

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOSTING

evidovaná u Objednatele pod č. 200/2019, č. j. UZSVM/A/64134/2019-ISSS
evidovaná u Poskytovatele pod č. 106/2019/UODS, č. j. SPCSS-05222/2019

Objednatel: **Česká republika – Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových**
se sídlem Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2
za níž jedná: [REDACTED]
IČO: 69797111
DIČ: CZ69797111
ID datové schránky: 96vaa2e
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 4827021/0710
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 6303942/0800
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a s přihlédnutím zejména k § 2586 a násl. Občanského zákoníku, a ust. § 11 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) tuto

Smlouvu o poskytování služby hosting
(dále jen „**Smlouva**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1. je organizační složkou státu, jehož působnost je stanovena zejména zákonem č. 201/2002 Sb., o Úřadu pro zastupování státu ve věcech majetkových, v znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1. je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.2.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3. Smlouva se uzavírá na základě výjimky z působnosti ZZVZ na bázi vertikální spolupráce Smluvních stran dle ust. § 11 odst. 4 ZZVZ.
- 1.4. Smluvní strany uvádějí, že mají spolu uzavřenou smlouvu na služby bezpečného datového centra pro provoz, poskytování podpory a rozvoj informačního systému o majetku státu evidované u Poskytovatele pod č. 109/2011/HM (dále jen **„Smlouva SPCSS“**).
- 1.5. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zajištění služeb infrastruktury pro provoz interních aplikací Objednatele, přičemž se jedná o aplikace typu spisová služba, Exchange, Intranet/Sharepoint atp. (dále jen **„Interní aplikace“**), tj. Interní aplikace mimo aplikačních systémů ISMS/CRAB ve smyslu Smlouvy SPCSS, a to v časech a kvalitě stanovené Smlouvou.
- 2.2. Popis Služeb je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 2.3. Účelem této Smlouvy je tak úprava práv a povinností Smluvních stran při zajištění poskytnutí níže specifikovaných Služeb Poskytovatele souvisejících s provozem infrastruktury.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele na základě této Smlouvy:
 - 3.1.1. zajistit přípravu poskytování Služeb podrobně specifikovaných v pododst. 3.1.2 tohoto odstavce, která zahrnuje instalaci potřebných zařízení, jejich prvotní konfiguraci dle rozsahu v Příloze č. 1 Smlouvy, propojení, zprovoznění a součinnost při přenosu dat/virtuálů (dále jen **„Příprava Služeb“**);
 - 3.1.2. na vlastní náklady a nebezpečí poskytovat hosting virtuálních severů na standardní sdílené infrastruktuře Poskytovatele pro provoz Interních aplikací (dále jen **„Infrastruktura“**) (to vše dále jen **„Hosting“**), přičemž poskytování Hostingu se skládá z následujících dílčích plnění:

3.1.2.1. služba hostingu virtuálních serverů, v rámci které se Poskytovatel zavazuje:

- a) poskytovat kapacity výpočetního výkonu (vCPU, vRAM a storage) ve specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy;
- b) zajistit provoz a správu na standardní virtualizační platformě Poskytovatele do úrovně virtualizace, tzn. Smluvní strany výslovně uvádějí, že správu OS, DB a aplikací si zajišťuje sám Objednatel, vč. potřebných licencí a maintenance;
- c) poskytovat diskový prostor ve specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy;

příčemž popis a parametry jednotek služby hostingu virtuálních serverů (dále jen „**Jednotky**“) dle tohoto bodu jsou součástí Přílohy č. 2 Smlouvy (to vše dále jen „**Hosting virtuálních serverů**“);

3.1.2.2. služba bezpečného komunikačního rozhraní v rámci Infrastruktury Poskytovatele, v rámci které se Poskytovatel zavazuje zajistit připojení WAN Objednatele do sdílené infrastruktury Bezpečného datového propojení (dále jen „**BDP**“) Poskytovatele, přičemž pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že Objednatel na své náklady zajišťuje WAN mezi Objednatelem a Poskytovatelem, konektivitu do CMS (nebo také CMS2, tzv. Centrální místo Služeb-Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy, dále jen „**CMS**“), Govbone a konektivitu do Internetu a současně zajišťuje provoz, správu a nastavení firewallu Objednatele umístěného u Poskytovatele (dále jen „**Bezpečné komunikační rozhraní**“);

3.1.2.3. služba housingu pro umístění zařízení ve vlastnictví Objednatele, v rámci které se Poskytovatel zavazuje zajistit umístění těchto zařízení v prostorách bezpečného datového centra (dále jen „**BDC**“), a to prostřednictvím služby pronájmu prostoru, vč. racku v BDC, která zahrnuje zajištění provozní bezpečnosti, napájení a chlazení umístěných technologií Objednatele (dále jen „**Housing**“);

(vše v bodě 3.1.2.1 až 3.1.2.3 dále také jen „**Služby**“);

(Příprava Služeb a Služby dále také jen „**Plnění**“).

3.2. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně uvádějí, že Objednatel si sám na své náklady a nebezpečí zajišťuje následující činnosti:

- 3.2.1. správa OS, DB a všech aplikací vč. potřebných licencí, maintenance a update;
- 3.2.2. Helpdesk;
- 3.2.3. aplikační monitoring;

- 3.3. Současně Smluvní strany pro vyloučení pochybností výslovně uvádějí, že součástí Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nejsou následující činnosti a odpovědnost za jejich řešení je plně v gesci Objednatele a jeho případných poddodavatelů:
- 3.3.1. služba zálohování;
 - 3.3.2. provoz a správa operačních systémů, databází a potřebných aplikací vč. jejich monitoringu a zajištění veškerých k tomu potřebných licencí;
 - 3.3.3. zajištění komunikační infrastruktury na straně Objednatele vč. linek datových operátorů, přístupu do Govbone, CMS a internetu;
 - 3.3.4. provoz a správa firewallu a jiných speciálních síťových zařízení (Poskytovatel umožní pouze jejich umístění v prostorách datového centra);
 - 3.3.5. analýza stavu a na jeho základě vytvoření migračního dokumentu;
 - 3.3.6. činnosti s poje s výkonem exitu Služeb, tj. ukončením poskytování Služeb a jejich předáním Objednateli, příp. novému dodavateli.
- 3.4. Dále Smluvní strany výslovně uvádějí, že všechny činnosti v rámci přípravy a provedení migrace zajišťuje Objednatel se svými případnými poddodavateli a přiměřenou součinností Poskytovatele, přičemž všechny činnosti související s migrací, vč. rizik, nesmí ovlivnit poskytování stávající služby, kterou do 31. 12. 2019 zajišťuje Objednateli Poskytovatel, tj. fungování systémů ISMS, a CRAB, resp. nesmí mít dopad do stávající Smlouvy SPCSS. Objednatel podpisem této Smlouvy bere na vědomí a následně odsouhlasí změnu v dokumentu Plán řádného ukončení služeb UZSVM k 31.12.2019_v3_190911@ týkající se rozsahu zálohovaných dat interních systémů Objednatele ke dni ukončení Služeb (pozn. dokument související se Smlouvou SPCSS).
- 3.5. Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. 7 této Smlouvy.
- 3.6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, nezbytnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 3.7. Objednatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Poskytovatele, se kterými bude Poskytovatelem seznámen, zejména pak řád DC. Objednatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem, a nebudou v rozporu s touto Smlouvou.
- 3.8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy.
- 3.9. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou a veškerými přílohami k této Smlouvě. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy.

- 3.10. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci provozu Služeb bude v případě potřeby zřízena řídicí struktura provozu Služeb, která je definována v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Řídicí struktura provozu Služeb**“).
- 3.11. Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Plnění vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Plnění jsou definovány v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.12. Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci plnění Smlouvy dochází ke sběru dat ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**Vyhláška o KB**“), přičemž se jedná o data, která jsou ve vlastnictví Objednatele, a se kterými bude Poskytovatel nakládat pouze dle pokynů Objednatele.

4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1. Místem plnění je datové centrum Poskytovatele na adrese: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 (dále jen „**DCV**“), nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak (dále jen „**Místo plnění**“).
- 4.2. Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje provést Přípravu Služeb nejpozději do 31. 12. 2019 včetně.
- 4.4. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Služby od 1. 1. 2020 po dobu účinnosti Smlouvy.

5. ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje provést Přípravu Služeb ve lhůtě dle čl. 4 odst. 4.3 Smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), přičemž pro účely definice a sledování kvality Služeb jsou definované SLA celky uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 5.3. Poskytnutí Služeb bude Objednatelem přebíráno na základě potvrzení o poskytnutí Služeb vždy za daný kalendářní měsíc poskytování Služeb a bude realizováno formou podpisu záznamu o poskytnutí Služeb (dále jen „**Záznam o poskytnutí Služeb**“), jehož vzor je součástí Přílohy č. 4 Smlouvy, přičemž Poskytovatel vystaví Záznam o poskytnutí Služeb vždy do 2 pracovních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytovány a ve stejné lhůtě jej doručí Oprávněné osobě Objednatele. Objednatel se zavazuje Záznam o poskytnutí Služeb potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Záznamu o poskytnutí Služeb a ve stejné lhůtě jej doručit Oprávněné osobě Poskytovatele, přičemž v případě, že tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude Záznam o poskytnutí Služeb Poskytovatelem považován za akceptovaný. Sporné případy budou řešeny ve Zprávě postupem dle odst. 5.4 tohoto článku.

- 5.4. Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Služeb bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- 5.4.1. hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Služeb provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran ve smyslu čl. 17 odst. 17.3 této Smlouvy;
 - 5.4.2. kontrolu plnění Služeb se zavazuje provádět Objednatel na základě zprávy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Služeb zpracované Poskytovatelem (dále jen „**Zpráva**“). Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - 5.4.3. Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele ve smyslu čl. 17 odst. 17.3.1 této Smlouvy předložit Zprávu vždy nejpozději do 10. kalendářního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytovány;
 - 5.4.4. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení Zprávy zpracovat ke Zprávě písemné stanovisko, kterým Zprávu schválí nebo uvede případné výhrady (dále jen „**Stanovisko**“) a ve stejné lhůtě zaslat Stanovisko spolu se Zprávou prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Poskytovatele ve smyslu čl. 17 odst. 17.3.2 této Smlouvy;
 - 5.4.5. Sporné případy akceptace Služeb budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskytovateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran, přičemž při naplnění podmínek stanovených touto Smlouvou, tj. při nedodržení stanovených podmínek pro poskytování Služeb Poskytovatelem, může následně dojít k uplatnění příslušných sankcí dle čl. 15 Smlouvy.
 - 5.4.6. na základě vyhodnocení Zprávy navrhnou Smluvní strany přijetí případné změny v úrovni poskytovaných Služeb formou změnového požadavku dle čl. 6 Smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při servisních zásazích v rámci Služeb postupovat tak, aby nedošlo k poškození nastavení Infrastruktury a dat Objednatele.

6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny v rozsahu a úrovni poskytování Služeb, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Vzor Změnového požadavku je součástí Přílohy č. 4 Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.

- 6.3. Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služeb, termíny plnění Služeb, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 6.4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za změnové řízení je zahrnuta v Ceně za Služby.
- 6.5. Změnový požadavek mohou Smluvní strany realizovat výhradně při splnění podmínek stanovených ZZVZ a při dodržení povinností vyplývajících z usnesení vlády ČR č. 208 ze dne 22. 3. 2017.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za Přípravu Služeb je stanovena jako jednorázová cena a činí částku ve výši 1 172 060,00 Kč bez DPH (dál jen „**Cena za Přípravu Služeb**“).
- 7.2. Cena za Přípravu Služeb bude uhrazena na základě společné faktury vystavené Poskytovatelem zpětně za první měsíc poskytování Služeb.
- 7.3. Cena za poskytování Služeb je stanovena jako měsíční paušální cena ve výši 277 506,00 Kč bez DPH (dále jen „**Cena za Služby**“).
- 7.4. Cena za Služby bude hrazena měsíčně, poprvé však za měsíc, ve kterém bylo skutečně započato s poskytováním Služeb. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebudou Služby poskytovány po celý kalendářní měsíc, se Cena za Služby poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Služeb. Cena za Služby bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Záznamu o poskytnutí Služeb.
- 7.5. K Ceně za Služby a Ceně za Přípravu Služeb bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.6. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 7.7. Výše uvedená Cena za Přípravu Služeb a Cena za Služby je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. elektrická energie pro napájení a chlazení v rámci Housingu, správní a místní poplatky, vedlejší náklady, včetně nákladů souvisejících s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.).
- 7.8. Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v tomto článku měnit pouze změnovým řízením v souladu s čl. 6 Smlouvy.
- 7.9. Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky prostřednictvím datové schránky Objednatele.

- 7.10. Každá faktura vystavená dle této Smlouvy musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 7.10.1. přesnou specifikaci Služeb, popř. vč. Přípravy Služeb, za které je fakturováno;
 - 7.10.2. číslo a název Smlouvy;
 - 7.10.3. specifikaci měsíce, za který se fakturuje;
 - 7.10.4. rozpis jednotlivých položek;
 - 7.10.5. Cenu za Služby, popř. vč. Ceny za Přípravu služeb;
 - 7.10.6. úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 7.11. Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 7.12. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 7.13. Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 7.14. V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 7.15. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- 7.16. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 8.1.1. poskytovat Plnění řádně bez faktických a právních vad;
- 8.1.2. postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- 8.1.3. poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých SLA, které jsou stanoveny v Příloze č. 2 Smlouvy;
- 8.1.4. bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
- 8.1.5. informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
- 8.1.6. poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
- 8.1.7. nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 8.1.8. poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- 8.1.9. 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;
- 8.2. Objednatel se zavazuje:
 - 8.2.1. poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
 - 8.2.2. poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
 - 8.2.3. zaplatit za řádně poskytnuté Plnění cenu dle této Smlouvy.

9. PODDODAVATELÉ

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy sám nebo prostřednictvím poddodavatelů. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Služeb pro něj v rámci plnění Smlouvy každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy nastala taková změna nebo kdy Poskytovatel s poddodavatelem vstoupil ve smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že případným využitím poddodavatelů nedojde k porušení ZZVZ, zejména ustanovení § 11.
- 9.2. Zadání provedení části Plnění poddodavateli Poskytovatelem nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení Plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za poskytnutí Plnění, které svěří poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by je poskytl sám. Poskytovatel se zavazuje zavázat své poddodavatele k dodržování veškerých relevantních ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem tak, aby byla v souladu s požadavky Objednatele na Poskytovatele.

10. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVA TŘETÍCH OSOB

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným výstupům, tj. technickým nosičům dokumentů (např. CD, flashdisk apod.) či dokumentům v listinné podobě vytvořeným a předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb v rámci Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli.
- 10.2. Poskytovatel prohlašuje, že Služby a jejich případné výstupy budou bez právních vad, zejména, že nebudou zatíženy žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Služeb.
- 10.3. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob.
- 10.4. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.

11. NÁHRADA ÚJMY

- 11.1. Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit platnými právními předpisy České republiky, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 11.2. Poskytovatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.

- 11.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 50 000 000,00 Kč (slovy: padesát milionů korun českých). Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně, či hrubou nedbalostí.
- 11.4. Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 11.5. Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady újmy.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 50 000 000,00 Kč (slovy: padesát milionů korun českých). Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy do 3 pracovních dnů předložit.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace, jakož i jakoukoliv jinou součinnost nezbytnou pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být, důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují vytvořit pro poskytování součinnosti v rámci svých organizačních struktur optimální komunikační, řídicí a odborné podmínky.
- 12.3. Smluvní strany jsou povinny dodržovat veškeré platné obecně závazné právní předpisy a závazné normy týkající se předmětu plnění, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ochrany životního prostředí, likvidace odpadů a norem systému řízení bezpečnosti informací.
- 12.4. Komunikace mezi Smluvními stranami, související s řízením provozu Služeb, bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob Smluvních stran. Popis činností, jejich odpovědnosti a kompetence jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 12.5. Je-li Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli a má-li toto prodlení Objednatele za následek nesplnění určité povinnosti Poskytovatele včas, není toto nesplnění povinnosti Poskytovatele včas považováno za prodlení.

13. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 13.1. Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**InfZ**“), tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 13.1.1. veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. 17 odst. 17.6);
 - 13.1.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - 13.1.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné.
- 13.2. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 13.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 13.2.1. které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle InfZ;
 - 13.2.2. jejichž sdělení vyžaduje jiný platný právní předpis;
 - 13.2.3. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 13.2.4. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - 13.2.5. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 13.3. Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 13.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- 13.4. Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- 13.5. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 13.6. Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to v případě Neveřejných informací po dobu 5 let ode dne ukončení Smlouvy a v případě obchodního tajemství po dobu existence obchodního tajemství, pokud nebude povinnosti mlčenlivosti dříve Poskytovatel Objednatelem písemně zproštěn.

- 13.7. Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 13.8. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Neveřejné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Neveřejných informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 13.9. Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

14. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 14.1. Vzhledem k tomu, že Infrastruktura je kritickou informační infrastrukturou ve smyslu § 2 písm. b) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“), Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení ZoKB a Vyhlášky o KB, zejm.:
- 14.1.1. nakládat s daty Infrastruktury v souladu s jejich účelem a dodržovat pravidla pro likvidaci dat;
 - 14.1.2. dodržovat bezpečnostní politiky a bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření;
 - 14.1.3. komunikovat o bezpečnostních událostech a incidentech;
 - 14.1.4. řídit bezpečnostní rizika;
 - 14.1.5. řídit kontinuitu provozu;
 - 14.1.6. předávat předem dohodnutou formou data, provozní údaje a informace vyžádané Objednatelem.
- 14.2. Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.
- 14.3. Objednatel je povinen v souvislosti s plněním povinností Poskytovatele dle této Smlouvy týkajících se kybernetické bezpečnosti, jej prokazatelně seznámit s aktuálními interními předpisy Objednatele vztahujícími se ke kybernetické bezpečnosti, v souvislosti s poskytováním Plnění, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.

- 14.4. V případě, že dojde k aktualizaci dokumentů, se kterými byl Poskytovatel seznámen dle předcházejícího odstavce, ze strany Objednatele, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat a seznámit Poskytovatele s takto aktualizovanými dokumenty analogicky postupem dle odst. 14.3 tohoto článku.

15. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 15.1. V případě prodlení Poskytovatele s povinností mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu dle čl. 11 odst. 11.6 Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to každý započatý den prodlení.
- 15.2. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. 13 této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 15.3. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. 17 odst. 17.10 této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 15.4. V případě, že Poskytovatel nesplní některou ze stanovených SLA povinností, tj. stanovené dostupnosti příslušné Služby v Příloze č. 2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 110 % z poměrné části příslušné měsíční ceny za daný SLA celek Služeb (bez DPH), které jsou součástí daného SLA celku za dobu, kdy Služba nesplnila stanovené SLA. Vzorec pro výpočet smluvní pokuty dle toho odstavce je uveden v čl. 3 Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 15.5. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním závady příslušných Služeb, které jsou součástí daného SLA celku ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 110 % z poměrné části příslušné měsíční ceny za daný SLA celek Služeb (bez DPH), které jsou součástí daného SLA celku za dobu přesahující hodnotu parametru doby vyřešení kritické závady dané Služby. Vzorec pro výpočet smluvní pokuty dle toho odstavce je uveden v čl. 3 Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 15.6. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 15.7. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 15.8. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.

- 15.9. Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 1 000 000,00 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 15.10. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Smluvní stranu povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou, pokud to je možné.

16. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 16.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do 31. 7. 2020 včetně.
- 16.2. Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 16.3. Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 16.4. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 OZ se považuje zejména prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb dle této Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů.
- 16.5. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 OZ se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 16.6. Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- 16.6.1. bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - 16.6.2. Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 16.6.3. Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - 16.6.4. dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „**ZOK**“), či ekvivalentní postavení.
- 16.7. Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.

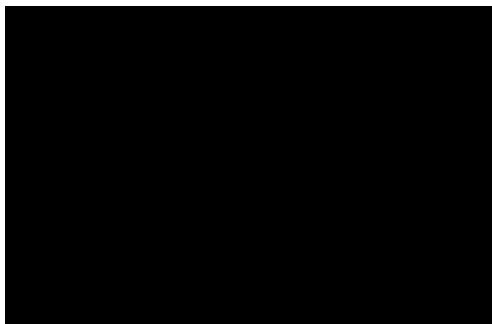
- 16.8. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo jeho doručením do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 16.9. Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od příslušné smlouvy druhé Smluvní straně.
- 16.10. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, práva a povinnosti dle čl. 13 Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po ukončení této Smlouvy.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

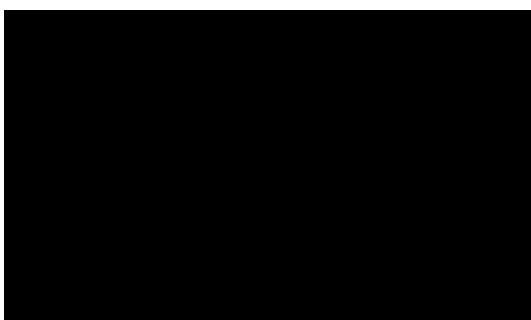
- 17.1. Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:
- 17.1.1. Objednatel:
Název: Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
Adresa: Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: 96vaa2e
- 17.1.2. Poskytovatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
Datová schránka: ag5uunk
- 17.2. Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

17.3. Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

17.3.1. Oprávněnou osobou Objednatele je:



17.3.2. Oprávněnou osobou Poskytovatele je:



17.4. Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn [redacted] Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

17.5. Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

17.6. Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Poskytovatel se zavazuje a odpovídá za to, že Smlouvu uveřejní v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

- 17.7. Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo, a v případě Housingu ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími nájemní smlouvu.
- 17.8. Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 17.9. Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 17.10. Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 17.11. Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 17.12. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem je právo české.
- 17.13. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 17.14. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 17.15. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.16. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

1. POPIS SLUŽEB

1.1. Hosting IaaS

Služba Hosting v modelu IaaS (infrastruktura jako služba) představuje službu poskytování kompletního infrastrukturního prostředí potřebného pro běh platformy a aplikací zákazníka. Službu lze chápat jako pronájem kapacity HW výpočetních prostředků (virtuálních serverů) a datového úložiště v bezpečném datovém centru včetně zajištění požadovaného komunikačního napojení. Zákazník má platformu a aplikace ve vlastní správě a SPCSS mu poskytuje pouze potřebnou infrastrukturu a její správu.

Součástí služby IaaS jsou dva základní produkty poskytování výpočetního výkonu a poskytování diskové paměťové kapacity.

1.1.1. Poskytování výpočetního výkonu

Základem IaaS je vytvoření privátního virtuálního datového centra (dále jen „**vDC**“), které představuje zabezpečený logický „kontejner“ v rámci fyzického datového centra (dále jen „**DC**“) pro umístění IT systémů zákazníka. Uvedené vDC poskytuje zákazníkovi výpočetní zdroje a bezpečnou izolaci od ostatních zákazníků DC spolu se základní konektivitou do sítě SAN pro přístup k systémům pro ukládání a zálohování dat a do sítě LAN, jejímž prostřednictvím je zajištěno propojení s Internetem a případně s dalšími lokalitami zákazníka. Výpočetní výkon poskytovaný zákazníkovi není reprezentován kapacitou dedikovaného fyzického serveru, ale jedná se o virtuální serverový prostor v datovém centru, kterému jsou přiděleny minimálně zákazníkem požadované výpočetní zdroje – virtuální CPU (vCPU) a virtuální RAM (vRAM).

1.1.2. Poskytování diskové paměťové kapacity

Služba poskytování diskové paměťové kapacity představuje poskytování kapacity datového úložiště určeného pro data aplikací a informačních systémů Objednatele včetně zajištění jeho správy a údržby. Standardní součástí služby poskytování diskových paměťových kapacit je kompletní zajištění provozu a správy SAN infrastruktury nezbytné pro připojení datového úložiště k dalším zařízením informačních systémů Objednatele. Infrastruktura SAN zajišťuje připojení serverů přistupujících k datovému úložišti, jakož i vzájemné propojení diskových polí v závislosti na požadované topologii sítě. Pro přenos mezi zařízeními využívá SAN infrastruktura technologii Fibre Channel (FC). Veškeré použité komponenty SAN sítě, tj. řadiče a SAN switche jsou v závislosti na požadavku Zadavatele redundantní.

1.2. Housing

Služba Housing představuje služby bezpečného datového centra, které Poskytovatel poskytuje jednak jako samostatnou službu a též jako integrální součást dalších nadstavbových modelů služeb typu Hosting. V rámci služby Housing je Objednateli poskytován pouze prostor v bezpečném datovém centru (BDC) a konektivita nezbytná pro umístění technologií Objednatele.

Součástí služeb datového centra, resp. Housingu, je:

- zálohované napájení a chlazení technologií,
- zajištění potřebné vnitřní a vnější konektivity,
- provozní monitoring non-IT technologií,
- zajištění fyzické a službě relevantní kybernetické bezpečnosti.

Správu svých technologií umístěných v BDC si plně zajišťuje sám Objednatel.

1.3. Společné charakteristiky poskytovaných služeb

Služby popsané v odst. 1.1. mají společné dále uvedené charakteristiky, kde odkazovaný SW představuje pouze SW svázaný s HW a virtualizační SW.

- pořízení, implementace a poskytování kapacit a funkcí hardware a software centrálních systémů (HW/SW),
- správa a údržba příslušného HW/SW,
- proaktivní provozní a bezpečnostní monitoring HW/SW,
- hledání a odstraňování chyb HW/SW.

Integrální součástí Služeb popsaných v odst. 1.1. jsou služby bezpečného datového centra (BDC), resp. datových center, ve kterých jsou relevantní technologie použité pro poskytování Služeb umístěny. Tyto služby BDC jsou specifikovány v odst. 1.2.

Provoz všech služeb je procesně řízen a zahrnuje zejména následující procesy:

- management incidentů,
- management problémů,
- management kapacit,
- management požadavků,
- management úrovně služby vč. reportingu.

Vykonávání výše uvedených procesů je součástí Služby a odměna za jejich výkon je zahrnuta v ceně Služby.

2. Činnosti poskytované Objednatelem v rámci Služeb

2.1. Příprava Služeb

V rámci přípravy Služeb jsou zajišťovány následující činnosti:

- účast na pracovních jednáních;
- vytvoření prostředí v rámci sdíleného virtualizovaného prostředí SPCSS;
- nastavení diskových prostor;
- tvorba a připomínkování související technické a bezpečnostní dokumentace;
- příprava a provedení infrastrukturních změn pro připojení ke sdílené infrastruktuře SPCSS – příprava kabeláže, propojení SAN prostředí, příprava konfigurací, zapojení migračního serveru;
- zajištění přenosu virtuálních serverů podle daného migračního plánu;
- příprava pro přesun zařízení ve vlastnictví ÚZSVM vč. potřebné kabeláže.

2.2. Popis Služeb

V rámci poskytovaných Služeb zajišťuje Poskytovatel následující činnosti:

2.2.1. Hosting virtuálních serverů

Poskytovatel poskytuje výpočetní kapacitu pro hosting virtuálních serverů na standardní sdílené infrastruktuře Poskytovatele pro provoz interních aplikací Objednatele.

Služba je realizovaná poskytováním následujících jednotek provozu infrastruktury definovaných v Příloze č. 2 Smlouvy – Katalog jednotek:

- BB x86 1:4 - virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 4 GB vRAM
- diskový prostor STOR1;

Přesná konfigurace hostovaných virtuálních serverů je uvedena v následující tabulce:

Aplikace	Účel	Hostname	CPU	RAM	HDD	platforma	BB x86 1:4	STOR1 (GB)
ISSSL	produkční aplikační	adap2	8	16	8 000	OS Windows	8	8 000
	produkční www klient	adwww1	2	16	426	OS Windows	4	426
	produkční SQL	addb2	32	64	2 998	OS Windows	32	2 998

Aplikace	Účel	Hostname	CPU	RAM	HDD	platforma	BB x86 1:4	STOR1 (GB)
	produkční aplikační archivní	adaparch1	4	16	6 299	OS Windows	4	6 299
	produkční databázový archivní	addbarch1	32	64	3 519	OS Windows	32	3 519
	prod databázový (fulltext)	adtext1	16	64	6 613	OS Windows	16	6 613
	testovací aplikační	bdaptest1	4	16	17	OS Windows	4	17
	testovací SQL	bddbtest1	8	16	66	OS Windows	8	66
exchange	produkční aplikační	asrvcas1	8	16	88	OS Windows	8	88
	produkční aplikační	asrvcas2	8	16	88	OS Windows	8	88
	produkční databázový	asrvmbx1	8	32	2 523	OS Windows	8	2 523
	produkční databázový	asrvmbx2	8	32	2 292	OS Windows	8	2 292
Symantec	produkční aplikační	asymtc1	4	16	393	OS Windows	4	393
ISA	produkční aplikační	aisa1	2	8	94	OS Windows	2	94
Doména	prod Domain Controller	adc1	2	8	90	OS Windows	2	90
Portál	UZSVM a CRAB portal	awww1	4	10	205	OS Windows	4	205
	UZSVM a CRAB portal db	asql1	4	10	186	OS Windows	4	186
ADAM	aplikační	amobilk1	1	4	55	OS Windows	1	55
INTRANET	aplikační	ainetapp1	8	20	123	OS Windows	8	123
	databázový	ainetdb1	2	16	1 122	OS Windows	4	1 122
DNS a MG	aplikační	adns1	1	1	55	FreeBSD	1	55
	aplikační	adns2	1	1	52	FreeBSD	1	52
Antispam	aplikační	asms1	4	8	136	Linux virtual appliance	4	136
	aplikační	asms2	4	8	136	Linux virtual appliance	4	136
NMS	aplikační	appm1	8	20	338	OS Windows	8	338
	databázový	APPMDB1	12	20	215	OS Windows	12	215
	testovací aplikační	BPPM1	2	4	148	OS Windows	2	148
	testovací SQL	BPPMDB1	2	8	152	OS Windows	2	152
Educa	aplikační	educa	2	2	50	Linux virtual appliance	2	50
BB	aplikační	bb	4	32	1 100	Linux virtual appliance	8	1 100
HelpDesk	Aplikační	svvaaahdapp	4	8	130	OS Windows	4	130
	databázový	svaaahdSQL	4	12	240	OS Windows	4	240
www	www úřadu	www2	4	16	250	OS Windows	4	250
Sharepoint (nový)	Sh	ainetapp2	4	24	332	OS Windows	6	332
	Sh	ainetapp2a	4	24	332	OS Windows	6	332

Aplikace	Účel	Hostname	CPU	RAM	HDD	platforma	BB x86 1:4	STOR1 (GB)
	Sh	ainetapp3	4	24	538	OS Windows	6	538
	Sh	ainetapp3a	4	24	357	OS Windows	6	357
	Sh	ainetapdb2	4	24	400	OS Windows	6	400
	Sh	ainetapdb2a	4	24	400	OS Windows	6	400
Celkem		39	241	744	40 561		261	40 561

Všechny výše uvedené Jednotky infrastruktury se podle kapitoly 3 Přílohy č. 2 Smlouvy – Katalog jednotek označují jako SLA celek *SLA1NC-UZSVM - Neredundantní virtuální server Critical* a uplatňují se na ně příslušná SLA.

2.2.2. Bezpečné komunikační rozhraní

Poskytovatel umožňuje připojení WAN Objednatele do sdílené infrastruktury Bezpečného datového propojení (BDP) Poskytovatele. Současně Poskytovatel zajišťuje připojení linek operátorů (CMS, internet) k této infrastruktuře.

2.2.3. Housing zařízení Objednatele

Poskytovatel zajišťuje umístění zařízení ve vlastnictví Objednatele (zálohovací zařízení, firewall a další speciální síťová zařízení) do racku o šířce 600mm a hloubce 1000mm a velikosti 42U (s výjimkou 2 zařízení – firewall FW-B a FlowMon sonda 2, které jsou z důvodu urychlení přípravy migrace umístěny v jiném racku) v prostorách datového centra Poskytovatele, ve kterém je zajištěna provozní bezpečnosti, napájení a chlazení umístěných zařízení. Poskytovatel zajistí zapojení těchto zařízení do sdílené infrastruktury Bezpečného datového propojení (BDP) Poskytovatele.

Služba je realizovaná poskytováním následující jednotky provozu infrastruktury definované v Příloze č. 2 Smlouvy – Katalog jednotek:

- Služby datového centra (Housing) - Prostor včetně Racku 600 mm příkon max 6 000 W.

Katalog Jednotek

1. Společné charakteristiky Jednotek

1.1. Datová centra

Pokud není uvedeno jinak, Jednotky jsou shodně dostupné ve dvou fyzických datových centrech (DC) a objednávány vždy v určitém DC podle dále uvedené logiky. Poskytovatel provozuje dvě primární datová centra – DCV a DC na adrese Čsl. armády 435, Zeleneč, okres Praha-východ (dále jen „**DCZ**“). Před spuštěním DCZ v průběhu roku 2019 využívá Poskytovatel dvě kompletně oddělené části DCV. Poskytovatel dále provozuje i oddělené podpůrné datové sály v rámci DCV.

- Poskytovatel po dohodě s Objednatel mapuje virtuální DC jednotlivých IS na fyzická datová centra s cílem dosažení maximální celkové efektivity využití technických zdrojů, přičemž virtuální DC1 a DC2 jsou vždy mapována na dvě různá fyzická datová centra (popř. před spuštěním DCZ na dvě kompletně oddělené části DCV – viz výše).

Služby v jednotlivých datových centrech jsou implementovány a provozovány tak, aby byl v každém okamžiku (při plánovaných i neplánovaných výpadcích) zachován provoz Služeb alespoň v jednom fyzickém datovém centru. Tento princip umožňuje Objednateli budovat architektury informačních systémů s velmi vysokou dostupností s využitím Jednotek umístěných v různých datových centrech.

Služby datového centra (housing), tj. zejména umístění v datových centrech a energie, jsou v relevantním rozsahu součástí všech Jednotek. Samostatné Jednotky Služeb datového centra (housing) jsou určeny pro poskytování těchto služeb samostatně, pro umístění vlastního HW Objednatele.

Parametry jednotlivých datových center:

- základní technologie (UPS, WAN, LAN, přídavné chlazení, KVM, trezory pro zálohy, datové rozvaděče – racky);
- vzduchotechnika a chlazení;
- energie pro provoz zařízení a chlazení;
- náhradní zdroje napájení;
- řídicí systémy pro technologie;
- stabilní hasicí zařízení;
- výkon dohledu non-IT technologií v režimu 7 × 24 hod.

Fyzická bezpečnost datových center:

- elektronický přístupový systém s kontrolou vstupu do jednotlivých bezpečnostních oblastí;
- uzavřený kamerový systém ve všech technologických prostorech a na plášti budov s ukládáním vybraných záznamů po dobu maximálně 3 (tří) měsíců;
- elektronická zabezpečovací signalizace;
- výkon činnosti ozbrojené ostrahy v režimu turnusových nepřetržitých dvanáctihodinových směn (7 × 24 hod);
- součástí zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu je i zajištění provozu a servisu Jednotného bezpečnostního systému (JBS), vytvoření a aktualizace bezpečnostní dokumentace a zajištění bezpečnosti ICT;
- odolnost objektu vůči náloži až 10 kg TNT.

Datové centrum Vápenka (DCV) bylo určeno prvkem kritické informační infrastruktury dle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, a Poskytovatelem nezbytné dodávky dle zákona č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové situace.

1.2. Bezpečnost a dohledy na úrovni infrastruktury

Každá Jednotka obsahuje bezpečnostní a provozní dohled na úrovni odpovídající charakteru a rozsahu Jednotky, tj. např. na úrovni použitých HW zařízení nebo spravovaných operačních systémů. Bezpečnostní a provozní dohled na úrovni Jednotek je realizován způsobem popsaným v Příloze č. 3 Smlouvy.

Poskytovatel má implementovaný a certifikovaný Systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001:2013 a osvědčení podnikatele „D“ dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.

1.3. SLA

Pro účely definice a sledování kvality Služeb jsou definovány **SLA celky**, tj. skupiny souvisejících Jednotek provozu infrastruktury. Nedostupnost některé z částí SLA celku ovlivňuje nedostupnost celého celku. SLA celky jsou konkrétní skupiny Jednotek, např. sada Jednotek "BB" reprezentující výkon jednoho serveru + sada Jednotek "STOR" reprezentující připojené diskové prostory. Na Jednotky bez označení SLA celku nejsou uplatňována SLA.

Hodnoty SLA parametrů pro SLA celky definujeme na úrovni **typů SLA celků**, včetně pravidel sestavení SLA celku a definice dostupnosti SLA celků a jejího měření. Definice SLA parametrů a definice dostupnosti na úrovni jednotlivých Jednotek jsou podpůrné a slouží primárně pro stanovení závazných SLA parametrů pro definici dostupnosti SLA celků.

Popis typů SLA celků je uveden v kapitole 3 této přílohy Smlouvy.

1.4. Řízení provozu infrastruktury

Poskytování Jednotek provozu infrastruktury a přípravy infrastruktury je procesně řízeno, jednotlivé procesy řízení jsou popsány Příloze č. 3 Smlouvy.

2. Jednotky provozu infrastruktury

2.1. Poskytování výpočetního výkonu

Název jednotky	BB x86 1:4
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 4 GB vRAM
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 4 GB vRAM
ID	T9153
Výkonnostní parametry	Provozováno na platformě CPU E5-2630 v4 (Broadwell) 2.2 GHz nebo výkonnější. Použité paměti jsou typu DDR4.
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek poskytovaní výpočetního výkonu je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring příslušných fyzických HW serverů nevykazuje kritické závady;
- provozní monitoring VMware farmy a příslušných VMware virtuálních serverů nevykazuje kritické závady;

- příslušný VMware virtuální server lze konfigurovat administračními nástroji VMware.

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.2. Poskytování diskového prostoru

Název	STOR1
Stručný popis	Diskový prostor STOR1
Měrná jednotka	GB (1024 ³ bytes)
ID	T9161
Výkonnostní parametry	Parametry provozní platformy jako celku: Pro soubory o velikosti 500 GB pole dosahuje min. 15000 IOPS pro zápis a 35000 IOPS pro čtení a propustnost 2000 MB/s. Doba odezvy průměrná: 0,6 ms Doba odezvy ve špičkách (dle současného zatížení): do 6 ms
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek poskytování diskového prostoru je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring příslušných diskových polí a jejich částí nevykazuje kritické závady;
- provozní monitoring příslušných komponent a linek SAN nevykazuje kritické závady;
- příslušné diskové pole a jeho části lze konfigurovat administračními nástroji storage;
- diskový prostor je použitelný z pohledu operačního systému serveru, ke kterému je diskový prostor připojen (za předpokladu, že služby operačního systému a výpočetního výkonu jsou dostupné);
- je funkční minimálně jedna cesta k diskovému prostoru, přičemž minimální počet konfigurovaných a za bezporuchového stavu funkčních cest je 2 (dvě);

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost Provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost Provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.3. Služby datového centra (housing)

Název jednotky	Prostor 800 mm příkon max 6 000 W Prostor 600 mm příkon max 6 000 W Prostor včetně Racku 800 mm příkon max 6 000 W Prostor včetně Racku 600 mm příkon max 6 000 W
Stručný popis	Prostor pro Rack dané šířky bez/včetně Racku s maximálním příkonem 6 000 W
Měrná jednotka	Prostor/Prostor včetně Racku
ID	T9131, T9132
Dostupnost (roční)	99,982 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	Zálohované napájení a chlazení
Stručný popis	Zálohované napájení a chlazení instalovaných technických zařízení podle skutečné spotřeby.
Měrná jednotka	kW
Dostupnost (roční)	99,982 %
Provozní doba	24x7

3. SLA celek

Ve Smlouvě je použit následující SLA celek:

Typ SLA celku	SLA1NC-UZSVM - Neredundantní virtuální server Critical		
Pravidla sestavení	Building bloky, přímo připojené diskové prostory. Jednotky Prostor, Rack, Zálohované napájení a chlazení související s jedním fyzickým Prostorem v datovém centru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:4 STOR1 Prostor 600 mm příkon max 6 000 W, Rack 600 mm příkon max 6 000 W, Zálohované napájení a chlazení.		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,5 %	Doba vyřešení kritické závady	24 hodin
Provozní doba	24x7		

Vzorec pro výpočet dostupnosti:

$$\text{Dostupnost (v procentech)} = \left(\frac{\text{Doba dostupnosti}}{\text{Doba dostupnosti} + \text{Doba nedostupnosti}} \right) * 100$$

Pozn. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají schválené odstávky.

Tzn.: 99,5% dostupnost (roční) znamená povolený výpadek 1,83 dne, tj. 43,92 hodin za celkové období poskytování služby.

Vzorec pro výpočet případných smluvních pokut za nesplnění stanovených SLA:

$$\text{Pokuta za překročení } X \text{ hodin nad povolený výpadek} = \left(\frac{\text{měsíční paušální cena}}{\text{počet dní v měsíci} * \text{počet hodin za den}} * 1,1 \right) * X$$

Vzorec pro výpočet případných smluvních pokut v případě prodlení s odstraněním závady příslušné Služby:

$$\text{Pokuta za prodlení o } X \text{ hodin při odstraňování závady} = \left(\frac{\text{měsíční paušální cena}}{\text{počet dní v měsíci} * \text{počet hodin za den}} * 1,1 \right) * X$$

Příklad výpočtu smluvní pokuty za nesplnění stanovených SLA a za prodlení s odstraněním závady příslušné Služby:

Za každou 1 hodinu nad povolený výpadek bude činit sankce 110 % z hodinové ceny (tj. měsíční paušální cena/počet dní v měsíci/počet hodin za 1 den). Povolený výpadek je 43,92 hodin za celkové období poskytování služby.

Tzn. např. Při výpadku služby v lednu 2020 v délce 42 hodin není uplatňována sankce. Při dalším navazujícím výpadku v únoru 2020 v délce 3 hodin, bude uplatňována sankce z 1,08 hodiny.

Řízení provozu

Tato příloha popisuje metodiku a procesy řízení Služeb ve spolupráci Poskytovatele (dále také jen „SPCSS“) a Objednatele (dále také jen „ÚZSVM“).

Metodika řízení provozu Služeb vychází ze Směrnice SPCSS pro řízení provozu služeb NDC, upravené pro řízení spolupráce na provozu informačních systémů s oddělenou správou infrastruktury a aplikací.

Poskytované Služby v rozsahu Smlouvy jsou poskytovány s respektováním následujících norem:

- ČSN ISO/EIC 20000-1 Informační technologie – Management služeb – Část 1: Specifikace,
- ČSN ISO/EIC 27001 (Systémy managementu bezpečnosti informací).

1. Řídicí orgány provozu

1.1. Řídicí komise

Řídicí komise (dále jen „**ŘKO**“) je nejvyšším řídicím orgánem a nejvyšší eskalační autoritou pro veškeré záležitosti provozu Služeb. Členy ŘKO jsou zástupci ÚZSVM a SPCSS na vyšší manažerské úrovni, jmenovaní každou ze Smluvních stran, v případě potřeby identifikované jednou, či druhou stranou. Členové ŘKO ze strany ÚZSVM i SPCSS musí být vybaveni potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách, musí mít možnost alokovat potřebné zdroje a musí mít možnost prosadit rozhodnutí v rámci příslušné Smluvní strany. Na jednání ŘKO mohou být na žádost zástupců ÚZSVM či zástupců SPCSS přizváni s poradním hlasem další externí odborníci nebo zástupci dalších stran.

1.2. Manažeři Služeb a TPP

Tato kapitola definuje hlavní role a orgán řízení provozu na úrovni procesů popsanych v této příloze Smlouvy.

Manažeři Služeb za ÚZSVM a SPCSS jsou osoby jmenovaní každou ze Smluvních stran. Manažeři Služeb ÚZSVM a SPCSS odpovídají za řádné plnění povinností svých Smluvních stran v rámci provozu. Připravují podklady k rozhodování ŘKO.

Manažer služeb SPCSS zpracovává 1x měsíčně Zprávu dle Smlouvy a předkládá ji Manažerovi služeb za MF k schválení.

Bezpečnostní manažeři Služeb za ÚZSVM a SPCSS odpovídají za bezpečnost provozu služeb. Tyto role jsou stanoveny v rámci nominace projektových týmů.

Tým přípravy a poskytování služeb (dále jen „**TPP**“):

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

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

2. Nástroje řízení provozu

2.1. Úrovně podpory

Při popisu a řízení Služeb jsou používány následující definice úrovně podpory:

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

2.2. ServiceDesk

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. ServiceDesk je poskytován ÚZSVM jako samostatná služba podle samostatné smlouvy (ServiceDesk Ministerstva financí) a za podmínek stanovených touto samostatnou smlouvou a bude využit i pro řízení provozu Služeb podle této Smlouvy. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu ÚZSVM i třetích stran.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení.

Plnění smluvních SLA parametrů souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

3. Řízení incidentů a SLA

3.1. Odpovědnosti SPCSS

Poskytovatel je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Smlouvy nebo které omezuje použití, dostupnost, integritu a důvěrnost informačních systémů ÚZSVM využívajících Služby.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost a bezpečnost Služeb a řešení incidentů dle parametrů Service Level Agreement (dále také „**SLA**“) uvedených v Smlouvě, resp. přílohách Smlouvy a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí Služeb, je považována za součást provozu Služeb a musí splňovat stejné SLA parametry.

3.2. Definice SLA parametrů

Parametry SLA jsou definovány na úrovni jednotlivých Jednotek provozu infrastruktury a jejich hodnoty, pokud jsou pro danou Jednotku určeny, jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

Kritická závada (výpadek) - Služby nejsou použitelná ve svých základních a klíčových funkcích.

Provozní doba je definována jako časové období, kdy musí být Služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. V rámci schválených plánovaných odstávek v provozní době nejsou uplatňována SLA.

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

Doba vyřešení je definována jako doba mezi oznámením incidentu SPCSS a jeho vyřešením a obnovením Služby.

Zdrojovým systémem pro čas vzniku, resp. oznámení incidentu SPCSS a vyřešení incidentu jsou záznamy v ServiceDesku. Na základě dohody Manažerů služeb lze pro účely vyhodnocení SLA provést případnou korekci těchto časových údajů na základě doplňujících informačních zdrojů, jako jsou logy, provozní dohled, atd.

4. Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby je SPCSS povinen vykonávat pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu Služeb a schválené ÚZSVM. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu Služeb.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je SPCSS odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na úrovni infrastruktury potřebné pro provoz Služeb. SPCSS je povinen na základě analýzy incidentů navrhopvat, a po schválení ÚZSVM na úrovni infrastruktury implementovat nové metriky provozního a bezpečnostního monitoringu s cílem zrychlení detekce incidentů. SPCSS je dále povinen navrhopvat a po schválení ÚZSVM provádět aktualizace SW produktů, které jsou součástí Služeb.

5. Komunikace

Veškerá komunikace v rámci řízení provozu probíhá v češtině.

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

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

Z jednání TPP a ŘKO se pořizuje zápis a po schválení zápisu je tento distribuován všem účastníkům jednání a dalším určeným osobám.

Doporučená frekvence jednání týmů:

- TPP: Základní interval jednání TPP je 1x měsíčně. Tento interval může být upraven dohodou mezi manažery služeb obou Smluvních stran. Každý z manažerů služeb je oprávněn iniciovat mimořádné jednání TPP v případě potřeby – např. při identifikaci nového rizika;
- ŘKO: Základní interval jednání ŘKO je 1x ročně. Toto jednání může proběhnout i korespondenčně, schválením předem připraveného textu zápisu z jednání. Kromě toho může být jednání ŘKO svoláno dle potřeby identifikované manažery služeb za účelem rozhodnutí o Změnovém požadavku, uplatnění smluvní sankce nebo eskalaci neshody na úrovni TPP.

Eskalační úrovně:

- Případné neshody v rámci poskytování Služeb jsou řešeny na úrovni TPP.
- Případné neshody na úrovni TPP jsou řešeny v rámci jednání ŘKO.

6. Řízení součinností

V případě potřebné součinnosti obou Smluvních stran, případně i jejich dodavatelů (třetích stran), jedna ze Smluvních stran požádá druhou Smluvní stranu o součinnost. Řízení součinností v rámci jednotlivých provozních procesů probíhá primárně prostřednictvím ServiceDesku, případně prostřednictvím e-mailu. Žádosti o ostatní součinnosti jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné Smluvní strany prostřednictvím šifrovaného e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé Smluvní strany.

ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

dle Smlouvy o poskytování služby hosting
 (evid. u Poskytovatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

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

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

Oblast Služeb	Celková cena za oblast Služby v období (Kč)		
	bez DPH	DPH	s DPH
Celkem			

Za Objednatele	Za Poskytovatele
Datum:	Datum:
Jméno, příjmení Oprávněné osoby Objednatele:	Jméno, příjmení Oprávněné osoby Poskytovatele:
Podpis:	Podpis:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3



SPCSS

Státní pokladna
Centrum sdílených služeb

ZPRÁVA

o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období

_____ - _____

dle Smlouvy o poskytování služby hosting
(evid. u Poskytovatele pod č. _____ a u Objednatele pod č.
_____)

- 1. OBDOBÍ A REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**
- 2. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**
- 3. ŘEŠENÍ ZÁVAD**
- 4. SERVISNÍ ZÁSAHY A PROVOZNÍ ZMĚNY**
- 5. DOSTUPNOST SLUŽEB**
- 6. CELKOVÝ PŘEHLED OMEZENÍ SLUŽEB**
- 7. PROBLÉMY A RIZIKA**
- 8. ZPRÁVA O STAVU BEZPEČNOSTI INFRASTRUKTURY**
- 9. SMLUVNÍ POKUTY**
- 10. PŘÍLOHY**
- 11. PODPISOVÁ DOLOŽKA**

Vypracoval		Schválil	
Jméno a příjmení:		Jméno a příjmení:	
Podpis		Podpis	
Datum:		Datum:	
Vyjádření Objednatele k poskytování Služeb:			
Za Objednatele			
Jméno a příjmení:			
Podpis			
Datum:			

Změnový požadavek – VZOR

dle Smlouvy o poskytování služby hosting
(evid. u Poskytovatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Název Služby:	
Zpracoval/a:	

Co způsobilo potřebu změny Služby*	RIZIKO / PROBLÉM / POŽADAVEK
Pořadové číslo dle registru rizik/problémů/požadavků	
Datum identifikace	
Osoba, která jej identifikovala	

*Nehodící se škrtněte

Popis změny Služby a její zdůvodnění

Dopad změny na plánované cíle a přínosy projektu

Je přílohou příslušná Zpráva o problémech a rizicích projektu? *	ANO / NE
--	----------

* Nehodící se škrtněte

Přílohy	
Příloha č. 1:	
Příloha č. 2:	

Datum:	
Zpracoval/a (jméno, příjmení, podpis):	

Žádost o změnu schválena dne:	
Schválil (jméno, příjmení, role, podpis):	