Dodavatel odpovídá pouze za služby a činnosti definované tímto zadáním. Při plnění služeb je v definovaném rozsahu povinen využívat či řídit součinnost s ostatními subjekty podílejícími se na zajištění řádného provozu NEN (tj. subjekty zajišťujícími servis aplikace NEN a

technickou podporu SW a HW technologií). Součinnost těchto subjektů Dodavateli zajišťuje Objednatel, který Dodavateli předá při zahájení spolupráce komunikační matici a bude tuto aktualizovat v průběhu trvání smluvního vztahu tak, aby nebyl dotčen výkon služeb Dodavatele.

Dále je v tomto dokumentu zpracováno vymezení služeb, požadavků s nimi spojených a SLA parametrů. Požadavky uvedené v tomto dokumentu je nutné brát jako minimální, tj. Objednatel připouští jejich naplnění na kvalitativně vyšší úrovni.

2 INICIAČNÍ SLUŽBY

V rámci této kapitoly jsou popsány požadavky na služby, které budou Dodavatelem provedeny před zahájením řádného provozu NEN Dodavatelem. Jedná se o následující iniciační služby:

- **IS-I** Zpracování metodik provozních služeb
- **IS-II** Konfigurace podpůrných provozních nástrojů
- **IS-III** Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu

Provedení iniciačních služeb je aktivačním mechanismem pro ostatní průběžně poskytované skupiny služeb. Řádná akceptace iniciačních služeb je tak nutnou podmínkou pro zahájení ostatních služeb.

Služby IS-I a IS-II budou zahájeny bezprostředně po nabytí účinnosti Smlouvy. Služba IS-III bude zahájena na pokyn Objednatele.

Významnou náplní těchto služeb je zpracování různých metodik a dokumentací. Ty lze akceptovat pouze, pokud budou úplné. Metodika a dokumentace je považována za úplnou, pokud k řádnému zajištění popisovaných služeb nejsou pracovníkům odborně způsobilým je zajišťovat potřeba žádné další informace než ty, které jsou v ní obsaženy.

2.1 IS-I Zpracování metodik provozních služeb

Popis a požadavky

Dodavatel obdrží veškerou provozní dokumentaci vytvářenou v průběhu dosavadního provozu systému NEN a provozní záznamy vytvořené v souvislosti s provozem systému NEN. Dodavatel v rámci této služby zpracuje metodický popis zajištění jednotlivých provozních služeb (PS-X, PN-X a HS-X). Ten bude mimo metodiky výkonu příslušné služby obsahovat:

- Jednoznačné vymezení rolí podílejících se na provozní službě s jasným stanovením odpovědností a kompetencí. Formalizovány budou role všech zainteresovaných entit, tj. jak role na straně Dodavatele a Objednatele, automatizované role jednotlivých nástrojů, tak role třetích stran (uživatelé, poskytovatelé 3. úrovně podpory, veřejnost ...).
- Dokumentační pravidla služby, ze kterých bude jednoznačně patrné, jaké informace a jakou formou jsou v průběhu zajišťování služby zaznamenávány. Součástí tohoto popisu budou i automaticky zaznamenávané informace.
- Vnitřní metriky služeb, způsob jejich měření a vyhodnocování.
- Rozsah a konfiguraci automatizovaných úkonů v rámci zajištění služeb.

- Mapování legislativních požadavků na zpracované metodické postupy.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Zpracování metodik provozních služeb	Do 2 měsíců od účinnosti Smlouvy

2.2 IS-II Konfigurace podpůrných provozních nástrojů

Popis a požadavky

Dodavatel v návaznosti na progres ve zpracování metodik provozních služeb (IS-I) připraví podpůrné provozní nástroje (viz služby PN-X). Ty musí splňovat požadavky uvedené v příloze č. 1 tohoto dokumentu a musí umožnit realizaci souvisejících služeb dle metodik zpracovaných v rámci služby IS-I.

Přípravou podpůrného provozního nástroje se rozumí:

- Iniciální konfigurace a parametrizace zvoleného nástroje tak, aby umožňoval řádné zajištění služeb, které budou Dodavatelem poskytovány.
- Integrace nástroje s ostatními nástroji podílejícími se na provozním zajištění NEN.
- Provozní dokumentace podpůrných provozních nástrojů, která musí obsahovat alespoň:
 - dokumentaci iniciální konfigurace a parametrizace zvoleného nástroje (včetně dokumentace automatizačních mechanismů);
 - dokumentaci integračních vazeb na okolní nástroje;
 - mechanismy parametrizace nástroje;
 - popis provozního zajištění nástroje.
- Přidělení přístupových oprávnění všem uživatelům nástroje.
- Příprava a zpřístupnění uživatelských manuálů pro všechny uživatele nástroje. Tyto musí být přístupné vhodnou formou, tj. buďto z úvodní přihlašovací nebo úvodní stránky nástroje nebo formou nápovědy přístupné v průběhu celé práce s nástrojem.
- Provedení proškolení všech uživatelů nástroje na straně Dodavatele a Objednatele

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Konfigurace podpůrných provozních nástrojů	Do 2 měsíců od účinnosti Smlouvy

2.3 IS-III Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu

Popis a požadavky

Převzetí aktiv NEN do správy a zahájení provozu je tvořeno několika na sebe navazujícími kroky:

1. Stínový provoz, revize a inventura infrastruktury NEN
2. Příprava na přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele

3. Přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele a obnovení provozu

Krok č. 1 – Stínový provoz, revize a inventura infrastruktury NEN

Účelem tohoto kroku je detailní obeznámení se Dodavatele s infrastrukturou NEN a stávajícími provozními postupy.

Dodavatel při zahájení tohoto kroku obdrží od Objednatele scénář přesunu infrastruktury NEN zpracovaný původním provozovatelem NEN.

Dodavateli bude v rámci tohoto kroku umožněn:

- přístup pro náhled do všech monitorovacích nástrojů a všech provozních logů v rámci infrastruktury NEN,
- přístup na pracoviště stávajícího provozovatele po dobu 1 měsíce, kdy bude mít možnost pozorovat výkon stávajícího zajištění provozu,
- ověření správné funkčnosti jednotlivých infrastrukturních prvků v případě, že toto neovlivní řádný provoz produkčního prostředí NEN (může však např. využít testovací prostředí pro ověření funkčnosti záloh apod.).

Dodavatel je povinen v rámci tohoto kroku provést za účasti Objednatele inventuru infrastruktury a ostatních aktiv, které mu budou předány k zajištění provozu a písemně potvrdit, že:

- nevykazují vady znemožňující řádný provoz NEN,
- umožní přesun do housingového centra Dodavatele a poté obnovu řádného provozu NEN.

Pokud by byla v rámci tohoto kroku identifikována jakákoliv překážka znemožňující jeho dokončení, uvědomí Dodavatel o tomto neprodleně Objednatele a vyčká na odstranění této překážky. Doba mezi nahlášením a vyřešením není započítávaná do vyhodnocování SLA parametrů této služby.

Krok č. 2 – Příprava na přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele

Dodavatel v návaznosti na detailní obeznámení se s infrastrukturou a aktivy NEN zreviduje scénář přesunu infrastruktury zpracovaný původním provozovatelem NEN. Dodavatel odpovídá za kontrolu úplnosti a odborné správnosti tohoto scénáře.

V případě nutnosti úprav a doplnění tohoto scénáře budou změny provedeny v rámci pracovních jednání organizovaných Objednatelem a za účasti stávajícího provozovatele NEN a Dodavatele.

Krok č. 3 – Přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele a obnovení provozu

Po akceptaci scénáře všemi zúčastněnými stranami proběhne v den stanovený Objednatelem jeho naplnění, tj. přesun infrastruktury ze stávajícího housingového centra do housingového centra Dodavatele.

Před zahájením samotného přesunu Dodavatel zpracuje, podepíše a předá Objednateli protokol o převzetí infrastruktury NEN. Od této chvíle je Dodavatel plně odpovědný za převzatou infrastrukturu NEN.

Dodavatel odpovídá za samotný přesun infrastruktury NEN, včetně provedení posledních záloh, vypnutí systému v původní lokalitě, demontáže infrastruktury, transportu a dalších úkolů svěřených mu v souvislosti s přesunem v rámci scénáře.

Dodavatel zajistí po přesunu infrastruktury (v souladu s plánem) bezodkladné obnovení provozu NEN. Dodavatel po obnovení provozu aktualizuje provozní řád NEN (tj. provede především případné změny kontaktních údajů provozovatele NEN).

Souběžně s přesunem infrastruktury převezme Dodavatel do správy i veškerá ostatní aktiva NEN, zejména:

- data a veškeré zálohy systému NEN, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu systému NEN;
- dokumentaci převzatou a vytvářenou v průběhu běžného provozu systému NEN;
- záznamy vytvořené v souvislosti s provozem systému NEN.

Dodavatel při jejich převzetí rovněž zpracuje, podepíše a předá Objednateli protokol o převzetí.

Dodavatel poté zajistí umístění aktiv do příslušných podpůrných provozních nástrojů.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Ukončení kroku č. 1 – Stínový provoz, revize a inventura infrastruktury NEN	Do 1 měsíce od jeho zahájení
Nahlášení překážky znemožňující dokončení kroku č. 1	Do 1 hodiny od její identifikace
Ukončení kroku č. 2 – Příprava na přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele	Do 10 pracovních dnů od ukončení kroku č. 1
Realizace kroku č. 3 – Přesun aktiv NEN do housingového centra Dodavatele a obnovení provozu	Zahájení v den stanovený objednatel (Objednatel o tomto datu informuje alespoň 5 pracovních dnů předem)
	Dokončení v termínu stanoveném scénářem přesunu
Aktualizace provozního řádu NEN po obnovení provozu	Do 1 hodiny od obnovení provozu NEN

3 PROVOZNÍ SLUŽBY

V rámci této kapitoly je definován obecný provozní model NEN, tj. provozní procesy a k nim vztažené požadavky, který je Dodavatel povinen implementovat v rámci jím zajišťovaných služeb.

Provozní model NEN vychází z mezinárodního standardu ITIL v3. Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v souladu s tímto standardem. Tj. pokud tento dokument explicitně neobsahuje některé dílčí procesy, nebo je detailně nerozvádí, je Dodavatel povinen při nastavení metodického přístupu zajišťování svých služeb vycházet ze standardu ITIL v3. Požadavky uvedené v této kapitole tak reprezentují především klíčové požadavky Objednatele, Dodavatel je však musí vnímat v širším kontextu celého standardu ITIL v3.

Dodavatel bude ze služeb vymezených standardem ITILv3 zajišťovat, nebo se na jejich zajištění zčásti podílet, následující:

- I. Služby provozu
 - A. Řízení událostí
 - B. Řízení incidentů
 - C. Řízení problémů
 - D. Plnění požadavků
 - a. Uživatelská podpora
 - b. Metodická podpora
 - c. Registrace subjektů
 - d. Odborné služby
 - e. Zálohování
 - E. Řízení dostupnosti
 - F. Řízení kapacity
 - G. Správa bezpečnosti informací
- II. Přejechod služeb
 - A. Změnové řízení
 - B. Testování
 - C. Správa releasů a nasazení
 - D. Správa aktiv a konfigurací
- III. Průběžné zlepšování služeb.

Procesy budou zajišťovány nad celou Dodavateli svěřenou infrastrukturou, která bude zahrnovat aplikaci, middleware, HW (servery, úložiště, vnitřní síťové prvky) a infrastrukturní služby datového centra (prostory, konektivita, napájení, chlazení, fyzická bezpečnost).

S ohledem na možné budoucí posilování centralizace IT služeb (zejména gCloud nebo vybudování centrálních infrastrukturních prvků a služeb na úrovni NIPEZ nebo MMR) musí být Dodavatel připraven na to, že infrastruktura, nad kterou bude zajišťovat výše uvedené procesy, může být proměnlivá. I z tohoto důvodu si přeje Objednatel dodržet dekompozici procesů dle standardu ITIL v3.

Pokud se však bude měnit rozsah Dodavateli svěřené infrastruktury, bude toto realizováno na nižších vrstvách infrastruktury NEN. Dodavatel tak nadále zůstane klíčovou autoritou z pohledu provozu aplikace, která již nad případně vyčleněnými prvky (např. datové centrum) nebude provádět samotný

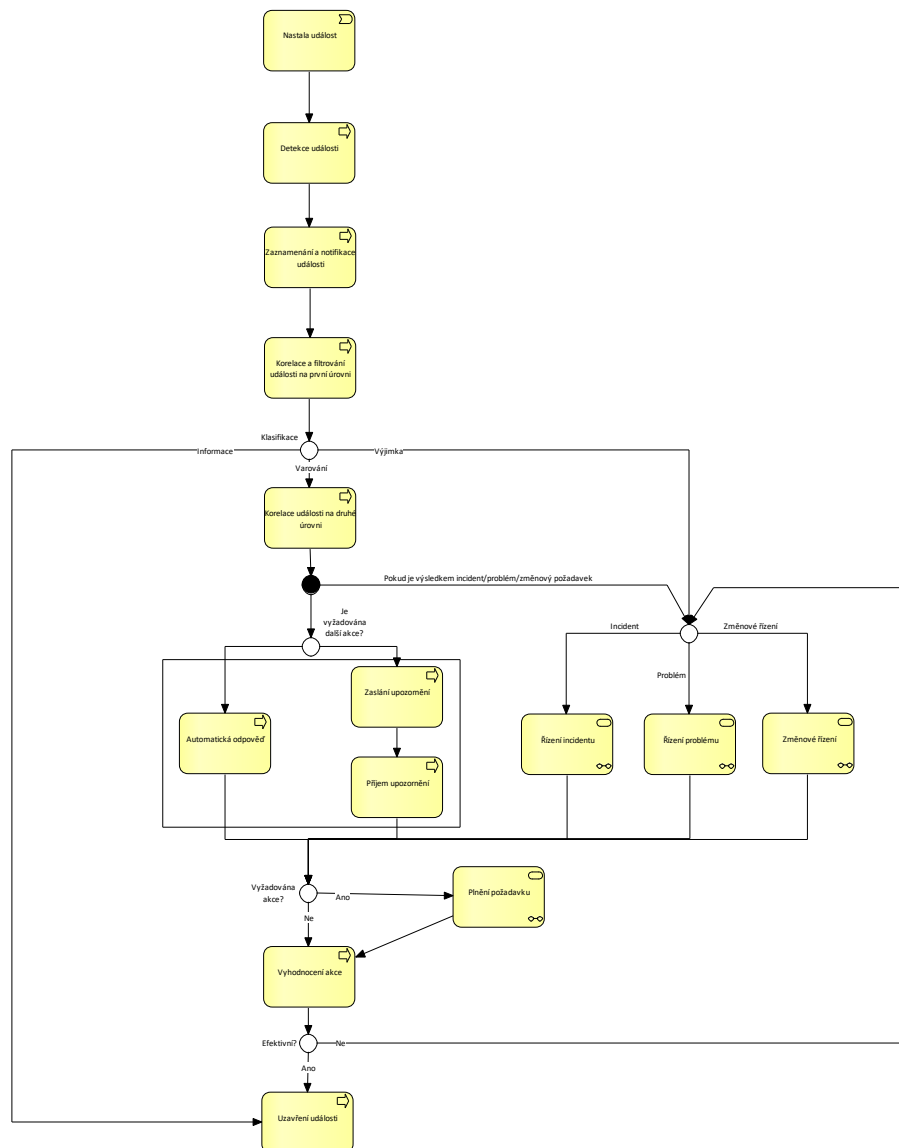
výkon procesů, ale bude vznášet požadavky na jejich zajišťovatele a řídit jejich naplnění tak, aby zůstali naplněné SLA parametry procesů nad Dodavatelem zajišťovanými prvky infrastruktury.

3.1 PS-I Služby provozu

3.1.1 PS-I-A Řízení událostí

Popis a požadavky

Řízení události představuje střešní proces, který pokrývá řízené zpracování každé provozní události. Životní cyklus zpracování události je zachycen v následujícím schématu.



Dominantní část tohoto procesu musí být s ohledem na požadovanou vysokou dostupnost aplikace plně automatizovaná prostřednictvím dohledových nástrojů a nástroje ServiceDesk.

Dodavatel v rámci tohoto procesu musí zajistit:

- Detekci, zaznamenání, korelaci, filtrování a klasifikaci provozních událostí všude tam, kde toto není zaručeno automatickou logikou implementovanou v nástrojích pro dohled a ServiceDesk.
- Příjem upozornění a iniciaci provedení příslušné akce.
- Vyhodnocení akce, ve smyslu rozhodnutí, zda došlo k adekvátní reakci na provozní událost.

Pokaždé, kdy dojde k manuálnímu zajištění těchto činností je Dodavatel po uzavření události povinen vyhodnotit, zda není pro detekovanou provozní událost možné definovat automatizaci těchto činností.

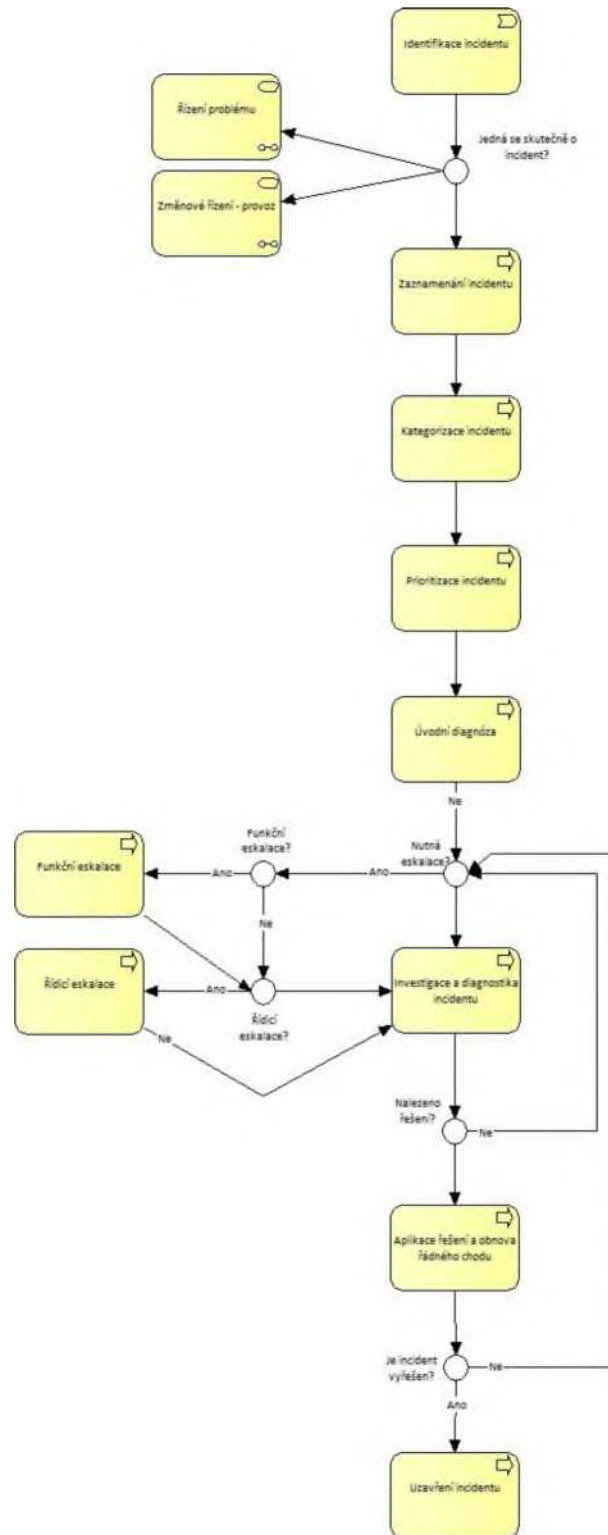
SLA parametry

Parametr	Hodnota
Manuální detekce provozní události	Bezprostředně po zaznamenání
Manuální zaznamenání provozní události	Ukončení 5 minut od detekce provozní události
Manuální korelace nebo filtrování provozní události	Ukončení 10 minut od zaznamenání provozní události
Manuální klasifikace provozní události	Ukončení 10 minut od zaznamenání provozní události
Manuální příjem upozornění a iniciaci provedení příslušné akce	Ukončení 10 minut od zaznamenání provozní události
Vyhodnocení akce	Zahájení 15 minut od ukončení akce
	Ukončení bez zbytečného odkladu (tj. v závislosti na potřebě vyhodnotit provozní údaje)
Vyhodnocení, zda je možné manuálně prováděnou činnost automatizovat	1 pracovní den od uzavření události
Zpracování návrhu na automatizaci manuálně prováděné činnosti	5 pracovních dní od vyhodnocení, že je možné činnost automatizovat

3.1.2 PS-I-B Řízení incidentů

Popis a požadavky

Řízení incidentů je procesem, který odpovídá za správu životního cyklu všech incidentů. Řízení incidentů zajišťuje, aby normální provoz služby byl obnoven tak rychle, jak je to možné, a aby byl minimalizován dopad na business.



Dodavatel odpovídá za:

- Neprodlené zaznamenání incidentu.
- Kategorizaci incidentu. Incidenty budou kategorizovány alespoň s ohledem na závažnost incidentu z pohledu: dopadu na dostupnost služeb, významu dopadu na uživatele, odpovědnosti za řešení, atd.
- Prioritizaci incidentu dle jeho kategorie.
- Úvodní diagnózu spočívající v analýze incidentu a zjištění, zda jej lze řešit některým z postupů, provedených v minulosti, nebo zaznamenaným ve znalostní bázi.
- Investigaci a diagnostiku incidentu a přípravu návrhu řešení. Dodavatel odpovídá za provedení těchto kroků pouze v případě, že řešení incidentu je možné provést na straně provozu, tj. nejedná se o incident týkající se spravovaných technologií a infrastrukturních prvků. Incidenty mající původ uvnitř spravovaných technologií a infrastrukturních prvků deleguje na příslušný subjekt zajišťující 3. úroveň podpory (nebo jinou smluvně definovanou součinnost). V takovém případě zajistí subjektu zajišťujícímu 3. úroveň technické podpory takovou součinnost, kterou potřebuje pro vyřešení incidentu.

Pokud řešení incidentu vyžaduje jak zapojení dodavatele, tak některého z dalších subjektů, je dodavatel odpovědný za koordinaci přípravy celého řešení. Do časů definovaných SLA parametry níže se v takovém případě nezapočítává čas, od oprávněného předání řešení části incidentu na příslušný subjekt zajišťující 3. úroveň podpory (nebo jinou smluvně definovanou součinnost) po vyřešení části incidentu příslušným subjektem a předání potřebných podkladů dodavateli k nasazení této části řešení do produkčního prostředí.

Dodavatel je oprávněn v rámci investigace a diagnostiky incidentu provádět provozní zásahy (např. aktivaci detailnějšího logování) nebo nasadit ve svěřené infrastruktuře specializované nástroje v případě, že tyto úkony jsou pro investigaci a diagnostiku incidentu nezbytné (tj. incident bez jejich užití nelze řádně vyřešit) a neohrozí řádné fungování NEN (omezení uživatelů, bezpečnostní riziko atd.). O využití této možnosti musí explicitně informovat Objednatele.

- Aplikaci řešení a obnovu řádného chodu. Při aplikaci řešení postupuje Dodavatel dle pravidel definovaných pro služby PS-II.
- Ověření funkčnosti aplikovaného řešení.

Dodavatel je povinen alespoň jednou měsíčně provést vyhodnocení incidentů z pohledu možnosti jejich proaktivnímu předcházení. Veškeré detekované problémy vedoucí k vzniku provozních incidentů musí být manuálně zaznamenány a řízení dle pravidel služby PS-I-C. Dodavatel je povinen v návaznosti na toto vyhodnocení aktualizovat nastavení monitoringu tak, aby bylo možné vzniku incidentů proaktivně předcházet, nebo je alespoň co nejdříve odhalit.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Zaznamenání incidentu	Do 1 minuty od evidence incidentu v 95% případů Do 5 minut v ostatních případech
Kategorizace incidentu a Prioritizace incidentu	Do 5 minut od zaznamenání incidentu

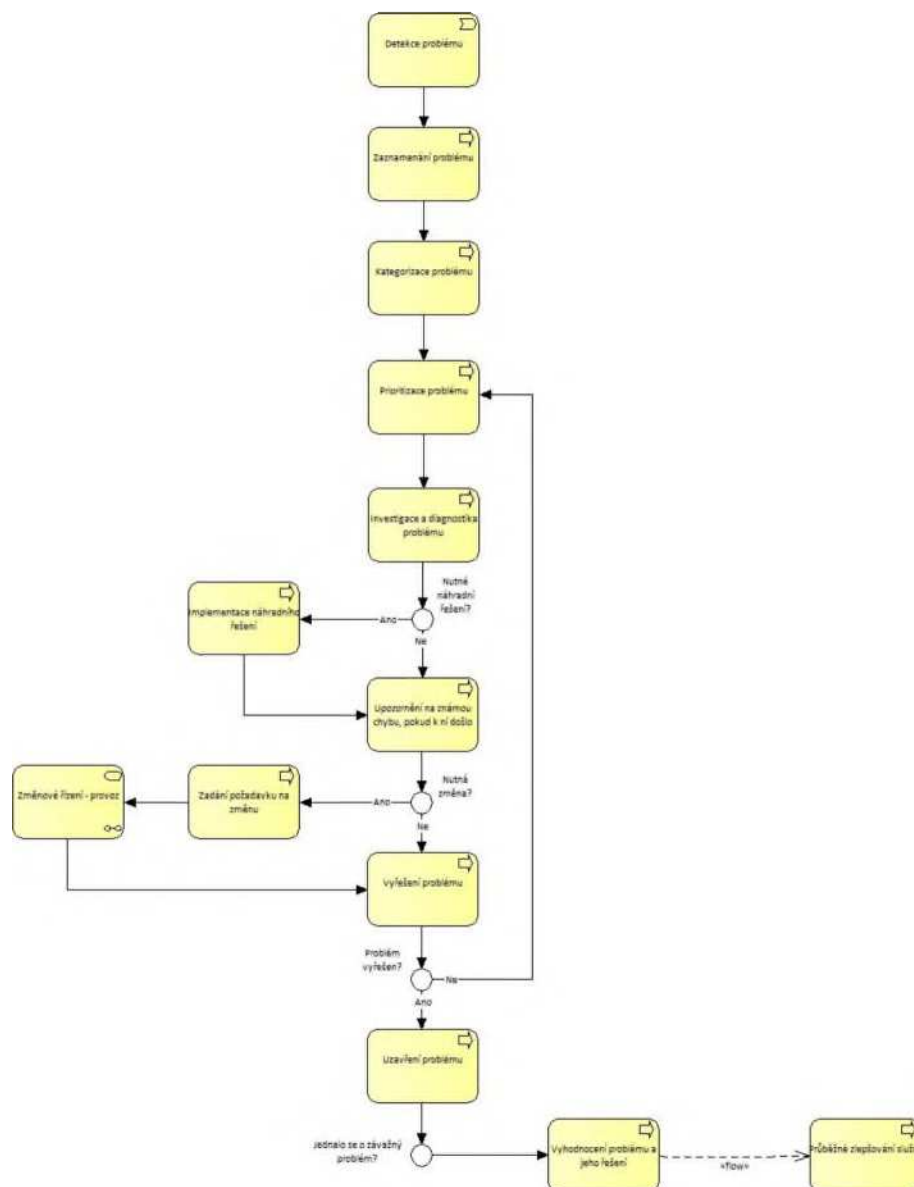
Úvodní diagnóza	Do 15 minut od prioritizace incidentu pro incidenty způsobující nedostupnost služeb nebo pro bezpečnostní incidenty Do 30 minut od prioritizace incidentu pro incidenty způsobující omezení služeb
Investigace a diagnostika incidentu	Zahájení řešení do 5 minut od ukončení úvodní diagnózy Nalezení řešení, pokud toto lze zajistit provozním zásahem 30 minut od ukončení úvodní diagnózy
Delegace řešení incidentu na 3. úroveň technické podpory	Do 5 minut od indikace potřeby součinnosti 3. úrovně podpory
Poskytnutí potřebné součinnosti subjektu zajišťujícímu 3. úroveň technické podpory	Do 5 minut od vyžádání součinnosti ze strany 3. úrovně podpory
Servisní okno pro odstávky aplikace	20:00-4:00 každý pátek a sobotu *Objednatel smí v závislosti na povaze a náročnosti důvodu odstávky udělit výjimku a umožnit rozšíření servisního okna pro jednotlivé případy
Aplikace řešení a obnovení chodu	V případě, že aplikace řešení incidentu vyžaduje odstávku NEN a: <ul style="list-style-type: none"> • Incident znemožňuje nebo omezuje funkčnost a dostupnost aplikace nebo znemožňuje řádný provoz, je odstávka a aplikace řešení Dodavatelem prováděna neprodleně po nalezení řešení (u řešení spočívajících výhradně na straně Dodavatele) nebo po obdržení všech podkladů a pokynů od 3. úrovně podpory (u řešení vyžadujících předání 3. úrovní podpory). • Incident omezuje řádný provoz, je povinen Dodavatel realizovat aplikaci řešení v rámci nejbližšího servisního okna aplikace po nalezení řešení (u řešení spočívajících výhradně na straně Dodavatele) nebo po obdržení všech podkladů a pokynů od 3. úrovně podpory (u řešení vyžadujících předání 3. úrovní podpory). Objednatel smí udělit výjimku z tohoto pravidla a vyžádat si okamžitou aplikaci řešení. V případě, že aplikace řešení incidentu nevyžaduje odstávku NEN, je aplikace řešení Dodavatelem prováděna neprodleně po nalezení řešení (u řešení spočívajících výhradně

	na straně Dodavatele) nebo po obdržení všech podkladů a pokynů od 3. úrovně podpory (u řešení vyžadujících předání 3. úrovni podpory).
Ověření funkčnosti	Zahájení do 15 minut od obnovení chodu Dokončení neprodleně
Uzavření incidentu	Do 15 minut od pozitivního ověření funkčnosti aplikovaného řešení
Vyhodnocení incidentů za účelem jejich proaktivnímu předcházení v budoucnu	Do 10. dne následujícího měsíce
Komunikace s ostatními subjekty podílejícími se na řešení incidentu	Neprodleně

3.1.3 PS-I-C Řízení problémů

Popis a požadavky

Proces, který odpovídá za správu celého životního cyklu problému. Správa problémů proaktivně zamezuje výskytu incidentů a minimalizuje dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno.



Dodavatel odpovídá za:

- Neprodlené zaznamenání problému.
- Kategorizaci problému. Problémy budou kategorizovány alespoň s ohledem na závažnost problému z pohledu:
 - pravděpodobnosti způsobení provozních incidentů,
 - času vzniku provozních incidentů při neodstranění problému,
 - dopadu na dostupnost služeb,
 - významu dopadu na uživatele,
 - odpovědnosti za řešení,
 - atd.
- Priorizaci problému.
- Investigaci a diagnostiku problému a přípravu návrhu řešení. Dodavatel je oprávněn v rámci investigace a diagnostiky problému provádět provozní zásahy (např. aktivaci detailnějšího logování) nebo nasadit ve svěřené infrastruktuře specializované nástroje v případě, že tyto úkony jsou pro investigaci a diagnostiku problému nezbytné (tj. problém bez jejich užití nelze

řádně vyřešit) a neohrozí řádné fungování NEN (omezení uživatelů, bezpečnostní riziko, atd.). O využití této možnosti musí explicitně informovat Objednatele.

- Implementaci náhradního řešení, je-li nutné pro zmírnění rizika vzniku provozních incidentů do doby vyřešení problému.
- Zadání změnového požadavku, vyžaduje-li odstranění problému provedení změn v infrastruktuře NEN.
- Vyřešení problému. Dodavatel odpovídá pouze za vyřešení těch problémů, které souvisí se zajištěním provozu a provozních služeb. Problémy mající původ uvnitř spravovaných technologií a infrastrukturních prvků deleguje na příslušný subjekt zajišťující 3. úroveň podpory. V takovém případě zajistí subjektu zajišťujícímu 3. úroveň technické podpory takovou součinnost, kterou potřebuje pro vyřešení problému.

V případě, že vyřešení problému vyžaduje odstávku NEN a zároveň se jedná o problém, který nezpůsobuje nedostupnost kritických služeb NEN nebo nezpůsobí do nejbližšího servisního okna provozní incident, je povinen Dodavatel realizovat řešení v rámci servisního okna aplikace. Objednatel smí udělit výjimku z tohoto pravidla a vyžádat si okamžité řešení. Ve všech ostatních případech je povinen Dodavatel aplikovat nalezené řešení ihned.

- Ověření funkčnosti aplikovaného řešení.
- Pokud se jednalo o závažný problém, jehož původ vycházel z nedostatečné kvality některého z prvků infrastruktury nebo služby, musí Dodavatel iniciovat zvýšení jejich.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Zaznamenání problému	Do 1 minuty od evidence problému v 95% případů Do 5 minut v ostatních případech
Kategorizace problému a Prioritizace problému	Do 5 minut od zaznamenání problému
Investigace a diagnostika problému	Zahájení do 30 minut od prioritizace problému pro případy, kde bezprostředně hrozí vznik incidentu Zahájení do 60 minut v ostatních případech
Implementace náhradního řešení	Neprodleně
Vyřešení problému	Neprodleně
Delegace řešení problému na 3. úroveň technické podpory	Do 5 minut od indikace potřeby součinnosti 3. úrovně podpory
Poskytnutí potřebné součinnosti subjektu zajišťujícímu 3. úroveň technické podpory	Do 5 minut od vyžádání součinnosti ze strany 3. úrovně podpory
Uzavření problému	Do 15 minut od pozitivního ověření funkčnosti aplikovaného řešení

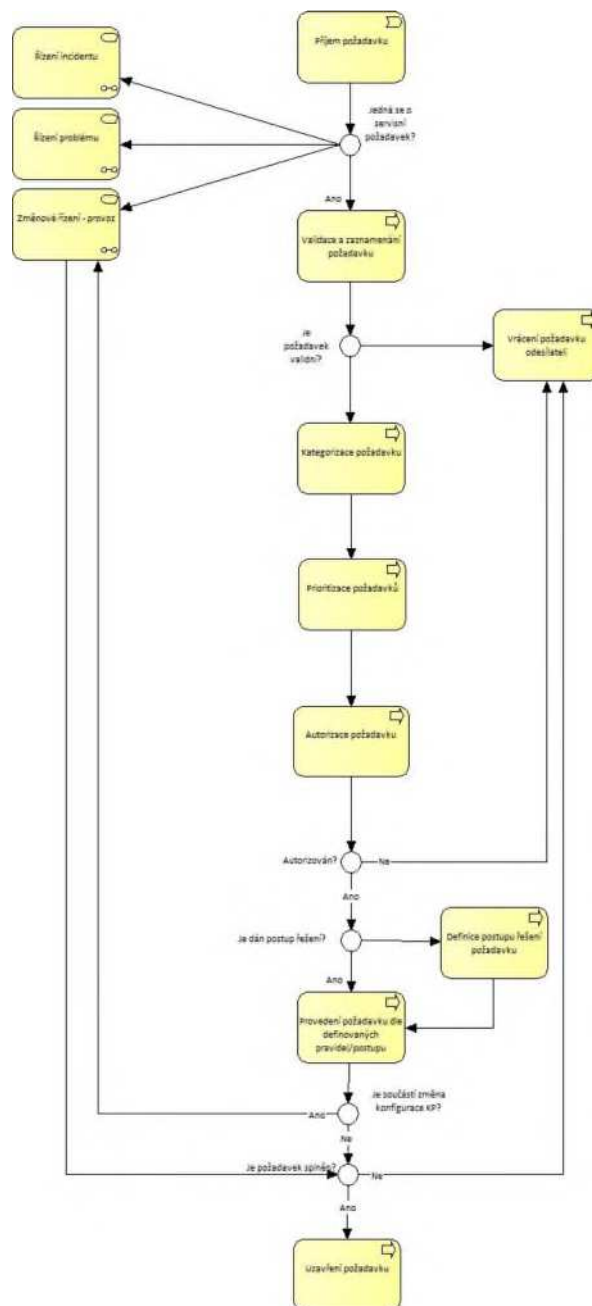
Vyhodnocení problémů za účelem iniciace zvýšení kvality infrastrukturních prvků a služeb	Do 10. dne následujícího měsíce
Komunikace s ostatními subjekty podílejícími se na řešení incidentu	Neprodleně

3.1.4 PS-I-D Plnění požadavků

Popis a požadavky

Účelem tohoto procesu je zajistit řízené zpracování a dokumentaci realizace plnění požadavků. Níže popsaný proces je společný pro všechny požadavky, tj. i ty jejichž výkon by Dodavatel přímo nezajišťoval. Dodavatel přímo odpovídá za zajištění následujících typů požadavků:

- Uživatelská podpora (PS-I-D-a),
- Metodická podpora (PS-I-D-b),
- Registrace subjektů (PS-I-D-c),
- Odborné služby (PS-I-D-d),
- Zálohování (PS-I-D-e).



Výše zachycený proces je pro všechny kategorie provozních požadavků společný a Dodavatel v rámci tohoto procesu zajistí:

- Příjem požadavku. Dodavatel musí přijímat požadavky zadané prostřednictvím formuláře v ServiceDesku, telefonicky a mailem.
- Validaci a zaznamenání požadavku. Pokud by požadavek nebyl po obsahové stránce validní, vrátí jej neprodleně k doplnění zadavateli požadavku.
- Kategorizaci požadavků dle povahy požadavku.
- Prioritizaci a autorizaci požadavků dle Objednatelům stanovených pravidel.
- Delegaci plnění požadavku na subjekt zajišťující plnění příslušné kategorie požadavků.
- Uzavření požadavku po jeho řádném splnění. Dodavatel zde ověří splnění požadavku a ten poté formálně uzavře.

Dále v této kapitole jsou rozpracovány nároky na plnění těch kategorií požadavků, které zajišťuje Dodavatel.

SLA parametry – společné

Parametr	Hodnota
Příjem požadavků – počet hovorů, které musí být Dodavatel schopen paralelně přijmout/vyřizovat operátorem (systém IVR se do tohoto limitu nepočítá)	5
Počet operátorů schopných zajistit plnění požadavků v anglickém jazyce	1
Validace a zaznamenání požadavku	do 5 minut od přijetí požadavku v 95% případů, do 10 minut od přijetí požadavku v ostatních případech
Kategorizace požadavku	do 5 minut od validace požadavku v 95% případů, do 10 minut od validace požadavku v ostatních případech
Prioritizace požadavku	
Autorizace požadavku	
Delegace požadavku řešiteli	
Plnění požadavku	viz individuální parametry v dalších částech této kapitoly
Uzavření požadavku	do 15 minut od přijetí informace o provedení plnění požadavku

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Zvýšení nebo snížení počtu hovorů, které musí být Dodavatel schopen paralelně přijmout/vyřizovat operátorem o 1. Celkem může dojít k zvýšení či snížení tohoto parametru na min. hodnotu 1 a max. hodnotu 10.
- B. Zvýšení nebo snížení počtu operátorů schopných zajistit plnění požadavků v anglickém jazyce o 1. Celkem může dojít k zvýšení či snížení tohoto parametru na min. hodnotu 0 a max. hodnotu 5.

3.1.4.1 PS-I-D-a Uživatelská podpora

Popis a požadavky

Dodavatel zajistí uživatelskou podporu zahrnující:

- Zodpovídání uživatelských dotazů týkajících se ovládání a funkčnosti aplikace. Uživatelské dotazy budou zodpovídány na základě informací obsažených v:
 - uživatelských příručkách,
 - interní znalostní bázi.

V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Dodavatel takovýto dotaz v zjednodušené podobě zaznamenat do ServiceDesku. Bude-li to možné, bude Dodavatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím ServiceDesku.

- Doplnění interní znalostní báze. Interní znalostní bázi doplní Dodavatel o standardizovanou odpověď vždy, kdy je uživatelem vznesen dotaz, pro který není odpověď odvoditelná z uživatelských příruček nebo informací v interní znalostní bázi.
- Publikování FAQ. Dodavatel na měsíční bázi uveřejní v uživatelské sekci NEN odpovědi na 20 nejčastěji kladených otázek.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Plnění požadavku – odpověď na dotaz uživatele, pro který existuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo jej lze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	Do 15 minut od přijetí požadavku na uživatelskou podporu nebo od přijetí telefonického hovoru. Tato lhůta je počítaná vždy pouze pro prvních 5 požadavků v pořadí ke zpracování. Tj. pokud uživatelská podpora přijme souběžně 6 požadavků, bude lhůta pro 6. v pořadí počítaná až od momentu vyřešení některého z prvních 5.
Doplnění znalostní báze o novou unifikovanou odpověď na uživatelský dotaz a poskytnutí této odpovědi uživateli pro dotazy, pro které	Příští pracovní den od delegace požadavku na uživatelskou podporu nebo od přijetí telefonického hovoru.

neexistuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo je nelze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	
Počet vyhrazených pracovníků v časovém okně poskytování služby pro odpovědi na dotazy uživatelů, pro které neexistuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo je nelze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	2
Publikování FAQ	Aktualizace proběhne do 5 pracovního dne následujícího měsíce.

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Zvýšení nebo snížení počtu vyhrazených pracovníků v časovém okně poskytování služby zajišťujících odpovědi na dotazy uživatelů, pro které neexistuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo je nelze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách o 0,5. Celkem může dojít k zvýšení či snížení tohoto parametru na min. hodnotu 1 a max. hodnotu 4.
- B. Zvýšení nebo snížení lhůty na doplnění znalostní báze o novou unifikovanou odpověď na uživatelský dotaz o 30 minut. Celkem může dojít k zvýšení či snížení tohoto parametru na min. hodnotu 8 hodin a max. hodnotu 24 hodin.

3.1.4.2 PS-I-D-b Metodická podpora

Popis a požadavky

Dodavatel dle pokynů Objednatele zajistí:

- Zpracování metodických výstupů: školení, uživatelských příruček, uživatelských nápověd atd.
- Realizaci školení v prostorách a na prostředcích zajištěných Objednatelem.
- On-site podporu uživatelů NEN při jeho užívání (podpora při nastavení parametrizovatelných částí NEN, kontrola prostředí zadavatele, ve které je NEN v organizaci zadavatele provozován, pokud používání NEN vykazuje nestandardní odchylky jako např. chybové stavy, dlouhé doby odezev atp.).

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Metodická podpora	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně

3.1.4.3 PS-I-D-c Registrace subjektů

Popis a požadavky

Dodavatel zajistí registraci subjektů (zadavatelů i dodavatelů, včetně zahraničních subjektů) dle procesu stanoveného Objednatelem. Ten bude rozsahově odpovídat stávajícímu procesu, jehož postup lze nalézt ve veřejně přístupné části NEN.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Upozornění žadatele na neúplnost předložené žádosti	Do 2 hodin od přijetí požadavku
Registrace subjektu – ČR	Do 4 hodin od přijetí požadavku
Registrace subjektů – mimo ČR	Do 8 hodin od přijetí požadavku

3.1.4.4 PS-I-D-d Odborné služby

Popis a požadavky

Dodavatel zajistí odborné služby spočívající v:

- Zpracování politik provozu NEN, např. politik řízení kontinuity služeb nebo informační bezpečnosti.
- Promítnutí politik provozu NEN do postupů zajišťovaných Dodavatelem.
- Provedení provozních a administračních úkonů nad rámec kontinuálně poskytovaných služeb.
- Zpracování statistických výstupů.
- Export a import dat.
- Vyžádané účasti na jednání Objednatele s třetími stranami.
- Ověření správnosti a úplnosti záloh.
- Simulace postupu dle havarijních plánů.
- Další odborné činnosti související s provozem NEN.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Plnění požadavku – odborné služby	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně

3.1.4.5 PS-I-D-e Zálohování

Popis a požadavky

Dodavatel v rámci této služby zajistí dohled nad zálohováním aktiv infrastruktury a ověřování správnosti a úplnosti záloh.

- Dohled nad zálohováním aktiv – Dodavatel zajistí monitoring zálohovacího cyklu, tj. ověří, zda každý zálohovací cyklus proběhne bez hlášených vad a zda došlo k fyzickému vytvoření záloh v předpokládaných objemech. Jakékoliv indikované nedostatky nebo rozdíly od obvyklých trendů dodavatel neprodleně zaznamená jako provozní událost a bude jí dále řešit v souladu s požadavky na službu PS-I-A.
V případě jakéhokoliv indikovaného nedostatku dodavatel neprodleně zaznamená jako provozní událost a bude jí dále řešit v souladu s požadavky na službu PS-I-A.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Vyhodnocení dohledu nad zálohováním aktiv	1 den po plánovaném ukončení zálohovacího cyklu
Vyhodnocení ověření správnosti a úplnosti záloh	1 den od ukončení období
Nahlášení nedostatku nebo odchylky od běžného stavu formou hlášení provozní události	do 15 minut od detekce jevu

3.1.5 PS-I-E Řízení dostupnosti

Popis a požadavky

Účelem této služby je monitoring, reporting a investigace všech parametrů řádné dostupnosti služeb. Dodavatel v rámci této služby zajistí:

- Monitoring a investigaci všech odchylek od normálových hodnot služeb a spravované infrastruktury. V případě detekce provozní události bude tato zaznamenána¹ a dále řešena v rámci služby *PS-I-A Řízení událostí*. Za provozní událost je považována i nedostupnost monitoringu nebo služeb zajišťujících detekci provozních událostí. Dodavatel je povinen v případě nalezení souvislosti mezi detekovanou odchylkou a dostupností nebo kvalitou služeb pro koncové uživatele iniciovat úpravu monitorovacích nástrojů a pravidel pro automatickou detekci událostí (*PS-II-A Změnové řízení*).
- Sestavení měsíčního reportu o dostupnosti služeb s popisem průběhu investigace všech odchylek.

SLA parametry

¹ Pokud by došlo k nedostupnosti nástroje pro zaznamenání událostí, bude řešení pokračovat bez zaznamenání a to bude doplněno zpětně neprodleně poté, co to bude umožněno.

Parametr	Hodnota
Investigace odchylky od normálu	Neprodleně po zaznamenání odchylky
Zaznamenání provozní události	Neprodleně po detekci události
Sestavení měsíčního reportu	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce

3.1.6 PS-I-F Řízení kapacity

Popis a požadavky

Účelem této služby je vyhodnocení přiměřenosti zdrojů vůči potřebám služeb a iniciace případných změn v jejich alokaci.

Dodavatel v rámci této služby zajistí:

- Sledování trendů využívání infrastrukturních zdrojů.
- Reakci na prahové hodnoty služeb a infrastruktury, nebo jejich výkonové problémy. V případě potřeby operativní reakce zaznamená dodavatel provozní událost a ta bude dále řešena v rámci služby *PS-I-A Řízení událostí*. V případě potřeby úpravy alokace zdrojů iniciuje dodavatel změnové řízení (*PS-II-A Změnové řízení*).
- Kvartální vyhodnocení přiměřenosti zdrojů vůči potřebám služeb. To bude obsahovat koncepční návrhy úpravy alokace, kapacity a dalších parametrů zdrojů s analýzou dopadů změny přidělených zdrojů na kvalitativní a kvantitativní parametry služeb.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Reakce na prahové hodnoty služeb a infrastruktury, nebo jejich výkonové problémy	Neprodleně po zaznamenání odchylky
Zaznamenání provozní události	Neprodleně po detekci události
Iniciace změnového řízení	Do 1. pracovního dne od detekce potřeby
Sestavení kvartálního vyhodnocení alokace zdrojů	Do 10. pracovního dne po ukončení kvartálu

3.1.7 PS-I-G Správa bezpečnosti informací

Popis a požadavky

Účelem této služby je zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti aktiv, informací, dat a služeb IT.

Dodavatel je povinen zajistit správu bezpečnosti informací v úrovni odpovídající zařazení NEN do kritické infrastruktury státu. Tj. musí se řídit zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat – dále jen „VKB“.

Dodavatel musí zpracovat iniciální verzi politiky informační bezpečnosti do 30 dnů od zahájení poskytování služby. Ta musí obsahovat nejen vymezení činností zajišťovaných Dodavatelem, ale veškeré činnosti, jejichž realizace je vyžadována ZoKB a VKB. Dodavatel musí v rámci politiky stanovit, které subjekty se mají na zajišťování těchto činností podílet a stanovit jejich odpovědnosti.

Dodavatel musí disponovat dostatečnou kapacitou pracovníků schopných provést reakci na identifikovaný bezpečnostní incident. Reagovat na identifikovaný provozní incident musí neprodleně.

V návaznosti na každý bezpečnostní incident musí Dodavatel zpracovat návrh bezpečnostních opatření, která by vedla k jeho opakování a iniciovat jejich přijetí.

Dodavatel musí rovněž zajistit řádnou konfiguraci všech dohledových nástrojů a tyto průběžně aktualizovat tak, aby:

- bylo minimalizováno riziko bezpečnostního incidentu, který nebude detekován,
- byla co nejkratší doba od vzniku bezpečnostního incidentu po jeho detekci, zaznamenání a notifikaci osob odpovědných za jeho řešení.

SLA parametry

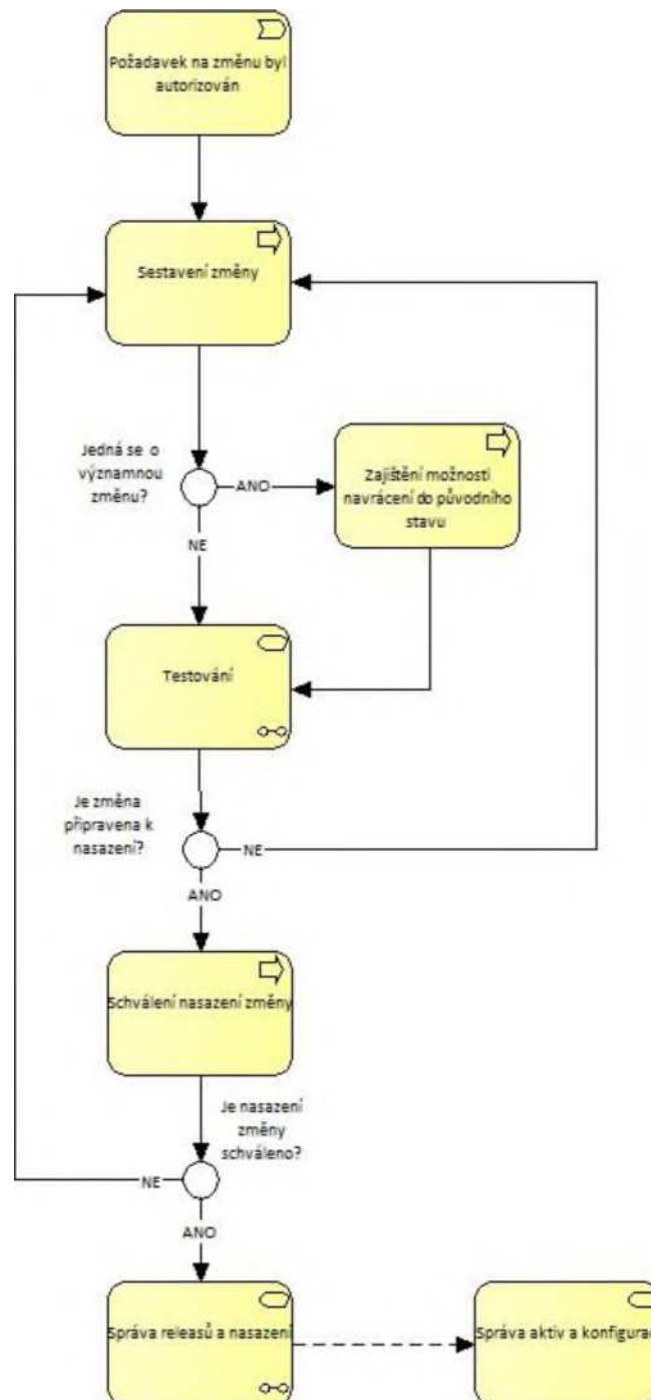
Parametr	Hodnota
Zpracování iniciální verze politiky informační bezpečnosti	do 30 dnů od zahájení poskytování služby
Aktualizace politiky informační bezpečnosti	do 10 dnů od bezpečnostního incidentu
Reakce na identifikovaný bezpečnostní incident	do 5 minut od identifikace incidentu
Zpracování návrhu bezpečnostních opatření v návaznosti na bezpečnostní incident	do 5 pracovních dnů od identifikace incidentu

3.2 PS-II Přechod služeb

3.2.1 PS-II-A Změnové řízení

Popis a požadavky

Účelem změnového řízení je řízená realizace změn minimalizující dopad na dostupnost NEN. Dodavatel zajišťuje realizace pouze těch změn, které souvisí se zajištěním provozních služeb. Tj. nezajišťuje např. změny spočívající v doplnění nebo úpravě funkcionalit NEN.



Dodavatel v rámci této služby zajistí realizaci změn nad jemu svěřenými infrastrukturními prvky na úrovni provozních a administračních úkonů a jejich řízení dle procesu zachyceného výše.

V rámci realizace změn tak Dodavatel zajistí následující činnosti:

- Sestaví změnu, tj. připraví implementaci změny v testovacím prostředí.
- V případě realizace významné změny (dle definice VKB) připraví dodavatel rovněž scénář pro navrácení do původního stavu.

Dále pak v rámci životního cyklu realizace změn provede v rámci plnění souvisejících služeb:

- Testování (služba *PS-II-B*) v rozsahu relevantním pro prováděnou změnu a odsouhlaseném Objednatelem.
- Po schválení nasazení změny Objednatelem realizuje její nasazení do produkčního prostředí (*PS-II-C*) a řádné zadokumentování provedených změn (*PS-II-D*).

V případě, že Dodavatel pro provedení výše popsaných činností potřebuje součinnost nebo vstupy dalších subjektů (např. subjektů zajišťujících rozvoj a technickou podporu aplikaci NEN, middleware, HW, apod.) je Dodavatel integrátorem těchto vstupů, tj. odpovídá za koordinaci subjektů zajišťujících dílčí vstupy, integraci jejich výstupů a provedení činnosti. Mandát pro tyto činnosti zajistí Dodavateli Objednatel, který Dodavateli předá kontaktní matici a komunikační pravidla upravující spolupráci s ostatními subjekty.

SLA parametry

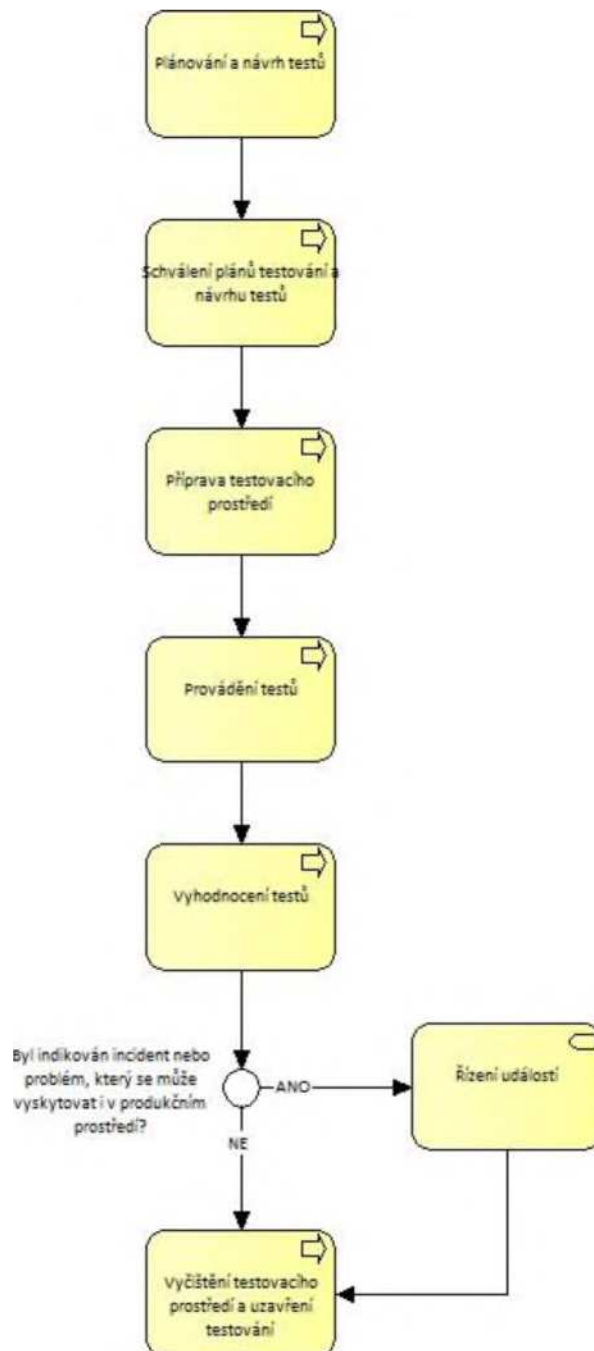
Parametr	Hodnota
Změnové řízení	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně

3.2.2 PS-II-B Testování

Popis a požadavky

Účelem této služby zajišťované Dodavatelem formou výkonového plnění je zajištění všech relevantních forem testování (funkční, výkonové, bezpečnostní atd.), které mohou být realizovány jak v rámci ověřování změn, tak v rámci proaktivního ověřování parametrů a vlastností aplikace NEN, technologické infrastruktury a služeb.

Testování standardně probíhá v rámci testovacího prostředí. V Objednatelem schválených případech může probíhat i v produkčním prostředí.



Dodavatel odpovídá za:

- Plánování a návrh testů. Dodavatel v návaznosti na požadavek Objednatele připraví testovací proceduru a předloží jí ke schválení Objednateli. Testování navržené Dodavatelem musí splňovat obvyklé standardy testování, tj. musí být řádně dokumentované, transparentní a opakovatelné. V případě, že provedení testů vyžaduje nasazení specializovaných nástrojů ve spravované infrastruktuře, musí o toto Dodavatel explicitně požádat.
- Po odsouhlasení Objednatelem připraví Dodavatel testovací prostředí, provede schválenou testovací proceduru a testování vyhodnotí.
- Pokud jsou v průběhu testování detekovány incidenty nebo problémy, které by mohli být již v aktuálním produkčním prostředí (tj. jejich výskyt např. nijak nesouvisí s testovanou změnou), musí Dodavatel takovéto události zaznamenat standardní cestou, viz *PS-I-A Řízení událostí*.
- Po ukončení testování uvede Dodavatel testovací prostředí dle schváleného plánu buďto do původního stavu, nebo jej ponechá ve stavu z konce testování. Pokud byly na základě testování zaznamenány provozní události, je tato činnost prováděna až po jejich uzavření.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Testování	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně

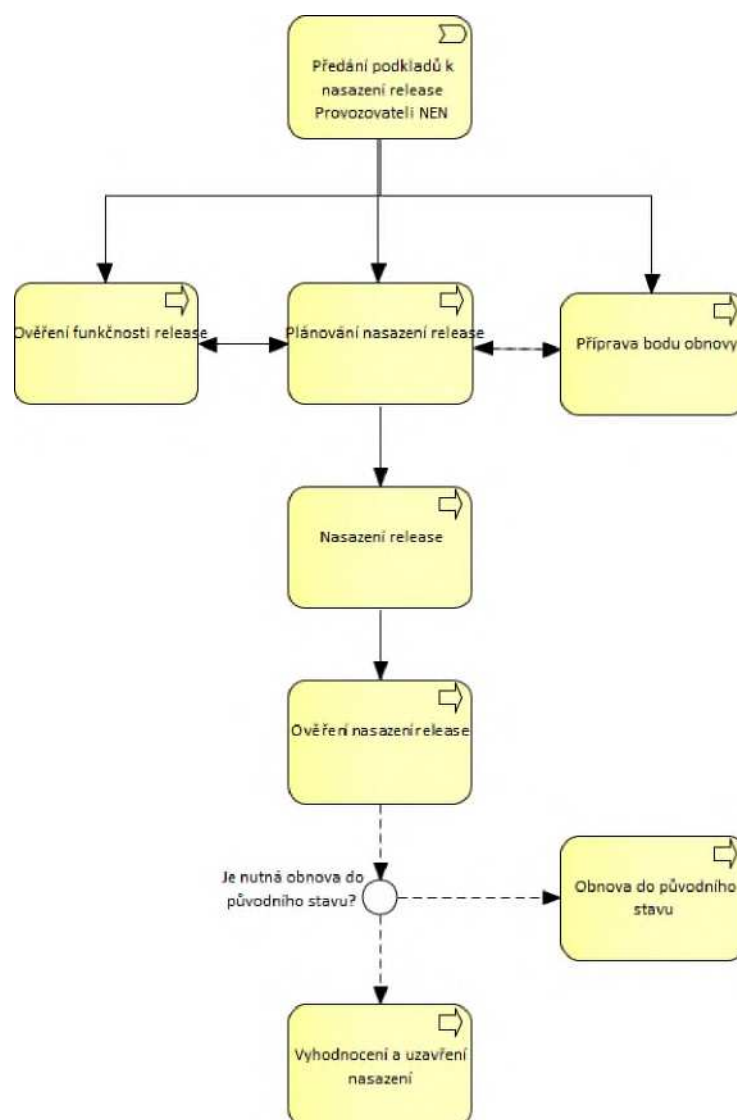
3.2.3 PS-II-C Správa releasů a nasazení

Popis a požadavky

Účelem této služby je plánování, načasování, ověření a řízení nasazení releasů tak aby byla maximálně chráněna integrita stávajících služeb. Prostřednictvím této služby je realizováno nasazení veškerých nových verzí aplikace v případě, že nasazení nesouvisí s aktuálně řešeným incidentem, který znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování aplikace (v tomto případě je nasazení realizováno v rámci služby *PS-I-B Řízení incidentů*).

Dodavatel obdrží release buďto od Objednatele, nebo od jím určeného subjektu zajišťujícího rozvoj NEN.

Dodavatel musí být připraven nasadit 4 release ročně.



Dodavatel v rámci této služby zajistí:

- Plánování nasazení releasu. Dodavatel každou odsouhlasenou změnu k nasazení zapracuje do plánu releasů a nasazení. V rámci plánování musí zohlednit jak naléhavost nasazení, tak dostatečný časový prostor pro všechny přípravné procedury. Součástí každého naplánovaného releasu musí být rovněž jednoznačná definice vstupních a výstupních kritérií nasazení releasu a také způsob jakým budou monitorovány a vyhodnocovány. Pro každý z releasů musí být rovněž rozhodnuto, zda bude pro něj připravován bod obnovy, který by umožňoval návrat do původního stavu v případě neúspěchu nasazení. U významných změn bude bod obnovy vytvářen automaticky.
- Ověření funkčnosti releasu. Dodavatel v návaznosti na plán releasů ověří funkčnost a vlastnosti releasu v rámci testovacího prostředí. V případě, že je jako součást releasu naplánováno i testování v rámci služby *PS-II-B Testování* musí být tomu uzpůsoben průběh ověření funkčnosti releasu a plánování. Pokud je v release nalezena chyba, která by mohla způsobovat provozní incidenty nebo problémy je tato informace postoupena Objednateli a ten rozhodne, zda bude dále pokračováno v nasazení release, nebo bude tento vrácen k odstranění nedostatků subjektu zajišťujícímu rozvoj NEN. V případě vrácení release k odstranění nedostatků je proces nasazení release pozastaven dokud nedojde k předání nové verze release, ve které budou nedostatky odstraněny.
- Příprava bodu obnovy, tj. bodu do kterého bude NEN navrácen v případě překročení limitního počtu incidentů a problémů po nasazení release na produkční prostředí. Dodavatel připraví bod obnovy a ověří funkčnost mechanismu obnovy. V případě releasů s menším rozsahem a komplexností změn může Objednatel rozhodnout o neprovádění tohoto kroku.
- Nasazení release v souladu s nastaveným plánem na produkční prostředí. Součástí nasazení release musí být také:
 - Uveřejnění tzv. release notes, které musí obsahovat přehled všech změn provedených v rámci release.
 - Aktualizace uživatelských příruček ve vazbě na upravenou funkcionalitu NEN.
- Ověření nasazení release dle nastavených pravidel v rámci plánování nasazení releasu. Při detekci provozních událostí (zejm. incidentů, problémů) je událost zaznamenána a dále řešena v rámci procesu *PS-I-A Řízení událostí*.
- Obnova do původního stavu je prováděna v případě, že je v průběhu releasu dosaženo stanovených limitů incidentů a problémů. Dodavatel o obnově do původního stavu neprodleně informuje Objednatele.
- Vyhodnocení a uzavření nasazení. Dodavatel po ověření nasazení release provede vyhodnocení, které bude mimo vyhodnocení průběhu nasazení a výstupních kritérií releasu, zahrnovat i hodnocení řešených provozních událostí v souvislosti s nasazením release. Toto vyhodnocení je předkládáno Objednateli a slouží jako podklad pro další plánování releasů a nasazení.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Servisní okno pro nasazení release	20:00-4:00 každý pátek a sobotu *Objednatel smí v závislosti na povaze a náročnosti release udělit výjimku a umožnit rozšíření servisního okna pro jednotlivé release.

Plánování releasů a nasazení	Do 5 pracovních dnů od přijetí informace o autorizaci prvku k nasazení
Příprava a ověření funkčnosti bodu obnovy	Do 20 dnů od přijetí informace o autorizaci prvku k nasazení
Nasazení release	DO 30 dnů od přijetí informace o autorizaci prvku k nasazení
Zaznamenání detekované provozní události do ServiceDesku	Do 15 minut od detekce provozní události
Ověření nasazení release	Neprodleně po nasazení release
Obnova do původního stavu	Neprodleně po dosažení limitního počtu incidentů a problémů
Vyhodnocení a uzavření nasazení	Do 3 pracovních dnů od ukončení ověření nasazení release, nebo do 10 pracovních dnů od nasazení release (je uplatněna lhůta, která nastane dříve)

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Zvýšení nebo snížení počtu releasů prováděných ročně o 1. Maximálním limitem, do kterého lze počet ročních releasů zvyšovat je 12.

3.2.4 PS-II-D Správa aktiv a konfigurací

Popis a požadavky

Účelem služby je zajištění řádného a řádně dokumentovaného stavu svěřených aktiv a jejich konfigurací.

Dodavatel v rámci této služby zajistí:

- Profylaxi všech infrastrukturních prvků v souladu s pokyny dodavatelů² jednotlivých prvků infrastruktury
- Uchovávání, verzování a zpřístupnění dokumentace ve správě Dodavatele, včetně dokumentace jím vytvořené. Dodavatel zpřístupní dokumentaci dle pokynů Objednatele.
- Uchovávání, verzování a zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách ve správě Dodavatele a jejich konfiguracích. Dodavatel zpřístupní informace dle pokynů Objednatele.

² Ti v souvislosti s provozem NEN nestanovili žádné specifické požadavky, tj. informaci o rozsahu a četnosti nutné profylaxe lze získat od jednotlivých dodavatelů technologií nebo z veřejně dostupných materiálů publikovaných pro jednotlivé technologie.

- Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW. Analýzu dopadu jejich nasazení na provoz NEN a zajišťování služeb. Dodavatel po provedení analýzy dopadu obeznámí s jejími závěry Objednatele.
- Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW v návaznosti na schválení analýzy dopadu Objednatelem. Toto se týká pouze případů, kdy nasazení nesouvisí s aktuálně řešeným incidentem, který znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování aplikace (v tomto případě je nasazení realizováno v rámci služby PS-I-B Řízení incidentů).

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Provedení profylaxe	Dle požadavků stanovených dodavatelem jednotlivých prvků infrastruktury
Zpřístupnění dokumentace osobám stanoveným objednatel	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatelem
Zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách osobám stanoveným objednatel	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatelem
Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od jejich vydání
Analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 10-ti pracovních dnů od jejich vydání
Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od schválení analýzy dopadu Objednatelem
Servisní okno pro nasazení nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	20:00-4:00 každý pátek a sobotu *Objednatel smí v závislosti na povaze a náročnosti release udělit výjimku a umožnit rozšíření servisního okna pro jednotlivé release.

3.3 PS-III Průběžné zlepšování služeb

Popis a požadavky

Účelem této služby je pravidelně vyhodnocení provozních zkušeností a návrh optimalizačních opatření.

Dodavatel po ukončení kvartálu zpracuje vyhodnocení provozu, ve kterém navrhne možné optimalizace v oblasti:

- uspořádání a využití infrastruktury,
- způsobu zajišťování služeb,
- aplikace NEN – na základě zkušeností nabytých při zajišťování uživatelské a metodické podpory,
- případně dalších oblastí majících dopad na kvalitu zajištění a poskytování NEN.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Vyhodnocení provozních zkušeností a návrhu optimalizačních opatření	Do 10 pracovních dnů od ukončení kvartálu

4 SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PODPŮRNÝCH PROVOZNÍCH NÁSTROJŮ

Pro řádné zajištění provozních služeb je nezbytné využít souboru podpůrných provozních nástrojů:

- **PN-I** ServiceDesk
- **PN-II** Konfigurační databáze
- **PN-III** Znalostní báze
- **PN-IV** Provozní monitoring
- **PN-V** Bezpečnostní monitoring
- **PN-VI** CallCentrum

Dodavatel může pro zajištění těchto služeb využít licencí a podpor, kterými již objednatel disponuje. Přehled těchto licencí je dostupný v dokumentech zpřístupněných v rámci zadávací dokumentace.

Dodavatel je povinen v rámci zajištění provozních služeb využít tyto nástroje v maximálním rozsahu. Tj. pokud lze zajistit podporu provozní služby v daném nástroji, neměl by Dodavatel doplňovat portfolio podpůrných provozních nástrojů o další nástroje s duplicitní funkcionalitou.

Náklady na nástroje, kterými již Objednatel disponuje, pokryje i nadále přímo Objednatel. Náklady na nástroje doplněné Dodavatelem musí zahrnout Dodavatel do kalkulace ceny příslušné služby. Nástroje dodané Dodavatelem musí být z důvodu jednotného zabezpečení provozovány na technologické infrastruktuře NEN (tj. na infrastruktuře v majetku Objednatele a ve správě Dodavatele).

Služby zajištění různých podpůrných provozních nástrojů jsou co do definice požadovaných činností shodné, liší se pouze v samotném provozovaném nástroji. Z toho důvodu je v popisu dále zpracován popis obecné služby zajištění podpůrných provozních nástrojů (PN-X) a požadavky na jednotlivé podpůrné provozní nástroje. Specifikace požadavků na jednotlivé služby zajištění podpůrných provozních nástrojů PN-(I-VI) je tak tvořena obecnými požadavky PN-X a požadavky na příslušný nástroj, které jsou uvedeny v příloze č. 1 tohoto dokumentu.

Služby zajištění podpůrných provozních nástrojů navazují na službu „IS-II Konfigurace podpůrných provozních nástrojů“ a jsou ukončeny službou „US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje“. Konfigurační zásahy do podpůrných provozních nástrojů jsou pak náplní vybraných provozních služeb PS-X. Tj. činnosti obsažené v těchto souvisejících službách nejsou zde duplikovány.

4.1 PN-I až VI Služba zajištění podpůrného provozního nástroje

Popis a požadavky

Dodavatel musí pro podpůrný provozní nástroj zajistit jeho řádný provoz, tj.:

- Řízení událostí, incidentů a problémů spojených s provozem podpůrného provozního nástroje. Řízení dostupnosti a kapacity podpůrného provozního nástroje.
- Plnění provozních událostí a řízení přístupových oprávnění.
- Vyhodnocování aplikačního a provozního logu a interpretace událostí zaznamenaných aplikačním logem nebo uživateli, které vykazují odchylku od běžného nebo požadovaného chování aplikace. Pokud analyzovaná situace vyžaduje provedení úprav, aby bylo možné systém provozovat při konzistentním dodržování všech požadavků na modul a jeho provoz, zpracuje Dodavatel návrh provedení těchto úprav a předá jej Objednateli.
- Komunikaci s technologickými vendory při odstraňování vad.
- Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW a analýzu dopadu jejich implementace na stabilitu a bezpečnost provozu.
- Instalaci a implementaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW.
- Aktualizaci provozních informací pro uživatele.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Dostupnost služby	7x24, servisní okno služby pátek a sobota 20:00-4:00.
Interpretace událostí zaznamenaných aplikačním logem nebo uživatelem (v případě výpadku, chyby, nebo omezení)	Do 15 minut od vzniku události vyžadující interpretaci
Komunikaci s technologickými vendory při odstraňování vad	Bezodkladně
Kontrola dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW	2x měsíčně
Analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW	Do 5 pracovních dnů od vydání patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW

	Do 10 pracovních dnů od vydání nové verze
Instalace a implementace nových verzí, patchů, hotfixů, service packů atp.	Do 5 pracovních od odsouhlasení instalace a implementace Objednatelem
Aktualizace provozních informací pro uživatele	Do 1 hodiny od vzniku události, o které mají být uživatelé informováni

5 HOUSINGOVÉ SLUŽBY

5.1 HS-I Housingové služby

Popis a požadavky

Dodavatel zajistí Housingové služby pro primární a sekundární lokalitu, ve kterých bude umístěn systém NEN.

- Primární a sekundární lokalita musí být geograficky oddělen
- Obě lokality musí být splňovat požadavky definované standardem TIER III. Prokázání naplnění požadavků je možné předložením příslušné certifikace, nebo doložením podkladů, ze kterých je naplnění požadavků patrné.
- Kapacita datové konektivity do internetu: 500 Mb/s.
- Kapacita datové konektivity mezi lokalitami:
 - LAN síť: 10 Gb/s L2 propoj s podporou L2 VLAN,
 - SAN síť: 16Gb/s FC.
- Je požadováno zajištění 5 veřejných vyhrazených IP adres. Zadavatel předpokládá potřebu přesměrovávání veřejných adres mezi primární a záložní lokalitou.
- Limitní latence propojení měřená mezi koncovými prvky v různých lokalitách musí být menší než 5 ms.
- Pro potřeby vzdáleného přístupu administrátorů musí být pro každou lokalitu zajištěn VPN přístup 1Gb/s.
- Je požadována redundance všech datových linek. Distribuci zátěže zajistí dodavatel.
- Infrastruktura NEN musí být umístěna vedle sebe.
- Dodavatel musí umístit systém NEN do vyhrazených/oddělených prostor (klec včetně stropu nebo samostatná místnost) s instalovaným systémem řízení přístupu a vstupu (EZS) a kamerovým systémem (vyhrazeným pro snímání vyhrazeného/odděleného prostoru s infrastrukturou NEN).
- V obou lokalitách budou zajištěny služby v parametrech dle následující tabulky:

Stání	Typ	Zatížení podlahy (kg/rack)	Příkon (kW/rack)	Chlazení (BTU/h pro rack)	Napájecí konektory pro rack
Primární lokalita 4 stání	19“ 42U	860	12,5	32300	4x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A
Záložní lokalita 3 stání	19“ 42U	860	12,5	32300	4x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- Zvýšení nebo snížení veřejných IP adres o 1 kus.
- Zvýšení nebo snížení podlahové plochy – Tento parametr bude upravován vždy o 1 rackové stání. Celkem může dojít k zvýšení či snížení podlahové plochy na min. hodnotu 2 racky a max. hodnotu 6 racků.

- Zvýšení nebo snížení příkonu – Tento parametr bude upravován vždy o 0,5 kW.
- Zvýšení nebo snížení kapacity napájecích konektorů – Tento parametr bude upravován vždy o 4x IEC309 P+N+G, jističní 240V/24A.
- Zvýšení nebo snížení výkonu chlazení – Tento parametr bude upravován vždy o 1 000 BTU/h.
- Zvýšení nebo snížení kapacity datové konektivity do internetu – Tento parametr bude upravován vždy o 100Mb/s.
- Zvýšení nebo snížení kapacity datové konektivity mezi lokalitami pro LAN síť – Tento parametr bude upravován vždy o 10Gb/s.
- Zvýšení nebo snížení kapacity datové konektivity mezi lokalitami pro SAN síť – Tento parametr bude upravován vždy o 8Gb/s.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Dostupnost služby	7x24
Odstranění vady kategorie A (vada způsobující výpadek NEN)	5 minut
Odstranění vady kategorie B (vada způsobující omezení provozu NEN)	8 hodin
Odstranění vady kategorie C (ostatní)	5 pracovních dnů

6 ŘÍZENÉ UKONČENÍ SLUŽEB

Zajišťování služeb Dodavatelem musí být vnímáno jako zajišťování určitých provozních rolí. Zajištění těchto rolí může být v průběhu životního cyklu NEN měněno a Dodavatel musí umožnit řízený přechod zajišťování služeb na Objednatele, nebo jím určený subjekt.

Účelem této kapitoly je vymezit služby související s ukončením poskytování bloku služeb Dodavatele:

- US-I Řízené ukončení housingových služeb
- US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury
- US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje
- US-IV Řízené ukončení provozních služeb

Tyto služby jsou aktivovány pokynem Objednatele vydaným v souvislosti s ukončením poskytování příslušné oblasti služeb Dodavatelem.

6.1 US-I Řízené ukončení housingových služeb

Popis a požadavky

Dodavatel musí v rámci služby řízeného ukončení housingových služeb:

- Připravit detailní scénář přesunu technického a systémového prostředí, které je v majetku Objednatele. Tento scénář musí zahrnovat podrobný postup demontáže infrastrukturních prvků a jejich opakovaného složení a aktivace v nové lokalitě. Dodavatel zajistí, že po předání systému bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz. Scénář musí být zpracován v takové míře detailu, že Objednatel nebo jím stanovený subjekt, nebude k přesunu infrastruktury potřebovat žádné další informace.
- Součástí scénáře musí být i scénář zajišťující přenos a konzistenci:
 - dat a veškerých záloh, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu systému NEN;
 - záznamů vytvořených v souvislosti s provozem systému NEN.
- Veškerá data a informace vzniklé v průběhu provozu systému NEN budou Dodavatelem předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací, předává se funkční systém NEN s plným datovým obsahem).
- Dodavatel se bude účastnit pracovních jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem housingových služeb za účelem konzultace a případného doplnění scénáře přesunu technického a systémového prostředí.
- V rámci ukončení housingových služeb budou provedeny veškeré činnosti a předány veškeré náležitosti, definované schváleným scénářem. Dodavatel musí zajistit dohled nad řádným naplňováním scénáře a jakékoliv odchylky od něj bezprostředně hlásit Objednateli.
- Dodavatel umožní Objednateli přesunout technické a systémové prostředí do nových prostor, tj. zajistí přístup k prostředkům a umožní jejich přesun. Přesun systému NEN do jiných prostor (datových center) zajišťuje a hradí Objednatel.
- Dodavatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.

Provedením této služby přestává Dodavatel zajišťovat housingové služby (HS-I).

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání scénáře přesunu technického a systémového prostředí	20 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby
Zpracování případných připomínek Objednatele	5 pracovních dnů od předání připomínek
Nahlášení odchylky od scénáře přesunu technického a systémového prostředí	30 minut od vzniku odchylky

6.2 US-II Řízené ukončení provozu HW infrastruktury

Popis a požadavky

Dodavatel musí v rámci služby řízeného ukončení provozu HW infrastruktury:

- Připravit detailní scénář předání provozu HW infrastruktury, který musí zahrnovat: předání know-how novému poskytovateli této služby (včetně možnosti stínování provozu novým zajišťovatelem), předání všech aktiv v podobě, v jaké vznikla v průběhu provozu (včetně provozních záznamů), podporu Dodavatele novému poskytovateli služby. Scénář musí zajistit, že po předání provozu HW infrastruktury bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz.
- Dodavatel se bude účastnit pracovních jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem služby provozu HW infrastruktury za účelem konzultace a případného doplnění scénáře přesunu technického a systémového prostředí.
- Dodavatel umožní novému poskytovateli služby stínovat stávající provoz HW infrastruktury.
- V rámci předání budou provedeny veškeré činnosti a předány veškeré náležitosti, definované schváleným scénářem. Dodavatel musí zajistit dohled nad řádným naplňováním scénáře a jakékoliv odchylky od něj bezprostředně hlásit Objednateli.
- Dodavatel po předání služby zajistí on-site podporu nebo on-line podporu prostřednictvím videokonference nového poskytovatele služby v kapacitním rozsahu shodném s dosavadním zajišťováním řádného provozu HW infrastruktury.
- Dodavatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.

Provedením této služby přestává Dodavatel zajišťovat služby nad HW infrastrukturou.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání scénáře předání provozu HW infrastruktury	20 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby
Zpracování případných připomínek Objednatele	5 pracovních dnů od předání připomínek
Nahlášení odchylky od scénáře předání provozu HW infrastruktury	30 minut od vzniku odchylky

Umožnění stínování provozu HW infrastruktury novému poskytovateli služby	14 po sobě jdoucích dnů
Poskytování on-site nebo on-line podpory prostřednictvím videokonference novému poskytovateli služby	14 po sobě jdoucích dnů

6.3 US-III Řízené ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje

Popis a požadavky

Tato služba může být aktivovaná pro každý jednotlivý podpůrný provozní nástroj. Dodavatel musí v rámci služby řízeného ukončení služeb zajištění podpůrného provozního nástroje:

- Předat provozní dokumentaci podpůrného provozního nástroje, která musí obsahovat alespoň:
 - dokumentaci konfigurace a parametrizace zvoleného nástroje;
 - dokumentaci integračních vazeb na okolní nástroje;
 - mechanismy parametrizace nástroje;
 - popis provozního zajištění nástroje.
- Předat provozní data podpůrného provozního nástroje:
 - konfigurační data a data související s parametrizací nástroje;
 - data a veškeré zálohy, které byly vytvořeny v rámci používání podpůrného provozního nástroje v souvislosti s provozem NEN;
 - záznamů vytvořených v rámci používání podpůrného provozního nástroje v souvislosti s provozem NEN.
- Veškerá data a informace vzniklé v průběhu používání podpůrného provozního nástroje budou Dodavatelem předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací).
- Dodavatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.

Provedením této služby přestává Dodavatel zajišťovat služby zajištění příslušného podpůrného provozního nástroje (PN-X).

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání provozní dokumentace podpůrného provozního nástroje	5 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby
Předání provozních dat podpůrného provozního nástroje	10 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby

6.4 US-IV Řízené ukončení provozních služeb

Popis a požadavky

Služba řízeného předání provozu se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení poskytování provozních služeb Dodavatelem (PS-X).

V rámci řízeného ukončení provozních služeb musí Dodavatel:

- Předat metodiky a další provozní dokumentaci provozních služeb.
- Předat provozní data vytvořená v rámci zajišťování provozních služeb.
- Veškerá data a informace vzniklé v průběhu používání podpůrného provozního nástroje budou Dodavatelem předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporthy a převody dat a informací).
- Dodavatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.

Provedením této služby přestává Dodavatel zajišťovat provozní služby (PS-X).

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání metodik a další provozní dokumentace provozních služeb	5 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby
Předání provozních dat provozních služeb	10 pracovních dnů od výzvy Objednatele k zahájení služby

PŘÍLOHA Č. 1 – POŽADAVKY NA PODPŮRNÉ PROVOZNÍ NÁSTROJE

7 POŽADAVKY NA PODPŮRNÉ PROVOZNÍ NÁSTROJE

7.1 Funkční požadavky na podpůrné provozní nástroje

7.1.1 ServiceDesk

Nástroj musí zajistit podporu řízení provozních procesů dle standardu ITIL v3.

Nástroj musí umožňovat založení událostí alespoň následujícími způsoby:

- Hlášení uživatelem.
- Vznik iniciovaný zpracováním jiných událostí dle definovaných pravidel.
- Na základě automatického vytěžování získaných dat z infrastruktury dohlížených IS.
- Na základě události detekované monitorovacími nástroji.

Událostí se v kontextu této technické specifikace rozumí každá skutečnost, která vznikla v souvislosti s fungováním NEN nebo má na fungování NEN dopad.

Událost je charakterizovaná zejména svou kategorií, evidovanými údaji, způsobem řešení, metrikami a mezními hodnotami jednotlivých charakteristik události nebo způsobu jejího vyřizování.

Uživatel může událost nahlásit:

- Formulářem dostupným v rámci intranetu.
- Mailem, který bude automaticky přenesen do ServiceDesk a dále zpracován dle definovaných pravidel.
- Telefonicky, kdy evidenci události zajistí provozní pracovník.

Událost může být založena rovněž zasláním mailu na specifickou mailovou adresu. Nástroj musí tyto maily vytěžit a informace v nich obsažené přenést do strukturované podoby shodné se zadáním prostřednictvím formuláře. Pro korektní zpracování mailového hlášení smí být vyžadováno dodržení předepsaných standardů. Ty by však neměly uživatele omezovat, a i nekompletní žádost, pokud to je možné, musí být doplněna uživatelskou podporou bez nutnosti kontaktování nahlašovatele události.

Nástroj musí získávat sledovaná data také přístupem do infrastruktury dohlíženého NEN. Zde na základě přidělených oprávnění a postupu stanoveného provozovatelem NEN získá data potřebná k vyhodnocení SLA parametrů a provozních událostí. ServiceDesk musí umožnit tímto způsobem zpracování aplikačních logů technologií využitých v infrastruktuře NEN.

Nástroj musí v rámci automatického vytěžování získaných dat podporovat:

- Identifikaci dosažení mezních hodnot sledovaných parametrů.
- Identifikaci kombinace mezních hodnot sledovaných parametrů a události.

Tyto informace budou využity jak k řízení událostí, tak pro SLA monitoring.

Nástroj na základě vytěžených informací a definovaných pravidel založí v ServiceDesk událost a iniciuje jí přiřazené workflow.

Nástroj musí umožnit příjem a založení událostí na základě jejich identifikace v rámci nástrojů pro provozní a bezpečnostní monitoring.

Nástroj musí v rámci podpory procesů spojených s řízením událostí podporovat následující funkcionality:

- Automatické založení a klasifikaci události dle nastavených pravidel upravujících vztah mezi hodnotou popisných parametrů a kategorií události.
- Iniciali životního cyklu události dle zvolené kategorie.
- Evidenci informací souvisejících s řízením a vyhodnocováním události.
- Notifikaci osob zainteresovaných na vyřizování události.

Nástroj musí v rámci podpory parametrizace procesů spojených s řízením událostí podporovat parametrickou definici:

- Atributů umožňujících evidenci potřebných informací k události
- Kategorií událostí
- Životního cyklu události
- Delegace jednotlivých kroků události na role v nástroji
- Mezních hodnot a způsobu reakce na tyto hodnoty
- Pravidel notifikace

Osoba, která událost nahlásila, má následující možnosti sledování stavu vyřizování události:

- V případě, že uvedla správný kontaktní mail, bude notifikována o veřejných stavech vyřizování události.
- Prostřednictvím uživatelské podpory proti uvedení identifikátoru události nebo uvedením údajů uvedených v hlášení události, které jí umožní jednoznačně identifikovat.

Nástroj musí umožnit monitoring všech výkonových a objemových parametrů IS PČR. Typicky se jedná o:

- stavy služeb,
- využití systémových prostředků,
- výkonové ukazatele systému (např. délka běhu funkcí).

Tato data budou čerpána především z:

- aplikačních logů,
- systémových logů,
- uživatelských logů,
- aplikačních databází.

Nástroj musí na konci vyhodnocovacího období automaticky sestavit report dokladující úroveň naplnění všech sledovaných SLA parametrů NEN.

Nástroj musí data z SLA monitoringu prezentovat následujícími způsoby:

- Dohledová nástěnka
- Pravidelné provozní reporty
- Ad-hoc provozní reporty

Informace obsažené na nástěnce a v reportech musí obsahovat informace monitorované za účelem vyhodnocení SLA. Sledované informace musí být možné rozšiřovat nebo omezovat dle zadání.

Zdrojová data pro nástěnky a reporty musí být možné exportovat do formátu xlsx, csv a xml. Nástěnky i reporty musí být možné exportovat do pdf v režimu vhodném pro následný tisk.

Nástroj musí umožnit nastavení notifikací v následujících případech:

- Krok v životním cyklu
- Kombinací časových a stavových podmínek při vyřizování událostí.
- Při indikaci dosažení mezní hodnoty u sledovaných parametrů.

Notifikace musí být rozepisovány mailem nebo prostřednictvím ServiceDesk.

Nástroj musí umožnit vedení a vizualizaci provozních deníků jednotlivých konfiguračních jednotek.

Nástroj musí obsahovat veřejnou část, která bude obsahovat:

- Formuláře pro založení událostí.
- Vybrané provozní statistiky.
- Provozní informace pro uživatele.

Nástroj musí umožnit řízení prostřednictvím rolí a nastavení práv na jednotlivé funkčnosti.

Nástroj musí umožnit export všech zobrazovaných dat alespoň do formátů PDF a xlsx nebo csv.

Nástroj musí zajistit průkaznost podkladových dat pomocí pravidelného dávkového podepisování dat s pořízeným kvalifikovaným časovým razítkem a umožněním centrálního sběru logů do vzdáleného úložiště. Podkladová data musí být podepisována alespoň na denní bázi, tento interval smí být na pokyn upraven.

7.1.2 Konfigurační databáze

Konfigurační databáze musí obsahovat evidenci všech:

- konfiguračních jednotek tvořících infrastrukturu NEN (od aplikačních řešení až po služby datových center);
- vzájemných vazeb konfiguračních jednotek;
- nastavitelných parametrů a jejich hodnot pro každou z konfiguračních jednotek;
- mezních hodnot monitorovaných parametrů konfiguračních jednotek detekujících vznik provozní události.

Ke konfiguračním jednotkám budou vztaženy veškerá ostatní aktiva související s provozem NEN.

Data z konfigurační databáze musí být přístupná za účelem:

- automatizace provozních procesů v nástroji ServiceDesk;
- zpřístupnění provozních informací a znalostní báze administrátorovi v logice vazeb;
- nastavení mezních provozních hodnot vytvářejících provozní událost.

7.1.3 Znalostní báze

Znalostní báze musí umožnit evidenci a zpřístupnění:

- uživatelských příruček;
- provozních metodik a pokynů;
- zadokumentovaných provozních zkušeností (např. formou wiki).

Data znalostní báze musí být tedy přístupná jak uživatelům, tak administrátorům pro studium nebo selektivně při realizaci provozních zásahů.

7.1.4 Provozní monitoring

Provozní monitoring musí umožnit detekci všech provozních událostí majících dopad na provoz (tj. včetně těch s informační hodnotou, nevyžadujících okamžitou reakci).

Provozní monitoring musí umožnit sledování hodnot všech monitorovaných parametrů konfiguračních jednotek a při překročení mezních hodnot automaticky založit v ServiceDesku provozní událost.

7.1.5 Bezpečnostní monitoring

Bezpečnostní monitoring musí umožnit detekci všech bezpečnostních událostí definovaných službou PS-I-H – Správa bezpečnosti informací.

V případě detekce události, která má povahu provozní události, musí být automaticky založena v ServiceDesku.

7.1.6 CallCentrum

Technologie CallCentra musí umožnit příjem více hovorů současně a přepojovat je na operátory uživatelské podpory, kteří aktuálně nepřijímají žádaný hovor. Tento počet musí být možné flexibilně měnit v návaznosti na škálování služby uživatelské podpory. Volajícím nad dostupný počet operátorů je nutné umožnit na lince vyčkat, dokud nebude některý z operátorů uvolněn.

7.2 Požadavky na vlastnosti podpůrných provozních nástrojů

Následující požadavky jsou společné pro všechny podpůrné provozní nástroje:

- Nástroj musí umožnit provoz v režimu vysoké dostupnosti.
- Nástroj musí umožnit provoz tak, aby umožnil dosažení následujících výkonových ukazatelů:
 - Operace spojené se zobrazením seznamu prvků – operace provedena do 3 sekund
 - Vyhledání události – operace provedena do 3 sekund
 - Zobrazení detailu události – operace provedena do 2 sekund
 - Operace spojené s příjmem dat z dozorovaných IS – operace provedena do 2 sekund.

Nástroj musí těchto parametrů dosahovat alespoň v 90 % případů. Pro dalších 5 % je přípustné 50% zhoršení odezev.

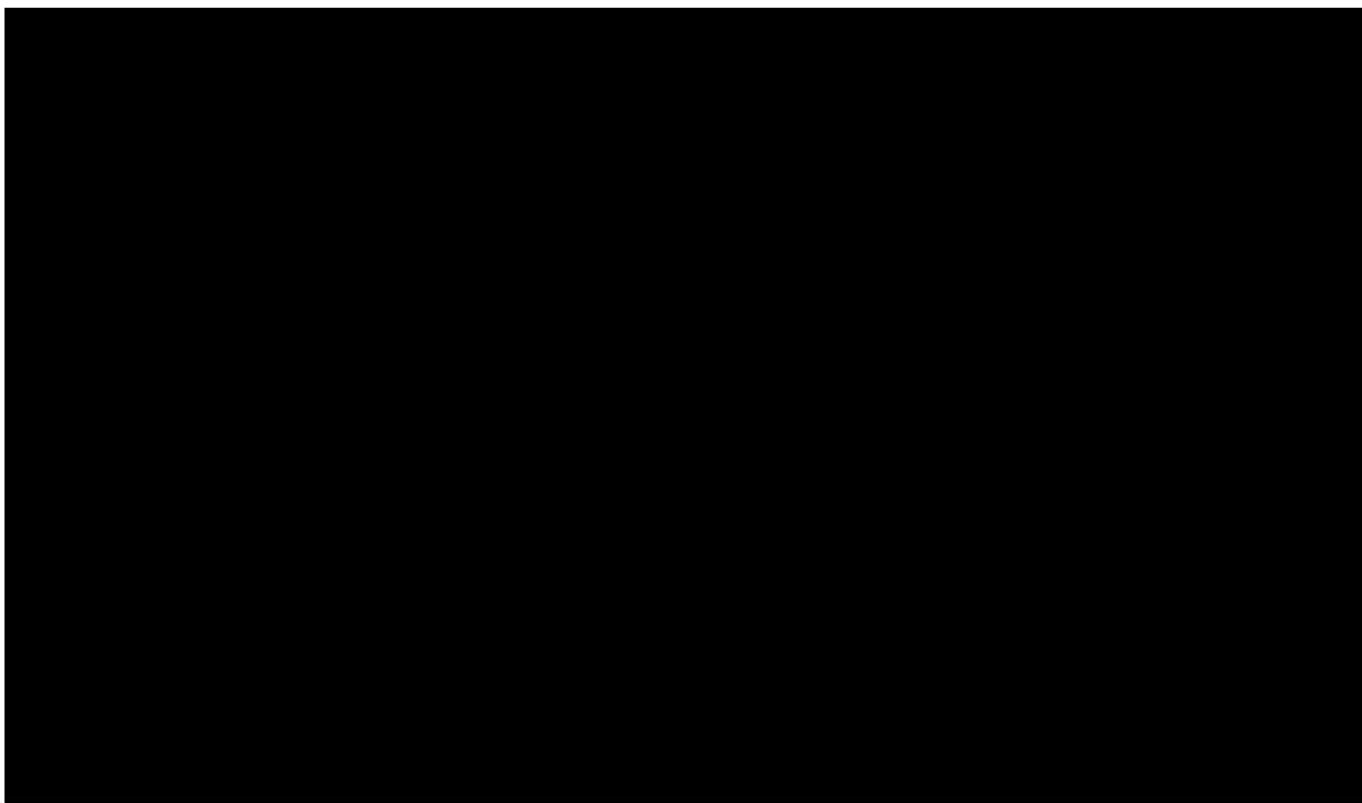
Tyto parametry musí nástroj dosáhnout při následujících objemových ukazatelích:

- 10 současně pracujících uživatelů
- Předpokládaném provozním zatížení systému robustnosti NEN.

Na tyto mezní hodnoty objemových a výkonnostních ukazatelů musí být nástroj iniciálně koncipován a musí umožnit plnou škálovatelnost jak objemových, tak výkonových ukazatelů.

Příloha č. 2

Seznam poddodavatelů včetně uvedení rozsahu jejich činností



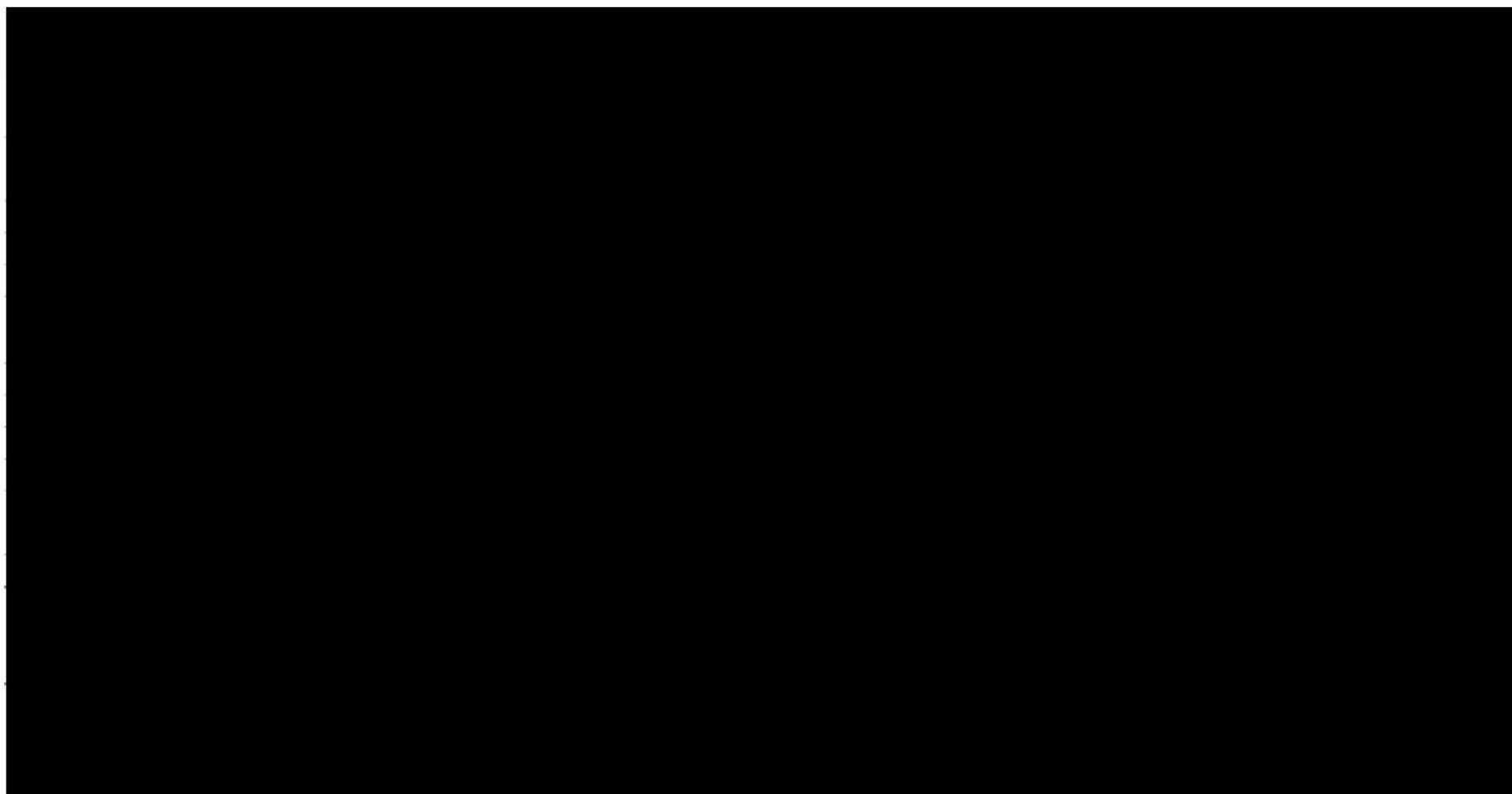
Příloha č. 3

Podrobná cenová specifikace jednotlivých Služeb

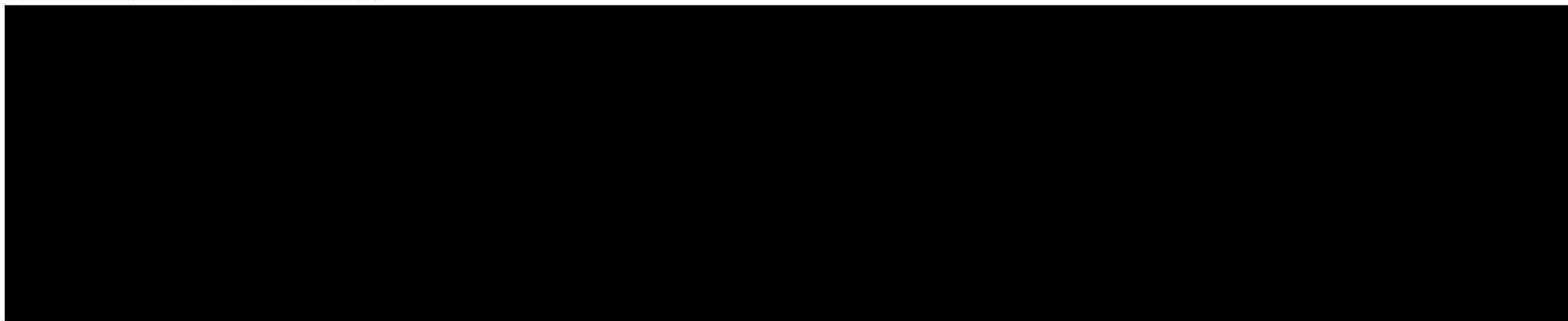
Název tabulka: Podrobná cenová specifikace jednotlivých služeb v souladu se smlouvou na období 48 měsíců

7.5 [suma[7.1:7.4]]	Celková cena v Kč	209 938 497,19 Kč	44 087 084,41 Kč	254 025 581,60 Kč

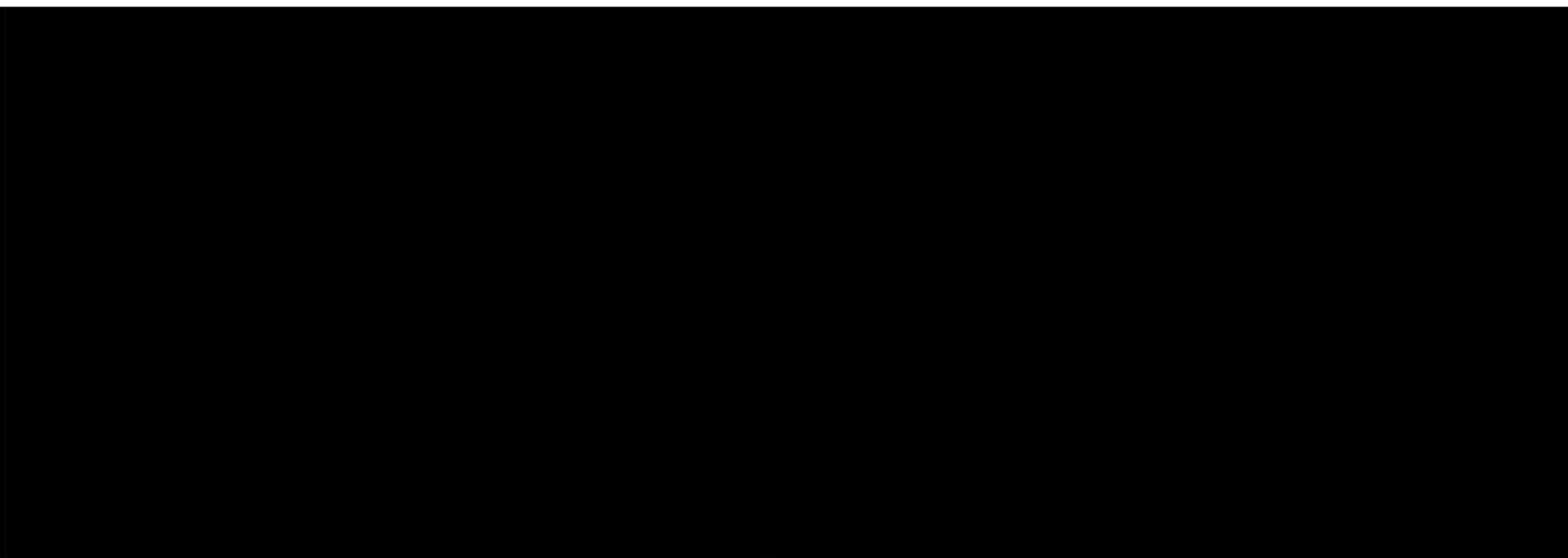
Název tabulky: CJS – Jednorázové služby



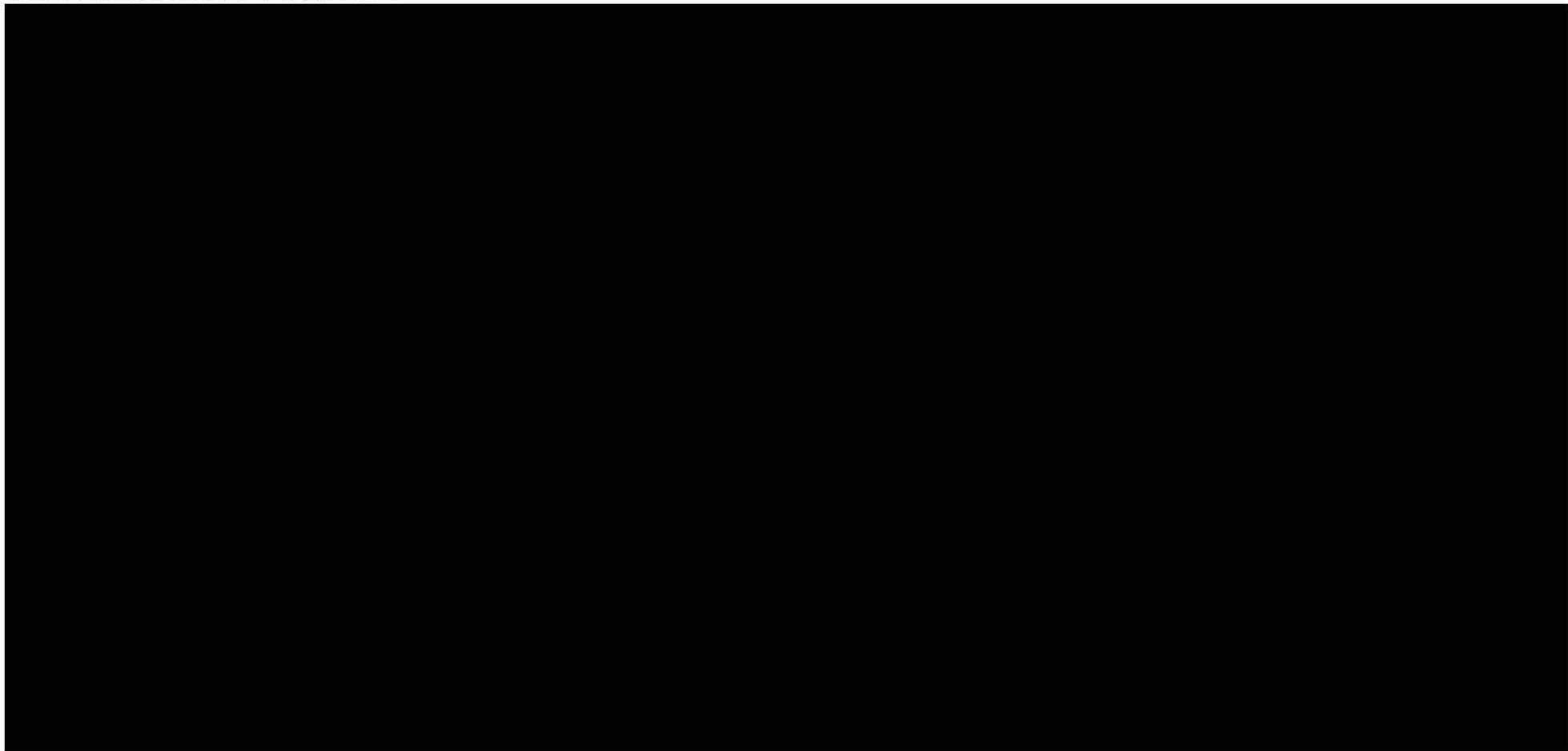
Název tabulky: CVS – Výkonové služby

A large black rectangular redaction box covering the entire content area of the first table.

Název tabulky: Průběžné služby variabilní

A large black rectangular redaction box covering the entire content area of the second table.

Název tabulky: Průběžné služby paušální



Příloha č. 4

Kreditace

Níže uvedená tabulka stanoví výše kreditace a způsobem výpočtu.

Tabulka kreditací

#	Název parametru	Kredity	Způsob výpočtu
1.	Nedodržení SLA parametru bez dopadu na dostupnost nebo parametry NEN nebo provozních služeb	1%	Procentuální hodnota stanovuje procento z ceny stanovené za provoz konkrétní Služby, které se nedodržení SLA parametru týkalo.
2.	Nedodržení SLA parametru s dopadem na snížení komfortu uživatelů nebo nedodržení kvalitativních parametrů NEN nebo provozních služeb (s výjimkou dostupnosti)	3%	U parametrů, které spočívají v provedení činnosti v definovaném čase, se stanovená kreditace započítává tolikrát, kolikrát: <ul style="list-style-type: none"> došlo k započítání násobku definovaného času pro provedení úkolu; uběhlo 30 minut od uplynutí 60 minutové lhůty pro vyřešení provozní události u činnosti, které měli být provedeny neprodleně.
3.	Nedodržení SLA parametru s dopadem na dostupnost NEN nebo provozních služeb	5%	U parametrů, které spočívají v zajištění určité kapacity pracovníků, se stanovená kreditace započítává za každé 10% snížení požadované kapacity.
4.	Neplnění kterékoliv provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné služby (neměřitelné parametry SLA)	5%	Procentuální hodnota stanovuje procento z ceny stanovené za provoz Služby, které se nedodržení SLA parametru týkalo. Stanovená kreditace je započtena za každé jednotlivé porušení.

Příloha č. 5
Realizační tým

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
	

³ Tuto roli dodavatel uvede tolikrát, kolik osob uvedl k prokázání splnění příslušné části technické kvalifikace.

Příloha č. 6

Cena za kroky škálování

