

DODATEK Č. 1 KE SMLouvĚ O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY, PROVOZU A ROZVOJE KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČO: 00007064

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 3605-881/0710

zastoupená: Janem Hamáčkem, ministrem

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MV ČR**“)

číslo smlouvy Objednatele: MV-126064 /SIK5-2018

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

pod spisovou značkou A 77322

bank. spojení: [REDACTED]

zastoupená: Ing. Vladimírem Dzurillou, ředitelem

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

číslo smlouvy Poskytovatele: 2018/321

(společně dále též „**Smluvní strany**“)

dnešního dne uzavřely tento dodatek č. 1 ke smlouvě o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) (dále jen „**Smlouva**“)

(dále jen „**Dodatek**“)

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že

- a) mezi Objednatelem a Poskytovatelem byla uzavřena nová hlavní Smlouva upravující poskytování služeb ICT ze strany Poskytovatele, která je účinná od 1. 1. 2019;
- b) Smluvní strany mají za to, že některé části této Smlouvy by měly být na základě zkušeností Smluvních stran s praktickou aplikací této Smlouvy upraveny;
- c) mezi Objednatelem a Poskytovatelem je jednáno o uzavření rámcové dohody na dodávky HW a SW a dalších služeb (dále jen „**Investiční smlouva**“);

se Smluvní strany, vědomy si svých závazků obsažených ve Smlouvě a v tomto Dodatku a s úmyslem být tímto Dodatkem vázány, dohodly na následujícím znění Dodatku:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Používá-li tento Dodatek pojmy s velkými písmeny, je třeba jim připisovat tentýž význam, jako jim připisuje Smlouva.
- 1.2 Smluvní strany se dohodly, že nabytím účinnosti tohoto Dodatku dochází v rámci Smlouvy ke změnám uvedeným v článku 2 tohoto Dodatku.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1 Znění čl. 3.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury Objednatele (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:

- 3.1.1 zajištění generálních služeb (G1 až G7) (dále jen „**Služby G**“);
- 3.1.2 zajištění zákaznických služeb (dále jen „**Služby Z**“); a
- 3.1.3 zajištění ad hoc služeb (dále jen „**Služby ad hoc**“ nebo „**Služby A**“).

Služby G a Služby Z jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy. Služby ad hoc jsou specifikovány na základě mechanismu popsánoho v odst. 5.2 této Smlouvy a mohou zahrnovat nákup personální kapacity (lidských zdrojů) Poskytovatele či konkrétně specifikovaných plnění nezbytných pro zajištění komunikační infrastruktury Objednatele.“

- 2.2 Znění čl. 3.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Služby jsou poskytovány následovně

- 3.2.1 Služby G jsou poskytovány od nabytí účinnosti této Smlouvy bez nutnosti jejich objednání.
- 3.2.2 Služby Z jsou poskytovány
 - a) pravidelně od jejich objednání (není-li dále uvedeno jinak) dle odst. 5.1 této Smlouvy; nebo
 - b) jednorázově po jejich objednání dle odst. 5.1 této Smlouvy.“

- 2.3 Znění čl. 3.5 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

Služby G a Služby Z dle odst. 3.1.1 a 3.1.2 této Smlouvy mohou být modifikovány dle mechanismu blíže popsaného v odst. 5.3 této Smlouvy (dále jen „**Modifikace služeb**“). Na základě Modifikace služeb mohou být provedeny úpravy Služeb G a Služeb Z dle této Smlouvy.

2.4 Znění čl. 5.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Zahájení poskytování Služby Z je možné pouze následujícím postupem:

5.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou objednávky zaslané pomocí nástroje pro řízení a podporu procesů zajišťující příjem a řízení životního cyklu záznamů typu Request, Incident, Problem, Change (dále jen „**SD**“) (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele poskytování Služby Z. Objednávka musí obsahovat:

- a) specifikaci poptávané služby dle vymezení uvedeném v jednotlivých katalogových listech;
- b) požadovaný rozsah plnění,
- c) požadovaný termín zahájení poskytování plnění; a
- d) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v příslušné části [Přílohy č. 7](#) této Smlouvy.

Pokud nejsou dány objektivní důvody pro odmítnutí Objednávky, tak Poskytovatel potvrdí přijetí Objednávky a realizaci Služeb Z.

5.1.2 Smluvní strany výslovně potvrzují, že Služby Z uvedené v [Příloze č. 4](#) se považují za objednané dle odst. 5.1.1. této Smlouvy, tzn. že není nutné k nim vystavovat Objednávku dle odst. 5.1.1 této Smlouvy.

5.1.3 V případě plnění Služby Z, které má povahu paušální služby, budou tyto Služby poskytovány po přijetí Objednávky Poskytovatelem a po potvrzení zahájení poskytování služby Poskytovatelem Objednateli.

5.1.4 V případě, že má plnění Služeb Z jednorázovou povahu bude jednotlivé plnění v rámci objednaných Služeb Z poskytováno po zadání požadavku prostřednictvím systému SD ze strany Objednatele či Beneficientů s tím, že se postupuje obdobně dle odst. 5.2.2 této Smlouvy, ale služby jsou poskytovány po přijetí požadavku bez nutnosti předkládat Návrh řešení.

5.1.5 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti této Smlouvy k dispozici dostatečné pracovní a technické kapacity pro poskytování Služeb a garantuje Objednateli, že Služby objednané dle odst. 5.1.1 a 5.1.2 této Smlouvy poskytne.“

2.5 Nadpis ustanovení odst. 5.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto nadpisem:

„**Objednávání jednorázových Služeb ad hoc**“

2.6 Znění čl. 5.2.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„V reakci na přijatý a v systému SD zaevidovaný Požadavek Objednatele je Poskytovatel povinen do pěti (5) pracovních dnů potvrdit Objednateli přijetí Požadavku nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli

vypracovat návrh řešení. Vadou dle tohoto odst. 5.2.2 je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti nebo pokud Poskytovatel nedisponuje dostatečnými personálními a technickými kapacitami pro splnění celého Požadavku, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Požadavek opětovně předložit Poskytovateli nebo je oprávněn Požadavek zrušit. Na základě odůvodněného požadavku Poskytovatele je Objednatel oprávněn termín pro předložení návrhu řešení prodloužit, a to i opakovaně. Ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů ode dne doručení Požadavku je Poskytovatel povinen doručit písemné upřesnění realizace formou návrhu řešení k Požadavku jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Návrh řešení**“).

- 2.7 Znění čl. 5.2.3 písm. g) Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„rozsah následně poskytnuté dokumentace, popřípadě odkaz na její umístění;“
- 2.8 Znění čl. 5.2.5 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„V případě, že Objednatel souhlasí s Návrhem řešení, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předložený Návrh řešení odmítnout, nebo se k němu nevyjádřit, nebo si vyžádat jeho úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Požadavek se stává součástí odsouhlaseného Návrhu řešení v rozsahu, v jakém ustanovením Návrhu řešení neodporuje. Odsouhlasený Návrh řešení je pro Smluvní strany závazný.“
- 2.9 Znění čl. 5.2.6 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„V případě, že na základě odsouhlaseného Návrhu řešení, má být Objednateli dodán hmotný či nehmotný majetek, jsou Smluvní strany povinny uzavřít písemnou dílčí smlouvu obsahující zejména identifikaci smluvních stran, předmětu plnění, ceny a místa dodání a způsob převodu vlastnického práva či práva hospodařit (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Tato Dílčí smlouva bude uzavřena v okamžiku, kdy je Poskytovateli známá cena pořizovaného hmotného či nehmotného majetku.
- 2.10 Znění čl. 5.2.7 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Návrhu řešení (dále jen „**modifikace Návrhu řešení**“) nebo Dílčí smlouvy, bude postupováno obdobně dle odst. 5.2.2 této Smlouvy. Pokud není sjednáno výslovně jinak, nahrazuje modifikovaný Návrh řešení po akceptaci Návrh řešení, a to od okamžiku účinnosti původního Návrhu řešení.“
- 2.11 Znění čl. 5.2.8 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Výsledkem poskytnutí Služby ad hoc může být vytvoření nové Služby Z dle odst. 3.2.2 této Smlouvy, a to zejména s ohledem ustanovení odst. 5.2.3, písm. h) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že pro vytvoření nové Služby Z v tomto smyslu je vyžadováno uzavření dodatku ke Smlouvě.“
- 2.12 Nadpis ustanovení odst. 5.3 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto nadpisem:
„**Požadavek na Modifikaci Služeb**“
- 2.13 Znění čl. 5.3.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Objednatel a Poskytovatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou Požadavku navrhnout modifikaci služeb (dále jen „**Požadavek na Modifikaci služeb**“). Poskytovatel je povinen dle Požadavku na Modifikaci služeb, Modifikaci služeb provést, pokud mu v tom nebrání důvody hodné zvláštního zřetele či předpokládané touto Smlouvou, přičemž Požadavek na Modifikaci služeb musí obsahovat:

- a) označení Služby, která má být modifikována;
- b) konkrétní označení a bližší specifikaci požadované Modifikace služby;
- c) termín realizace požadované Modifikace služby.“

2.14 Znění čl. 5.4 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku, Požadavek nebo Požadavek na Modifikaci služeb vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, pokud bude odpovídat účelu této Smlouvy a nebudou dány důvody pro odmítnutí Požadavku dle odst. 5.2.2 této Smlouvy nebo odmítnutí Požadavku na Modifikaci služeb ve smyslu odst. 5.3.2 této Smlouvy, a provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávkou či Požadavkem.“

2.15 Nadpis ustanovení odst. 5.6 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto nadpisem:

„Zvláštní ustanovení o změně rozsahu poskytování Služeb G a Služeb Z“

2.16 Znění čl. 5.6 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Objednatel i Poskytovatel je oprávněn kdykoliv navrhnout snížení rozsahu poskytování Služeb G definovaných dle odst. 3.1.1 a Služeb Z definovaných dle odst. 3.1.2 této Smlouvy, a to jako Modifikaci služeb. Přitom se uplatní též následující:“

2.17 Znění čl. 5.6.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Součástí požadavku na snížení rozsahu poskytování Služeb G nebo Služeb Z zadaného pomocí systému SD (dále jen „**Požadavek na omezení**“); přičemž specifikuje zejména:

- a) rozsah požadovaného omezení poskytování Služeb G nebo Služeb Z;
- b) datum, od kterého má být poskytování sníženo (s respektováním minimální doby pro její ukončení);
- c) vliv na jiné služby, které by byly snížením dotčeny; a
- d) vliv na Cenu za snížení poskytování Služeb G a Služeb Z.

V případě Služeb G je Objednatel či Poskytovatel oprávněn požadovat snížení rozsahu v předstihu minimálně 12 měsíců ode dne, kdy má ke snížení dojít. To neplatí, pokud se Objednatel a Poskytovatel dohodnou jinak.“

2.18 Znění čl. 5.6.3 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Pokud by při snížení Služeb G nebo Služeb Z měly Poskytovateli vzniknout vyšší náklady, než které v obdobných případech vznikají, zejména z důvodu smluvních závazků Poskytovatele vůči třetím osobám, vázání personálních technických kapacit nebo riziko zmaření investice uskutečněné Poskytovatelem (dále jen „**Vyšší náklady**“), zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat a poskytnout Cenovému výboru dostatečné podklady, aby mohl Objednatel rozhodnout o realizaci Požadavku na omezení (zejména finanční analýzy dopadů a variantní řešení v jiných termínech).“

- 2.19 Znění čl. 5.7.17 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„neznemožnit Objednateli či Beneficientům šifrování datové komunikace a umožnit Objednateli či Beneficientům pasivní monitorování komunikační infrastruktury;“
- 2.20 Znění čl. 5.7.24 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„za účelem poskytování Služeb, pro příjem požadavků a další komunikaci ohledně Služeb provozovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy pracoviště [REDACTED] [REDACTED]. Činnost [REDACTED] vykonávají oddělení úrovně [REDACTED] v rámci služby [REDACTED]“
- 2.21 Znění čl. 5.17 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Poskytovatel bude pravidelně vypracovávat a zveřejňovat Reporty na vzájemně odsouhlasené webové platformě pro sdílení dokumentů. Z Reportů bude jednoznačně zřejmé:
- 5.17.1 zda a případně v jakém rozsahu (množství) byla Služba poskytována,
 - 5.17.2 jakých parametrů Služby bylo dosaženo, bylo-li sledování parametrů pro danou Službu sjednáno,
 - 5.17.3 zda byly či nebyly dosaženy sjednané limitní hodnoty parametrů Služby, bylo-li sledování limitních hodnot pro danou Službu sjednáno,
 - 5.17.4 evidované incidenty a požadavky uzavřené ve Sledovaném období,
 - 5.17.5 evidované činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci údržby Služby dle odst. 5.7.6 této Smlouvy.“
- 2.22 Znění čl. 5.18 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Reporting probíhá na úrovni jednotlivých Předávacích rozhraní nebo funkčních celků Služeb dle definice uvedené v jednotlivých katalogových listech Služeb.“
- 2.23 Znění čl. 5.25 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Smluvní strany konstatují, že definice, identifikace, hlášení a řešení incidentů a požadavků, jakož i související komunikace je upravena v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy.“
- 2.24 Znění čl. 7.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Výše úhrady za poskytování plnění dle této Smlouvy je stanovena v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy. K této ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje uhradit cenu včetně DPH.

Pokud má být cena za Služby Z a Služby ad hoc určena na základě počtu jednotek, bude cena určena jako součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatelem a příslušné sazby za toto plnění, případně z cen individuálně určených v příslušné Objedávce nebo Dílčí smlouvě.“
- 2.25 Znění čl. 7.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Pokud je součástí Služby Ad hoc i plnění třetích stran bude cena za poskytnuté plnění od třetích stran vycházet z ceny, zaplacené Poskytovatelem jeho poddodavatelům, která bude odpovídat tržním cenám za obdobné plnění, s případným zohledněním nezbytných nákladů Poskytovatele, které nejsou Poskytovateli hrazeny jinak dle této

Smlouvy. V případě Služeb ad hoc je cena stanovena na základě odsouhlaseného Návrhu řešení.“

2.26 Znění čl. 7.3.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Poskytovatel předloží Objednateli spolu s Fakturou následující podklady:

- a) Akceptační protokol pravidelně poskytovaných Služeb vytvořený v souladu s čl. 9 této Smlouvy a podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 této Smlouvy, pokud se jedná o Službu G nebo Službu Z dle odst. 3.2.2 písm. a);
- b) Akceptační protokol variabilních externích nákladů spojených s poskytováním Služeb G či Služeb Z dle 3.2.2 a) této Smlouvy;
- c) Akceptační protokol jednorázově poskytovaných Služeb vytvořený v souladu s čl. 9 této Smlouvy a podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 této Smlouvy, identifikaci dané Služby, vymezení poskytnutého plnění, seznam rolí (včetně jmenné identifikace jednotlivých pracovníků) a počtu člověkodnů či jiných jednotek Služby, pokud se jedná o Služby Z dle odst. 3.2.2 písm. b) nebo Služby ad hoc.“

2.27 Znění čl. 7.5 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Lhůta splatnosti Faktur je stanovena na třicet (30) dnů od jejího prokazatelného doručení příjemci Faktury. Na základě individuální odůvodněné žádosti Objednatele bude splatnost prodloužena na šedesát (60) dnů.“

2.28 Znění čl. 8.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb, které bude obsahovat zejména hodnocení dopadů na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně. Jakékoliv změny Služeb G či Služeb Z musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě s výjimkou takových změn Služeb, které nepředstavují pro Poskytovatele nutnost vynaložení dodatečných nákladů spojených s poskytováním Služeb.

Za změny Služeb se nepovažují případy, kdy se mění počet jednotek za situace, kdy je mezi smluvními stranami známá a sjednaná cena za jednotku.“

2.29 Článek 8.3 Smlouvy se ruší.

2.30 Znění čl. 9.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Služby G a Služby Z pravidelné povahy dle odst. 3.2.2 písm. a) této Smlouvy, se akceptují schválením Reportu Objednatелеm. Akceptace variabilních externích nákladů na Služby G a Služby Z bude prováděna samostatně bez ohledu na akceptaci Služeb G a Služeb Z uvedených v tomto odstavci. Objednatel schválí Report podpisem Akceptačního protokolu pravidelně poskytovaných Služeb, v němž jsou vyčísleny všechny ceny, slevy a Kredityce vážící se k reportovaným Službám.“

2.31 Znění čl. 12.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Poskytovatel je oprávněn dle potřeby provádět servisní zásahy v rámci provozovaných Služeb a infrastruktury Objednatele zahrnující plánované přerušení

- poskytovaných Služeb (dále jen „**Odstávka**“). Poskytovatel se zavazuje v dostatečném předstihu zaznamenat všechny plánované Odstávky do SD.“
- 2.32 Znění čl. 12.2.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„na základě dohody s Objednatelem v předem stanovených termínech a rozsahu, kdy předem stanoveným termínem se rozumí termín sjednaný alespoň patnáct (15) dnů předem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;“
- 2.33 Znění čl. 12.2.2 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„na základě požadavku Objednatele, zejména z důvodu odstávek třetích stran, a to v předem stanoveném termínu a rozsahu; nebo;“
- 2.34 Znění čl. 12.2.3 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„ze závažných důvodů mimo předem stanovené termíny, pokud o svém úmyslu vyrozumí Objednatele včas, tj. nejpozději dvacet čtyři (24) hodin před plánovaným zahájením Odstávky a Objednatel bude s Odstávkou souhlasit.“
- 2.35 Znění čl. 12.10 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Odsouhlasený návrh termínů a rozsahu Odstávek je Poskytovatel povinen bezodkladně po jeho obdržení oznámit na ██████████.“
- 2.36 Znění čl. 12.13 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem ve věci Odstávek probíhá elektronicky.“
- 2.37 Za čl. 12.13 Smlouvy se doplňuje tento text:
„12.14 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že pokud poddodavatel Poskytovatele přeruší plnění svých povinností Poskytovateli, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy a Poskytovatel byl o tomto přerušení ze strany poddodavatele předem informován a z tohoto důvodu dochází k Odstávce, Poskytovatel je v plné míře odpovědný za dodržení podmínek této Odstávky, pokud se Smluvní strany nedomluví v konkrétním případě písemně jinak. Objednatel se zavazuje prostřednictvím ██████████ oznámit Poskytovateli plánované odstávky třetích stran, se kterými má Objednatel uzavřené smluvní vztahy a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vyhodnotit dopad oznámených odstávek třetích stran na poskytování Služeb a zaznamenat Odstávku v SD. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany dále uvádí, že Poskytovatel není odpovědný za nedodržení podmínek Odstávek, které probíhají z důvodů na straně Objednatele.“
- 2.38 Znění čl. 13.11 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Poruší-li Poskytovatel či Objednatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé prokazatelné porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 19.3.3 této Smlouvy.“
- 2.39 Znění čl. 15.10 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:
„Řídící výbor je nejvyšším orgánem rozhodujícím o záležitostech dle této Smlouvy, které nevyžadují uzavření dodatku k této Smlouvě, a v případech vyžadujících uzavření dodatku k této Smlouvě dává doporučení statutárním orgánům Smluvních

stran. Řídicí výbor postupuje dle pravidel definovaných v [Příloze č. 13](#) této Smlouvy. Řídicí výbor byl ustanoven pokynem ministra vnitra č. 36/2019 ze dne 3. 10. 2019.“

2.40 Znění čl. 15.12 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Proces eskalace se zahajuje oznámením Předmětu eskalace oprávněné osobě v příslušné oblasti druhé Smluvní strany, které jsou uvedeny v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy. Nedojde-li k vyřešení Předmětu eskalace na této úrovni, postoupí se Předmět eskalace na další stupeň dle eskalačního schématu uvedeného v [Příloze č. 5](#).“

2.41 Znění čl. 15.15 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Pro účely hlášení provozních a bezpečnostních událostí je určeno pracoviště [REDAKCE]. V případě řešení provozních událostí probíhá eskalace na straně Poskytovatele v následujícím pořadí:

15.15.1 Pracoviště [REDAKCE];

15.15.2 Manažer [REDAKCE]; a

15.15.3 SLM manažer NAKIT.

V ostatních případech je eskalačním místem příslušná oprávněná osoba Poskytovatele.“

2.42 Znění čl. 15.16 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Zpráva o eskalaci incidentu na vyšší eskalační stupeň se předává prostřednictvím systému SD na všechny nižší eskalační úrovně.“

2.43 Za čl. 15.16 Smlouvy se doplňuje tento text:

„Audit

15.17 Objednatel nebo Objednatelem pověřená osoba jsou oprávněny provést audit Poskytovatele, zejména za účelem provedení kontroly plnění Služeb ze strany Poskytovatele a kontroly ceny za poskytování těchto Služeb. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli nebo Objednatelem pověřené osobě tento audit provést, a to bez zbytečného odkladu po oznámení zájmu Objednatele audit provést.“

2.44 Znění čl. 17.3 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost přijmout či realizovat Objednávku či Požadavek vznesený Objednatelem nebo provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávku či Požadavkem dle

a) odst. 5.3 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to za každou jednotlivou Objednávku či Požadavek.

b) odst. 5.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to za každou jednotlivou Objednávku či Požadavek.“

2.45 Za čl. 17.13 Smlouvy se doplňuje tento text:

„17.14 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost a změní původně přiřazenou kategorii incidentu v průběhu jeho řešení v rozporu s postupem uvedeným

v čl. 3.1.10. Přílohy č. 3 Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti.“

2.46 Číslování současných článků 17.14 a 17.15 Smlouvy se mění a tyto články se stávají článkem 17.15 a 17.16 Smlouvy.

2.47 Znění čl. 21.8 Smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto zněním:

„Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

[Příloha č. 1:](#) Technická specifikace Služeb a SLA

Příloha č. 2: úmyslně vypuštěno

[Příloha č. 3:](#) Procesy SLM

[Příloha č. 4:](#) Vybrané Služby Z

[Příloha č. 5:](#) Komunikace a eskalace

Příloha č. 6: Beneficienti

[Příloha č. 7:](#) Ceny Služeb

Příloha č. 8: úmyslně vypuštěno

Příloha č. 9: Dokumentační základna

Příloha č. 10: úmyslně vypuštěno

Příloha č. 11: Zpracování osobních údajů

Příloha č. 12: Statut Cenového výboru

[Příloha č. 13:](#) Statut Řídícího výboru“

2.48 Znění Přílohy č. 1 Smlouvy se ruší a nahrazuje se zněním Přílohy č. 1 tohoto Dodatku.

2.49 Znění Přílohy č. 3 Smlouvy se ruší a nahrazuje se zněním Přílohy č. 3 tohoto Dodatku.

2.50 Znění Přílohy č. 4 Smlouvy se ruší a nahrazuje se zněním Přílohy č. 4 tohoto Dodatku.

2.51 Přílohu č. 5 Smlouvy nově tvoří Příloha č. 5 tohoto Dodatku.

2.52 Znění Přílohy č. 7 Smlouvy se ruší a nahrazuje se zněním Přílohy č. 7 tohoto Dodatku.

2.53 Znění Přílohy č. 13 Smlouvy se ruší a nahrazuje se zněním Přílohy č. 13 tohoto Dodatku.

2.54 Jiná ustanovení Smlouvy, stejně jako doposud poskytnutá plnění a nároky z toho vzniklé, nejsou tímto Dodatkem dotčena.

3. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

3.1 Objednatel a Poskytovatel se vedle změn uvedených v čl. 2 tohoto Dodatku shodly na tom, že při stanovování cen Služeb G a Služeb Z došlo k zohlednění předpokládaných nákladů třetích stran za rok 2019, ale skutečné náklady na plnění třetích stran, které Poskytovatel za rok 2019 vynaložil nebo vynaloží, budou z důvodů, které nebyly plně v moci Poskytovatele, výrazně nižší.

Předpokládaný rozdíl ve výši 57.000.000,- Kč bez DPH za rok 2019 se tímto Poskytovatel po dohodě s Objednatелеm zavazuje promítnout do fakturace ceny Služeb G a Služeb Z poskytovaných v roce 2020 a to tak, že do 31. 1. 2020 vystaví Poskytovatel dobropis na částku 57.000.000,- Kč bez DPH a o tuto částku budou fakturované paušální ceny za Služeb G a Služby Z průběžně ponižovány až do úplného

vyčerpání celé částky 57.000.000,- Kč bez DPH. Objednatel i Poskytovatel tímto považují nesoulad mezi předpokládanými náklady na plnění třetích stran a Poskytovatelem skutečně vynaložené náklady na plnění třetích stran za vypořádané.

- 3.2 Objednatel a Poskytovatel tímto vyjadřují závazek v dobré víře přistoupit v průběhu měsíce ledna 2020 k jednání nad redefinicí služby G4, a to s ohledem na skutečnost, že poskytování služeb v rozsahu definovaném v katalogovém listu G4 je vázáno na stav infrastruktury, potřebu její modernizace a podporu dodavatele Poskytovatele a existenci rizika, že Poskytovatel nebude schopen od ledna 2020 poskytovat služby ve výše uvedeném rozsahu z důvodů nespočívajících na jeho straně.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Ukáže-li se některé z ustanovení tohoto Dodatku zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Dodatku nebo Smlouvy podle § 576 Občanského zákoníku. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z tohoto Dodatku přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 4.2 Tento Dodatek nabývá účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“).
- 4.3 Uveřejnění tohoto Dodatku v registru smluv dle zákona o registru smluv zajistí Objednatel.
- 4.4 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tento Dodatek nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho Důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.
- 4.5 Nedílnou součástí tohoto Dodatku tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Technická specifikace Služeb a SLA
Příloha č. 2:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 3:	Procesy SLM
Příloha č. 4:	Vybrané Služby Z
Příloha č. 5:	Komunikace a eskalace
Příloha č. 6:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 7:	Ceny Služeb
Příloha č. 8:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 9:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 10:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 11:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 12:	úmyslně vypuštěno
Příloha č. 13:	Statut Řídícího výboru“

4.6 Tento Dodatek byl vyhotoven a Smluvními stranami podepsán elektronicky

Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek přečetly, že s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

Objednatel

V _____ dne _____

.....
Česká republika - Ministerstvo vnitra

Jan Hamáček

ministr

Poskytovatel

V _____ dne _____



**Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s. p.**

Ing. Vladimír Dzurilla

ředitel

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

A. SEZNAM ZKRATEK

Zkratka/Pojem	Význam
APN	Access Point Name (Přístupový bod z mobilní sítě)
ATM	Režim asynchronního přenosu (Asynchronous Transfer Mode)
BS	Base station (Základnová radiostanice)
CMDB	Konfigurační databáze využívaná pro uložení konfiguračních záznamů během jejich životního cyklu. Systém správy konfigurací obsahuje jednu nebo více konfiguračních databází, a v každé databázi jsou zaznamenány atributy konfiguračních položek a vazby s dalšími konfiguračními položkami.
CobIT	Mezinárodní standard pro správné postupy řízení, kontroly a auditu informačních technologií (Controll objectives for information technology)
CSIRT	Cyber Security Incident Response Team
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSN	Česká státní norma
DC	Dohledové centrum
DNS	Domain Name Service (hierarchický systém doménových jmen)
DNSSEC	Domain Name Service Security Extensions (hierarchický systém doménových jmen s rozšířenou bezpečností)
DPH	Daň z přidané hodnoty
EMI MM7	Signalizační protokol používaný pro odesílání SMS a MMS zpráv, v textu smlouvy ani v KL se nevyskytuje
EPS	Elektronická požární signalizace
EZS	Elektronická zabezpečovací signalizace

Zkratka/Pojem	Význam
FR	Frame Relay
Full S-MVNO	Plnohodnotný zabezpečený virtuální mobilní operátor (Full Secure Mobile Virtual Operator)
GIBS	Generální inspekce bezpečnostních sborů
GIS	Geografický informační systém
GŘ HZS ČR	Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky
HW	Hardware, tj. veškeré fyzicky existující technické vybavení informačních a komunikačních technologií (počítače, síťové prvky, aj.)
IDR	Nezávislý digitální opakovač
IM	Incident Management – řízení incidentů popsané v jednotlivých katalogových listech
Interconnect	Infrastrukturní propojovací prostředí Objednatele propojující operátory KIVS a síť Objednatele a další síť zvláštního určení
IP VPN	Internet protokol Virtual Private Network (Virtuální privátní síť – technika umožňující oddělení datových provozů na síťové vrstvě)
IP/MPLS	Datový protokol (Internet Protocol) používaný pro přenos dat přes paketové síť s využitím technologie (MPLS), který umožňuje podporu a garanci kvality služeb (QoS - Quality of Services), např. vyhrazení přenosové kapacity nebo dosažení požadované hodnoty takových parametrů jako velikost přenosového zpoždění a jeho rozptyl či ztrátovost paketů.
IPL	Integrační platforma
IS	Informační systém
ISO	Název pro mezinárodní organizaci pro normy sídlící ve Švýcarsku, International Organization for Standardization
ISVS	Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů

Zkratka/Pojem	Význam
ITIL	Mezinárodní standard pro řízení služeb Informačních Technologií, Information Technology Infrastructure Library
KBU/KBI	Kybernetická bezpečnostní událost/kybernetický bezpečnostní incident -
KI	Komunikační infrastruktura
KL	Katalogový list
LAG	Link Access Gateway
LCT pro TDX	Line Connected Terminal (linkově připojený terminál) pro telefonní rozhraní
LL	Leased Line (pronajatá symetrická telekomunikační linka)
MPLS	MultiProtocol Label Switching
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
N/A	Not Aplicable (neaplikovatelné)
Optická přenosová síť	Síť tvořená sítí optických kabelů včetně WDM, optických přepínačů a směrovačů
OS	Operační středisko
OSI model	Referenční komunikační model ISO/OSI, který rozděluje vzájemnou komunikaci mezi telekomunikačními a výpočetními zařízeními do následujících sedmi souvisejících vrstev: L1 – fyzická vrstva, L2 – linková vrstva, L3 – síťová vrstva, L4 – transportní vrstva, L5 – relační vrstva, L6 – presentační vrstva a L7 – aplikační vrstva
OSS	Organizační složky státu
PABX	Automatická pobočková telefonní ústředna (Private Automatic Branch Exchange)
PBX	Pobočková telefonní ústředna (Private Branch Exchange)

Zkratka/Pojem	Význam
Přístupová komunikační infrastruktura	Síť realizovaná pomocí digitálních strukturovaných okruhů a radioreléových spojů, jejichž prostřednictvím se připojují koncová pracoviště Objednatele do transportní a páteřní a komunikační infrastruktury
QoS	Kvalita poskytované služby (Quality Of Service)
RFC	Internetové standardy Request for comments
RM	Request management (řízení požadavků)
SCS	Sdílené centrum služeb
SIP/TLS	Session Initiation Protocol (protokol pro inicializaci relací) / Transport Layer Security) (kryptografický protokol) – viz KL G7 rozsah služby, písm. f.)
SIS	Schengenský informační systém
SLA	Ujednání o úrovni poskytovaných služeb, Service Level Agreement
SLM	Řízení úrovně poskytovaných služeb, Service Level Management
SPM	Procesní dokumentace provozu poskytovaných služeb, Service Procedure Manual
Stavební zákon	Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů
SW	Software, tj. programové vybavení
TDM	Time Division Multiplex
TS	Technická specifikace
Tým SLM	Koordinační skupina složená ze zástupců Objednatele a Poskytovatele pověřených realizací této Smlouvy
URI	Uniform Resource Identifier – jednotný identifikátor zdroje
VPN	Virtuální privátní síť (Virtual Private Network) realizovaná na KI
WDM	Optický vlnový multiplex (Wavelength – Division Multiplexing)
Zákazník	Objednatel, případně dle kontextu Beneficiant
ZDPH	Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zkratka/Pojem	Význam
ZoKB	Zákon o kybernetické bezpečnosti, definovaný ve smyslu odst. 3.4.1 písm. d) Smlouvy
ZoPC	Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
ZoÚ	Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů
ZOUI	Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

A. Katalog Služeb

Služby jsou specifikovány v rámci katalogových listů (dále jen „**KL**“), které jsou rozlišeny na KL generální vztahujícím se ke Službám dle odst. 3.1.1 této Smlouvy (dále jen „**KL G**“), KL zákaznické vztahující se ke Službám dle odst. 3.1.2 této Smlouvy (dále jen „**KL Z**“) a KL ad hoc vztahující se ke Službám dle odst. 3.1.3 této Smlouvy (dále jen „**KL A**“). Ve vztahu ke KL G a KL A obsahuje tato Příloha č. 1 úvodní stranu KL a seznam další specifikace uvedené v jednotlivých listech příslušného souboru Excel. Ve vztahu k KL Z obsahuje tato Příloha č. 1 číslo KL, popis předmětné služby a seznam další specifikace uvedený v jednotlivých listech příslušného souboru Excel.

Kompletní znění katalogových listů bude z důvodu jejich obsáhlosti nahráno v elektronické podobě a vypáleno ve formátu souborů Excel na příloženém CD.

1. KL G

G1

ID služby	G1
Název služby	Služby přenosové sítě

[Redacted content]	
--------------------	--


G2

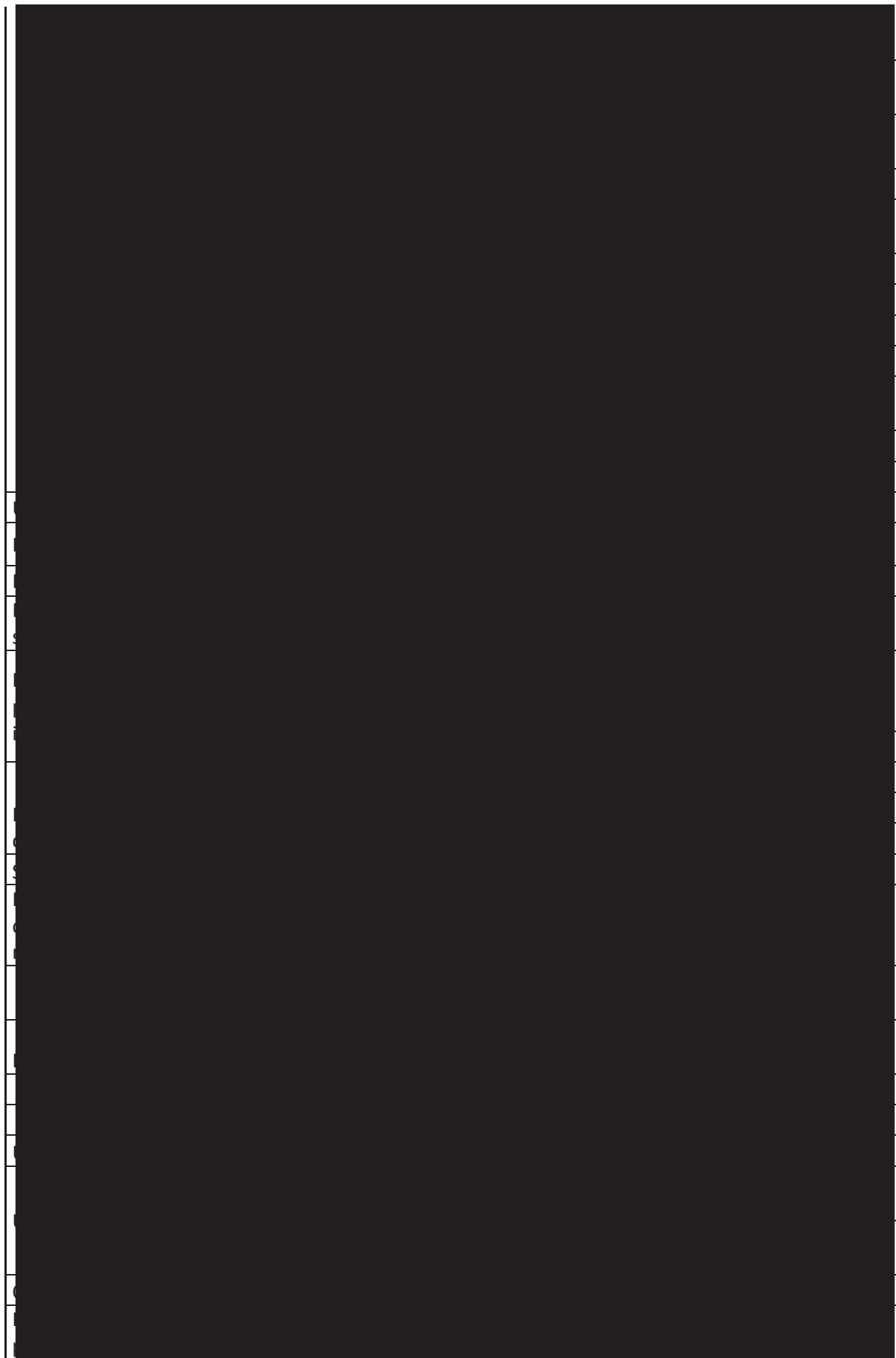
ID služby	G2
Název služby	Datová síť
[Redacted content]	

F	
F	
V	
U	
F	
F	
F	
F	
F	
i	
H	
C	
S	
F	
C	
F	
U	
U	
C	
F	
F	
F	
S	



G3

ID služby	G3
Název služby	Hlasová síť
	

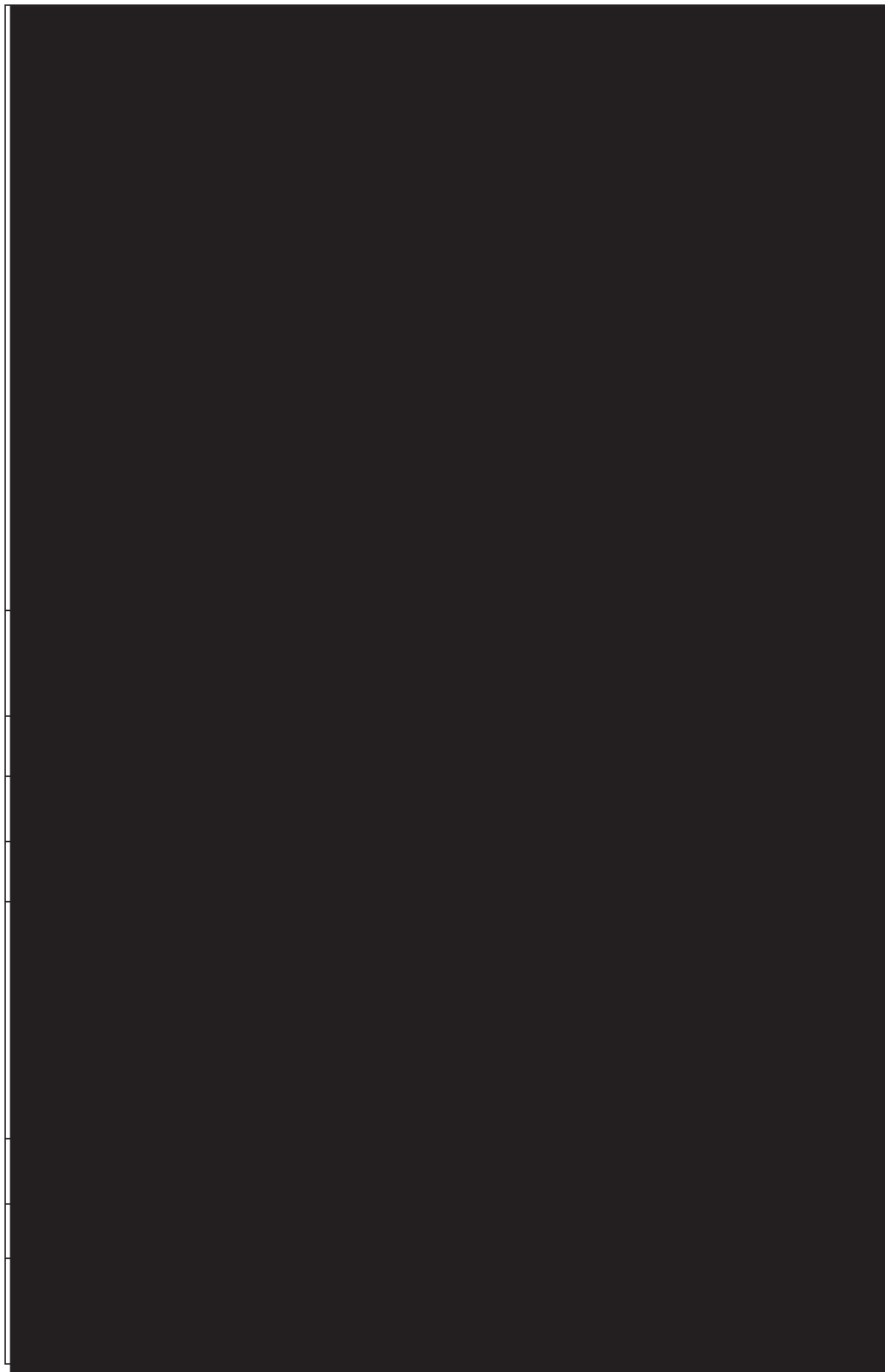


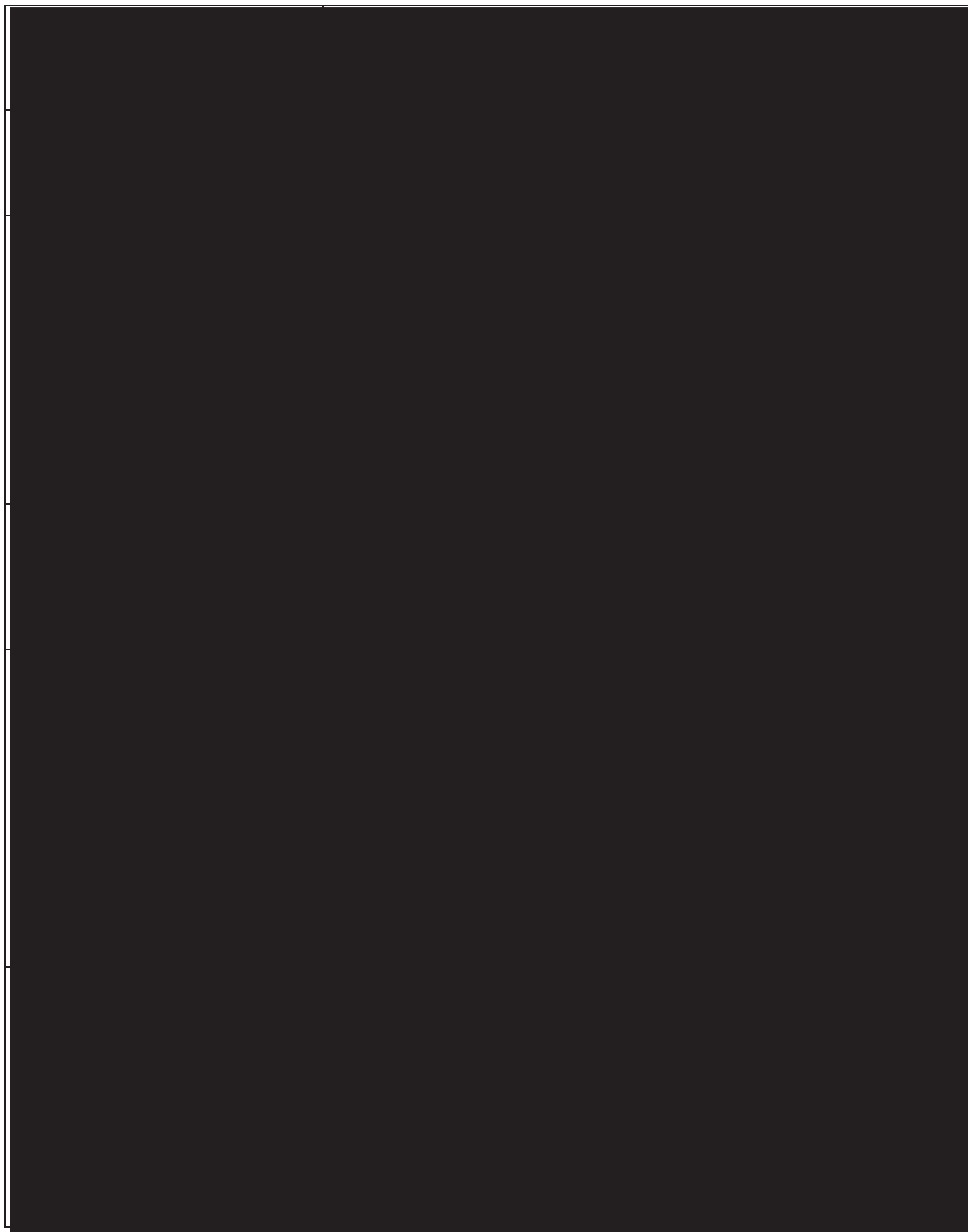


G4

ID služby	G4
Název služby	Radiokomunikační systém [REDACTED]
[REDACTED]	







G5

ID služby	G5
Název služby	Služby provozu sdílené infrastruktury [redacted] a dohledových center [redacted]
[redacted]	



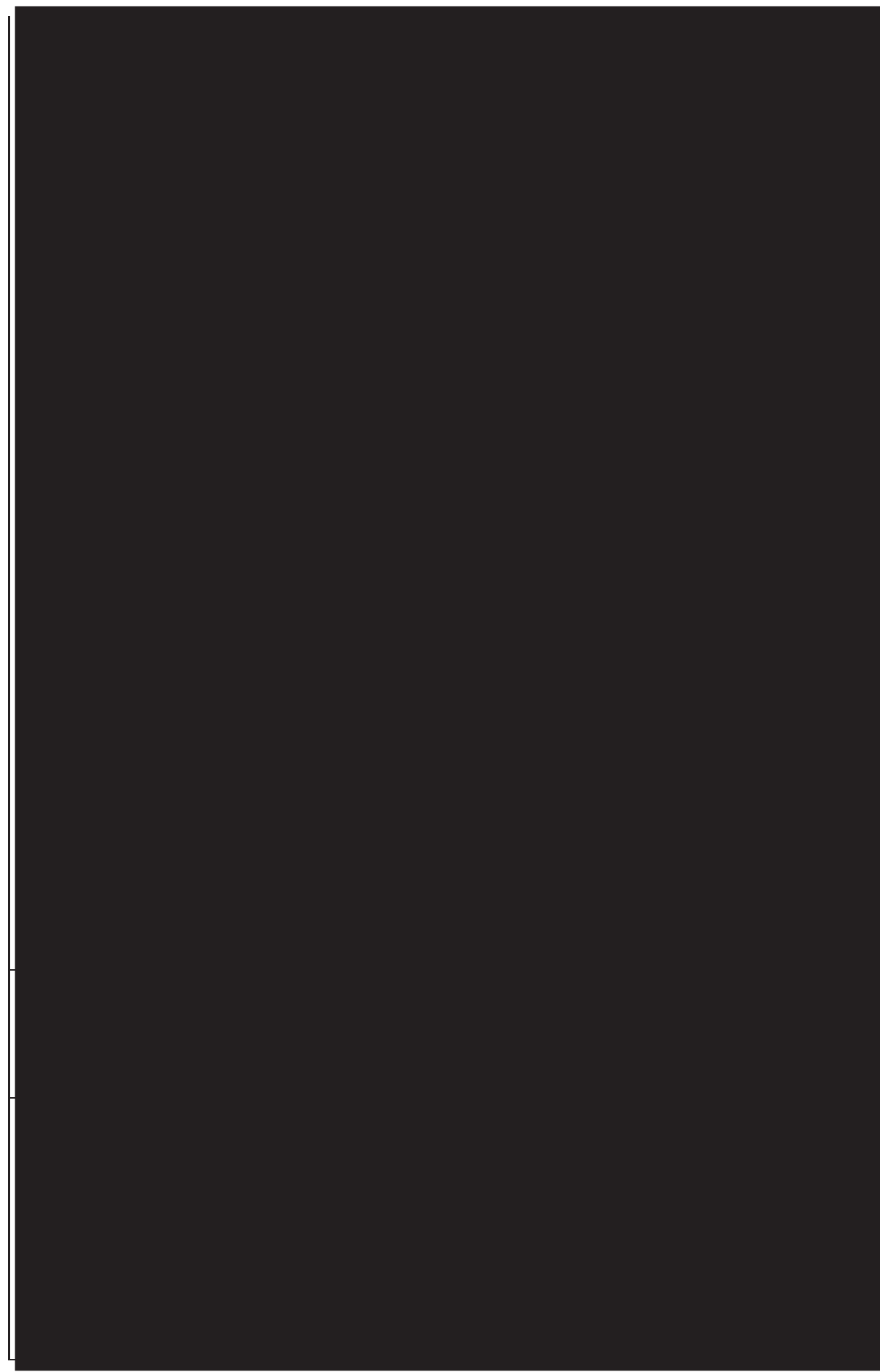




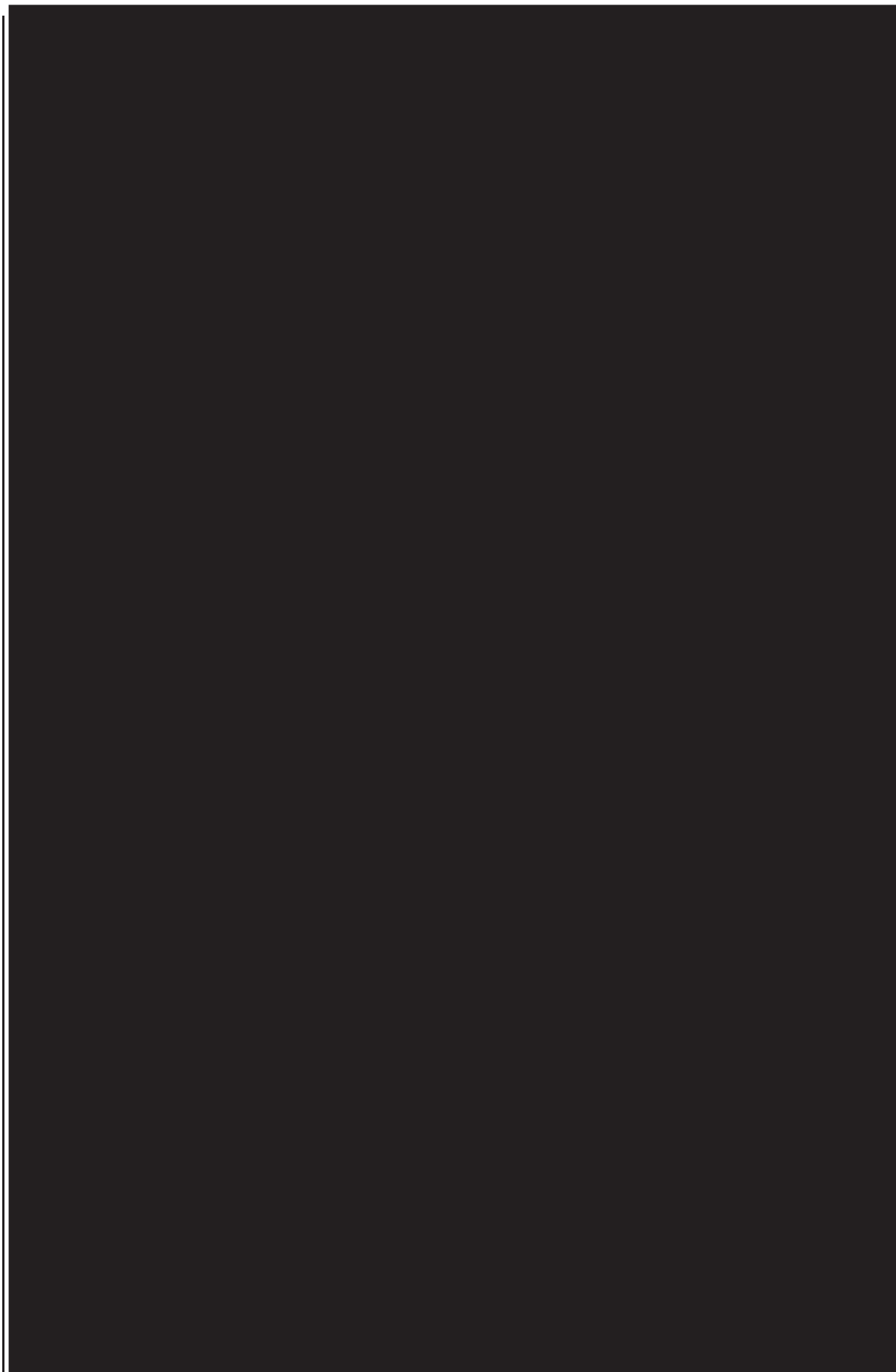
G6

ID služby	G6
Název služby	[REDACTED]
[REDACTED]	

A table with two columns and three rows. The first row contains 'ID služby' and 'G6'. The second row contains 'Název služby' and a small black redacted box. The third row is a large black redacted area covering the rest of the table's content.







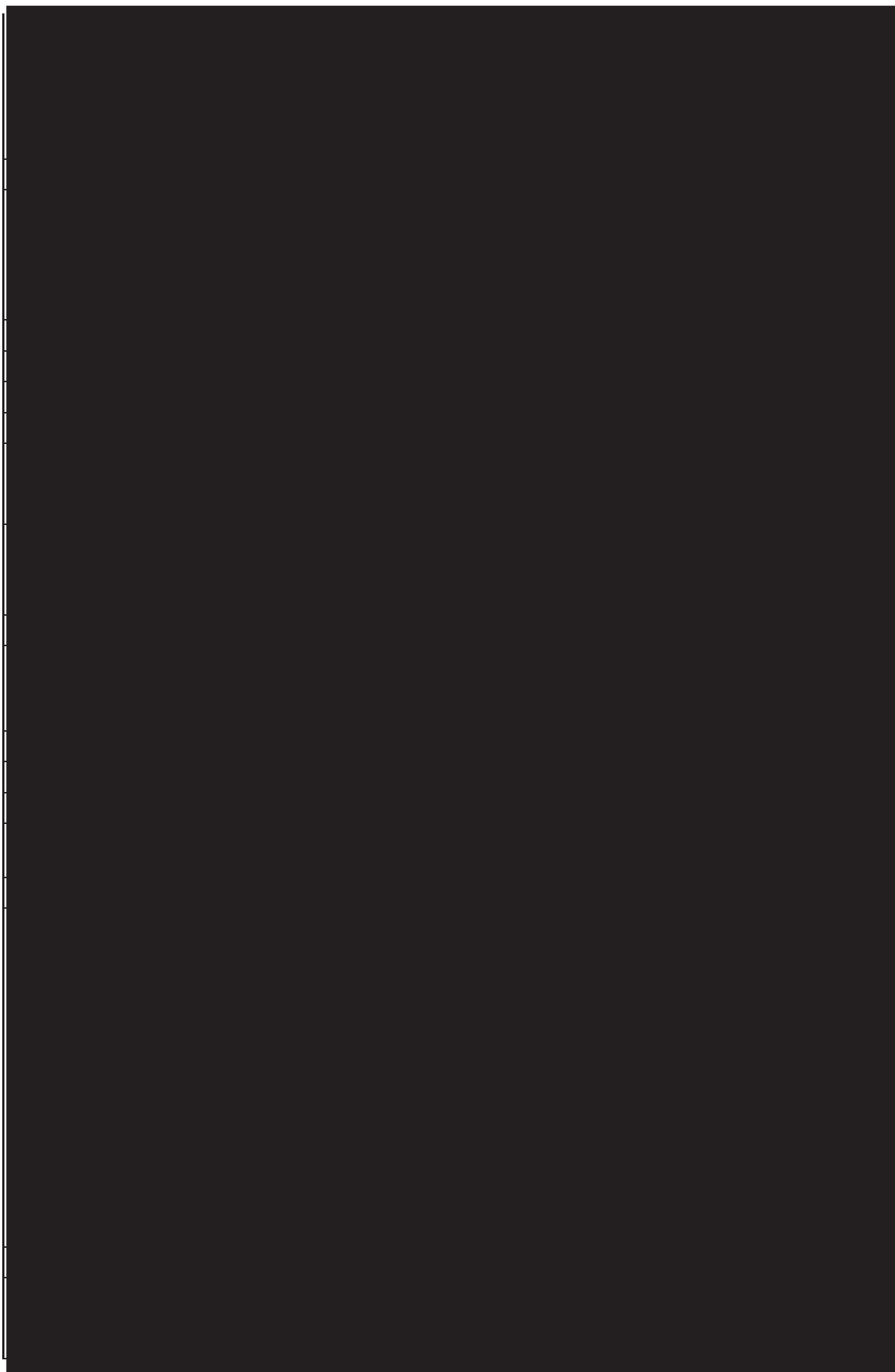






G7

ID služby	G7
Název služby	Videokonferenční síť
	



--

2. KL Z

Z1

ID služby	Z1
Název služby	Služby přenosové sítě - LM




Z2

ID služby	Z2
Název služby	Datová síť - LM




Z3

ID služby	Z3.0
Název služby	Hlasová síť_LM
	





ID služby	Z3.1
Název služby	Hlasové/faxové služby ITS pro účastnickou stanici
	



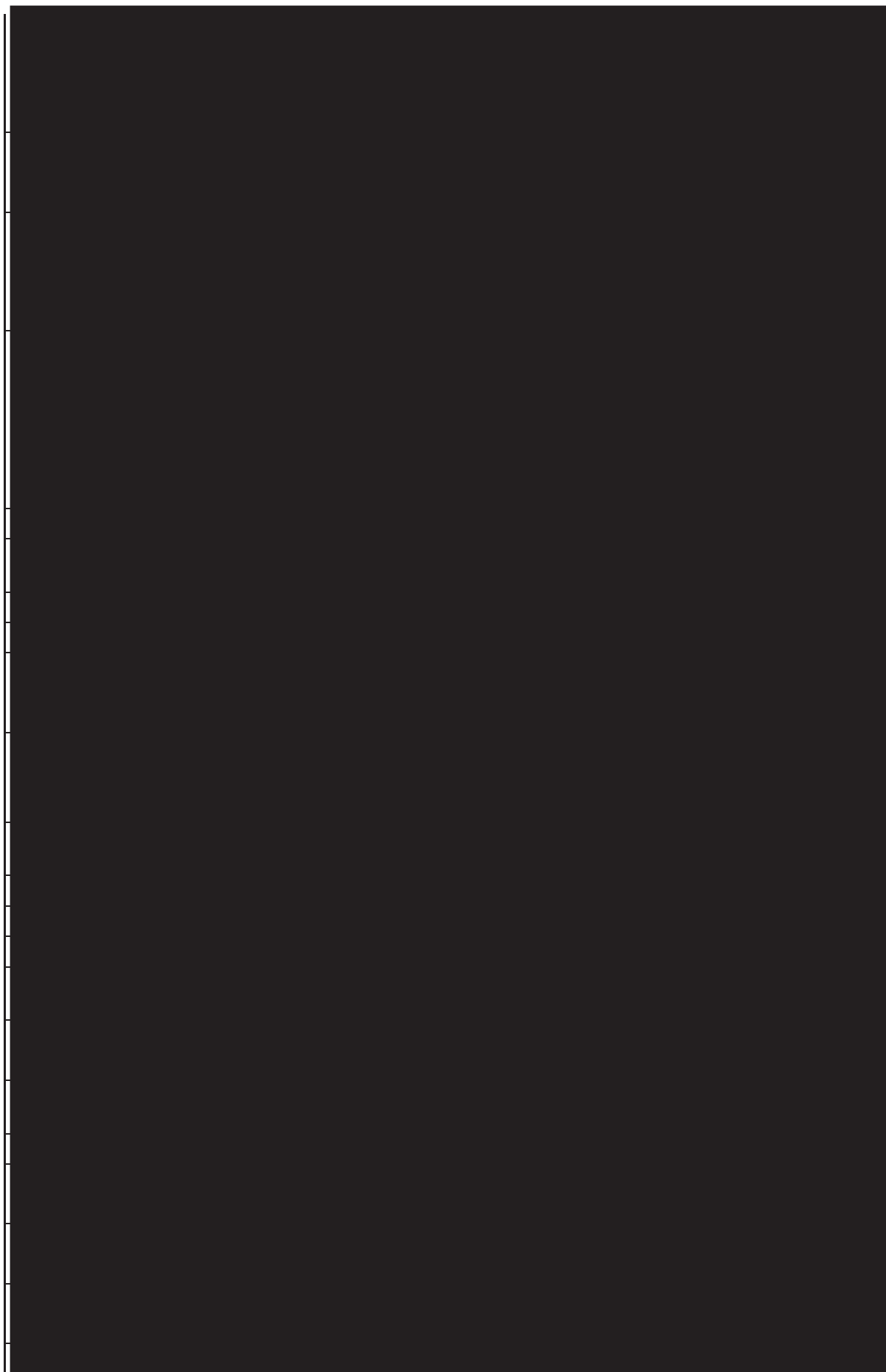
ID služby	Z3.2
Název služby	Hlasové služby [redacted] pro IP účastnickou stanici
	

--	--

ID služby	Z3.3
Název služby	Pronájem účastnické telefonní stanice [REDACTED]




ID služby	Z3.4
Název služby	Služby veřejné telefonní sítě a volitelně pronájem účastnické stanice
A large black rectangular redaction covers the content of the table below the header rows.	



ID služby	Z3.5
Název služby	Služby v mobilních sítích




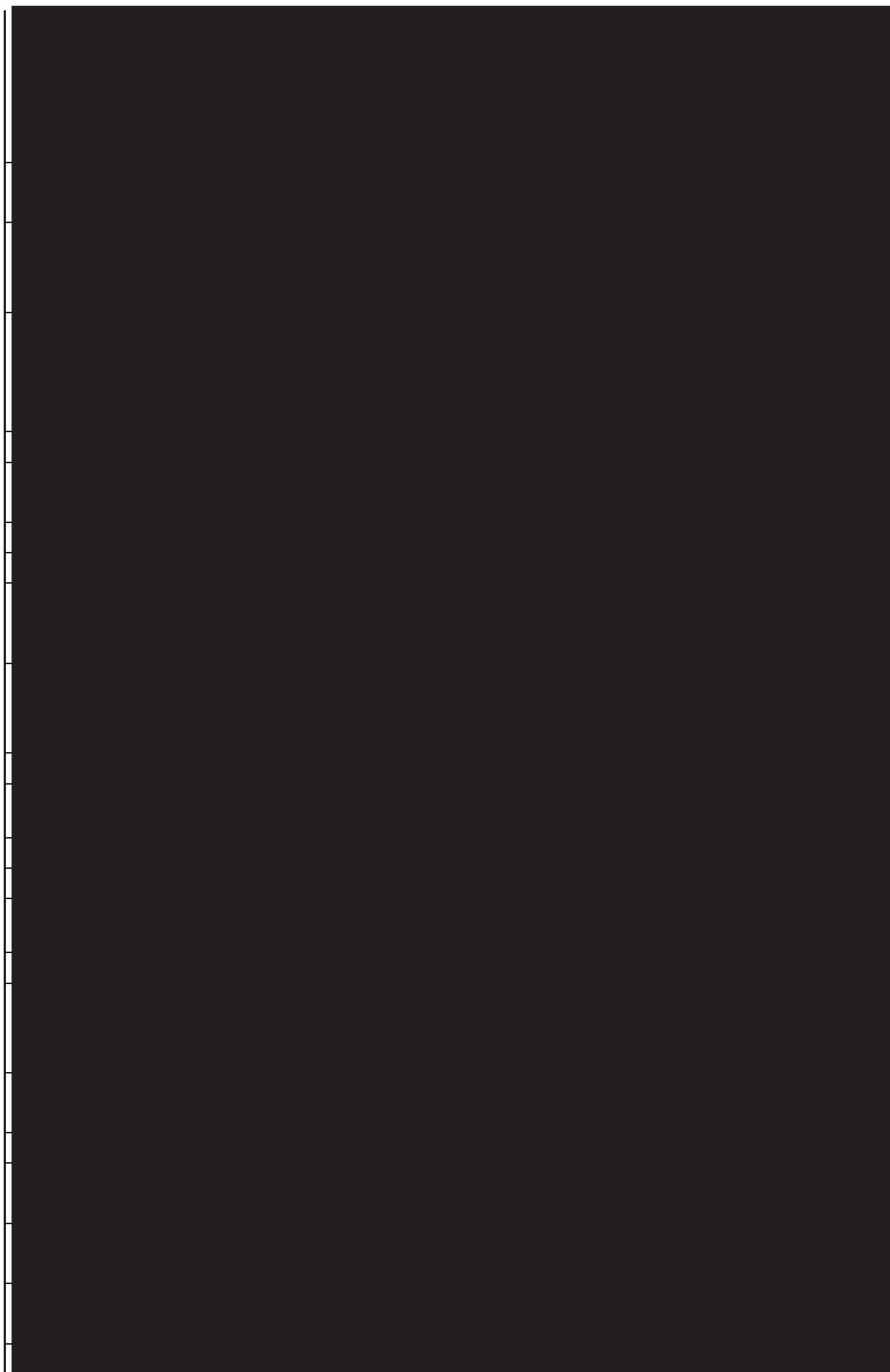
ID služby	Z3.6
Název služby	APN v mobilní síti
	

--

ID služby	Z3.7
Název služby	Faxserver



ID služby	Z3.8
Název služby	SMS konektor
	



ID služby	Z3.10
Název služby	WiFi



Z4

ID služby	Z4.1
Název služby	Školení uživatelů [redacted]
[redacted]	



ID služby	Z4.2
Název služby	Pronájem terminálu 
	



ID služby	Z4.3
Název služby	Pronájem nezávislého opakovače [REDACTED]
[REDACTED]	



Z5

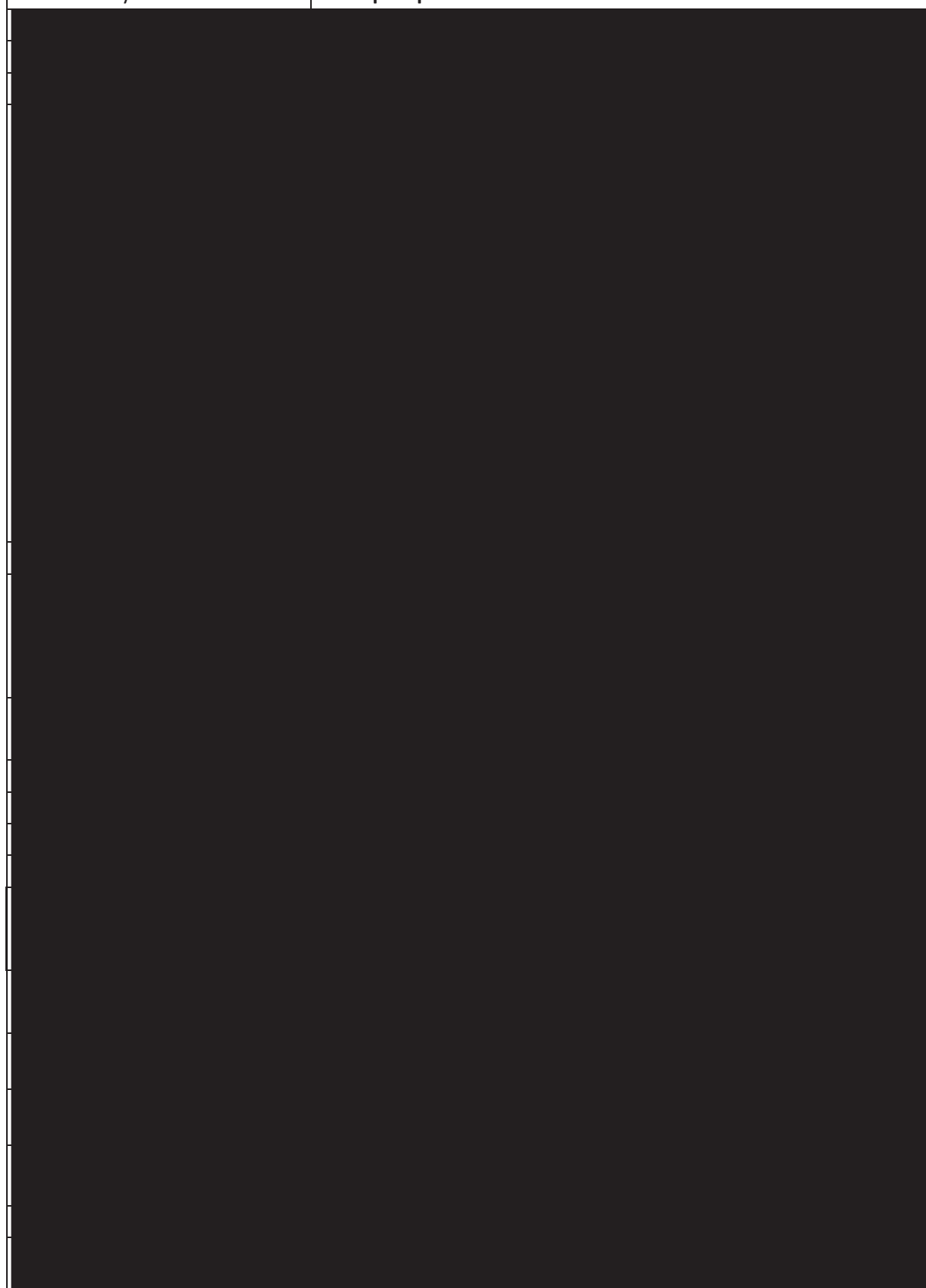
ID služby	Z5.1
Název služby	Zavedení Zákazníka do prostředí [REDACTED]
[REDACTED]	



ID služby	Z5.2
Název služby	Zveřejnění aplikace





ID služby	Z5.3
Název služby	Přístup k aplikaci
	


A table with two columns and three rows. The first row contains 'ID služby' and 'Z5.3'. The second row contains 'Název služby' and 'Přístup k aplikaci'. The third row is a large black redacted area covering the rest of the table's content.

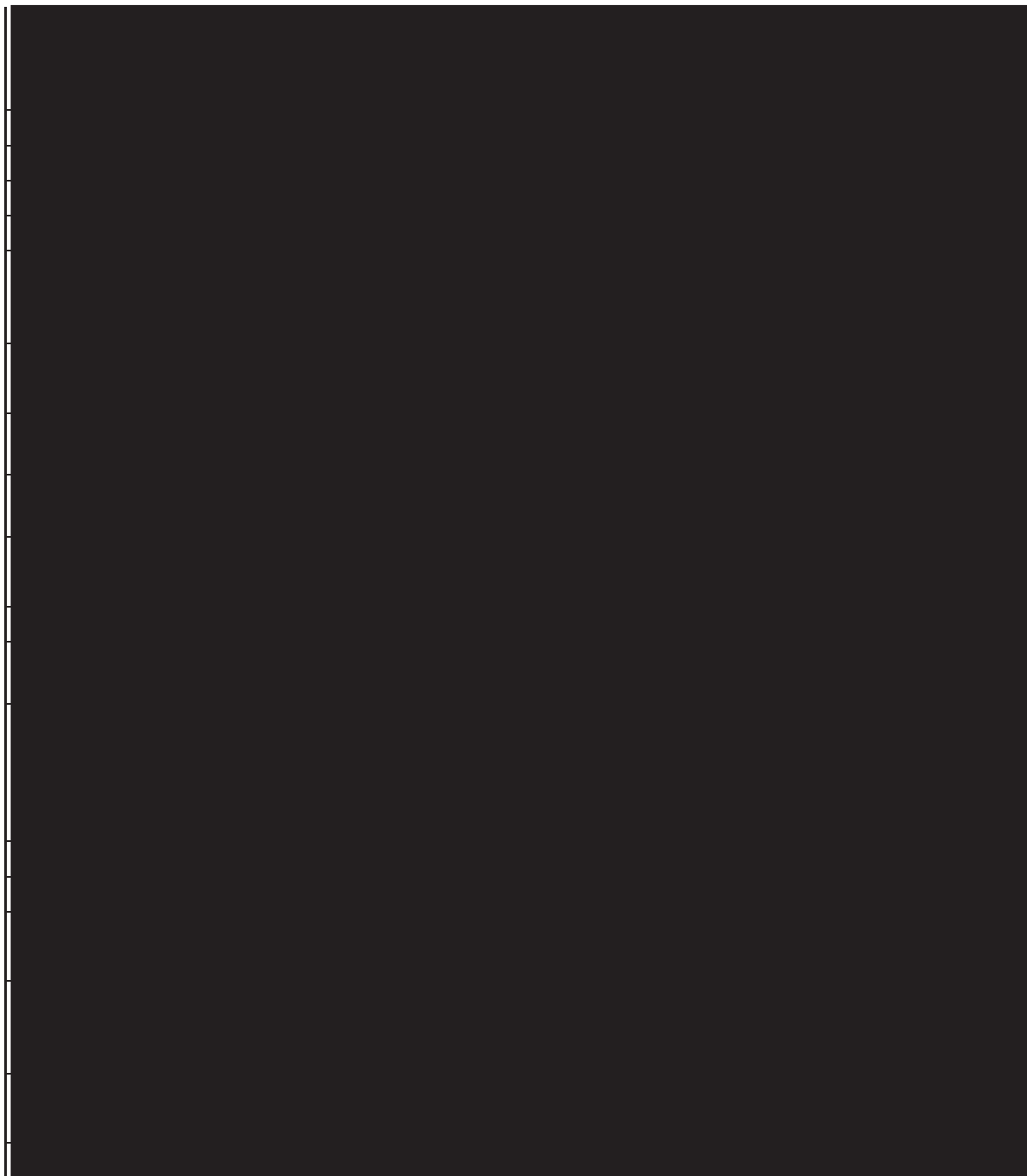


ID služby	Z5.4
Název služby	Publikace [redacted] na [redacted]





ID služby	Z5.5
Název služby	Přenos elektronické pošty
	



ID služby	Z5.6
Název služby	DNS hosting
A large black rectangular area redacting the content of the table below the header rows.	

--	--

ID služby	Z5.7
Název služby	Služby TESTA-ng



ID služby	Z5.8
Název služby	Přístup do [redacted]





ID služby	Z5.9
Název služby	Přístup do Internetu






ID služby	Z5.10
Název služby	Přístup k záznamům o provozu





ID služby	Z5.11
Název služby	Přístup k účtovacím informacím
	

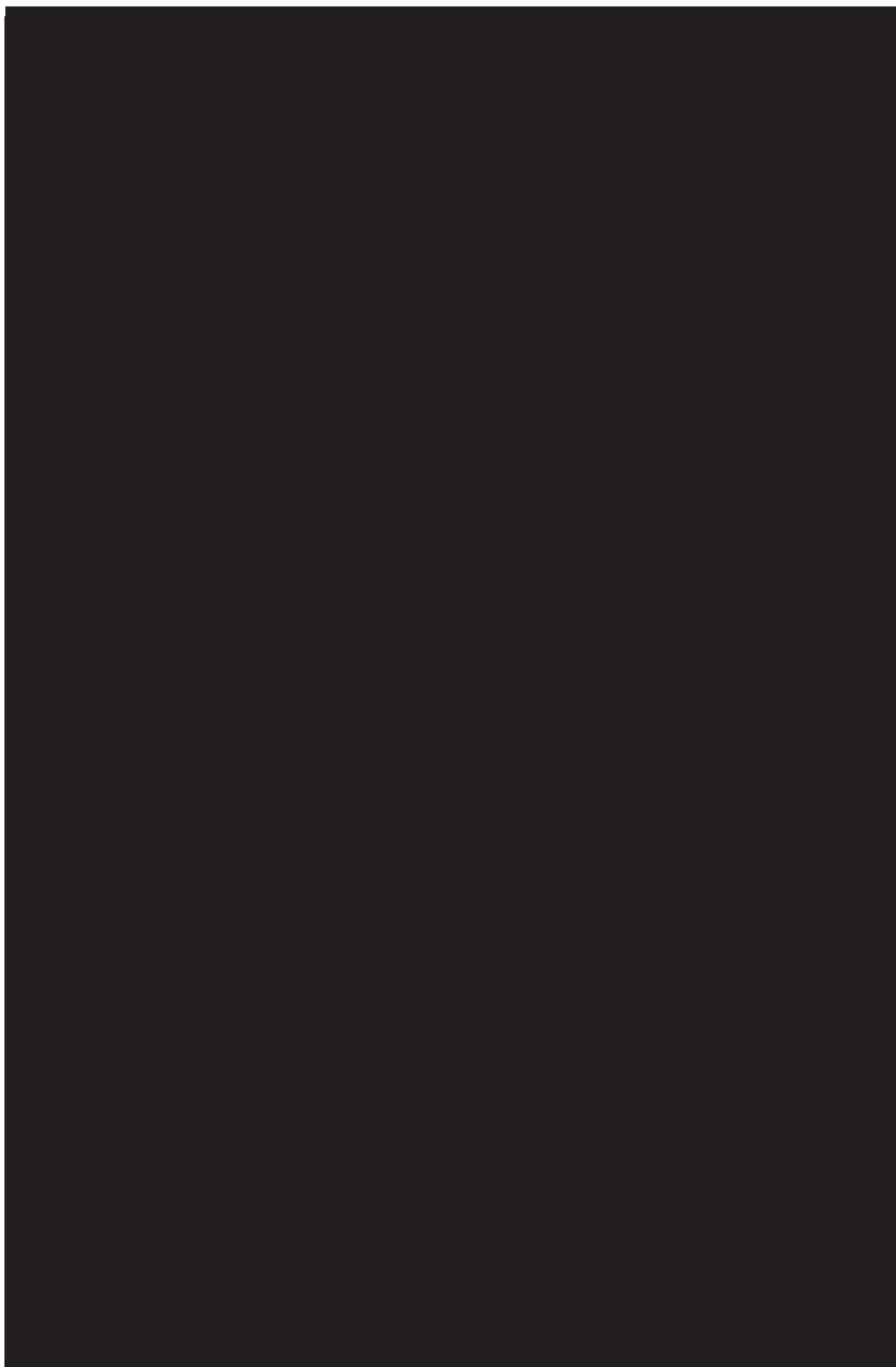
--

ID služby	Z5.12
Název služby	Propojovací bod

[REDACTED]	
------------	--

Z6

ID služby	Z6.1
Název služby	Bezpečná destrukce datových médií
[REDACTED]	





Z7

ID služby	Z7.1
Název služby	Videokonference



ID služby	Z7.2
Název služby	WebEx
	



Z8

ID služby	Z8
Název služby	Konektivita mezi datovými centry
A large rectangular area below the table header is completely blacked out, indicating that the content has been redacted.	






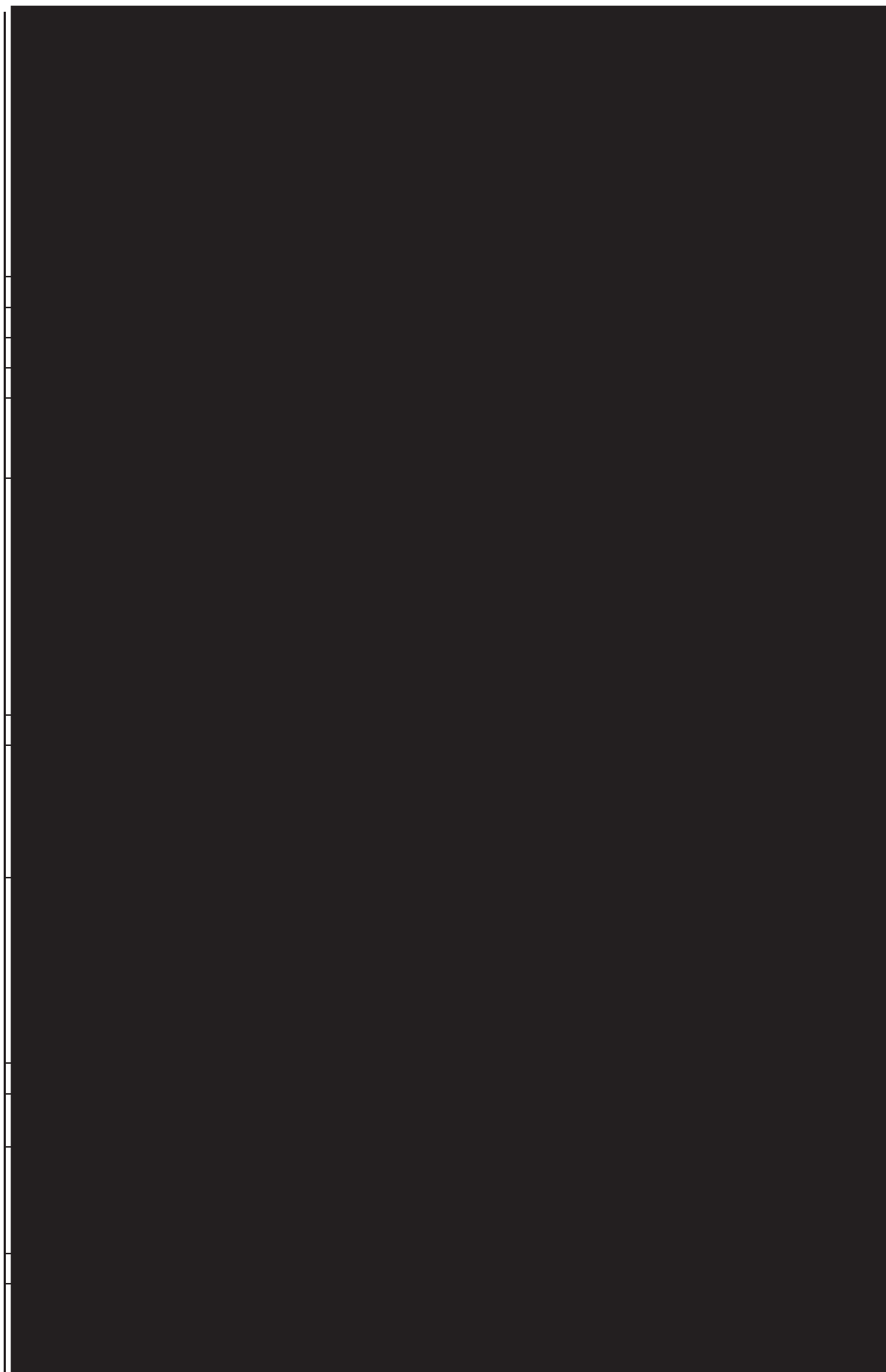
Z10

ID služby	Z10.2
Název služby	Drobné opravy koncových zařízení (KZ) komerční techniky



ID služby	Z10.3
Název služby	Provoz pracoviště centrálního spojování hovorů na provolbě  spojování hovorů v rámci telefonní sítě MV a mimo tuto síť včetně telekonferencí





[Redacted content]	
--------------------	--

ID služby	Z10.6
Název služby	Web MV


[Redacted content]	
--------------------	--

[Redacted content]	
--------------------	--

ID služby	Z10.7
Název služby	[Redacted content]
[Redacted content]	



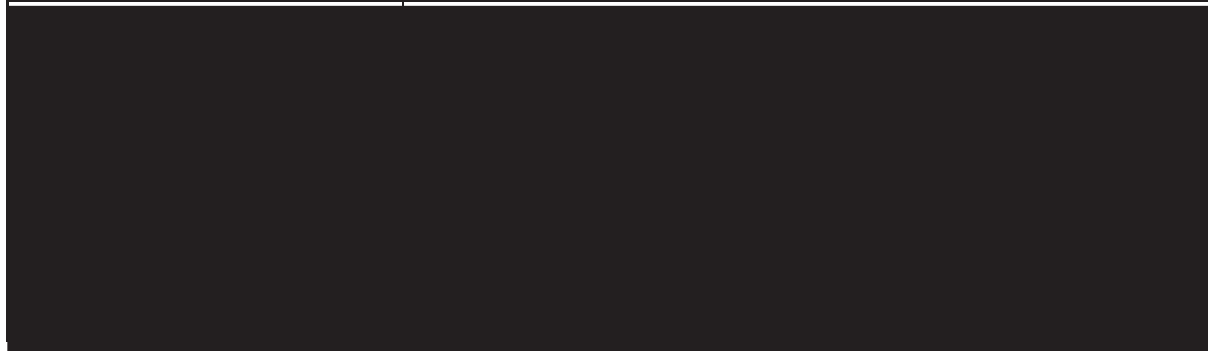


ID služby	Z 10.8
Název služby	Zajištění provozu a servisu aplikace Internetového objednávání pro cizince
	



Z11

ID služby	Z11.1
Název služby	Příprava podkladů pro veřejné zakázky



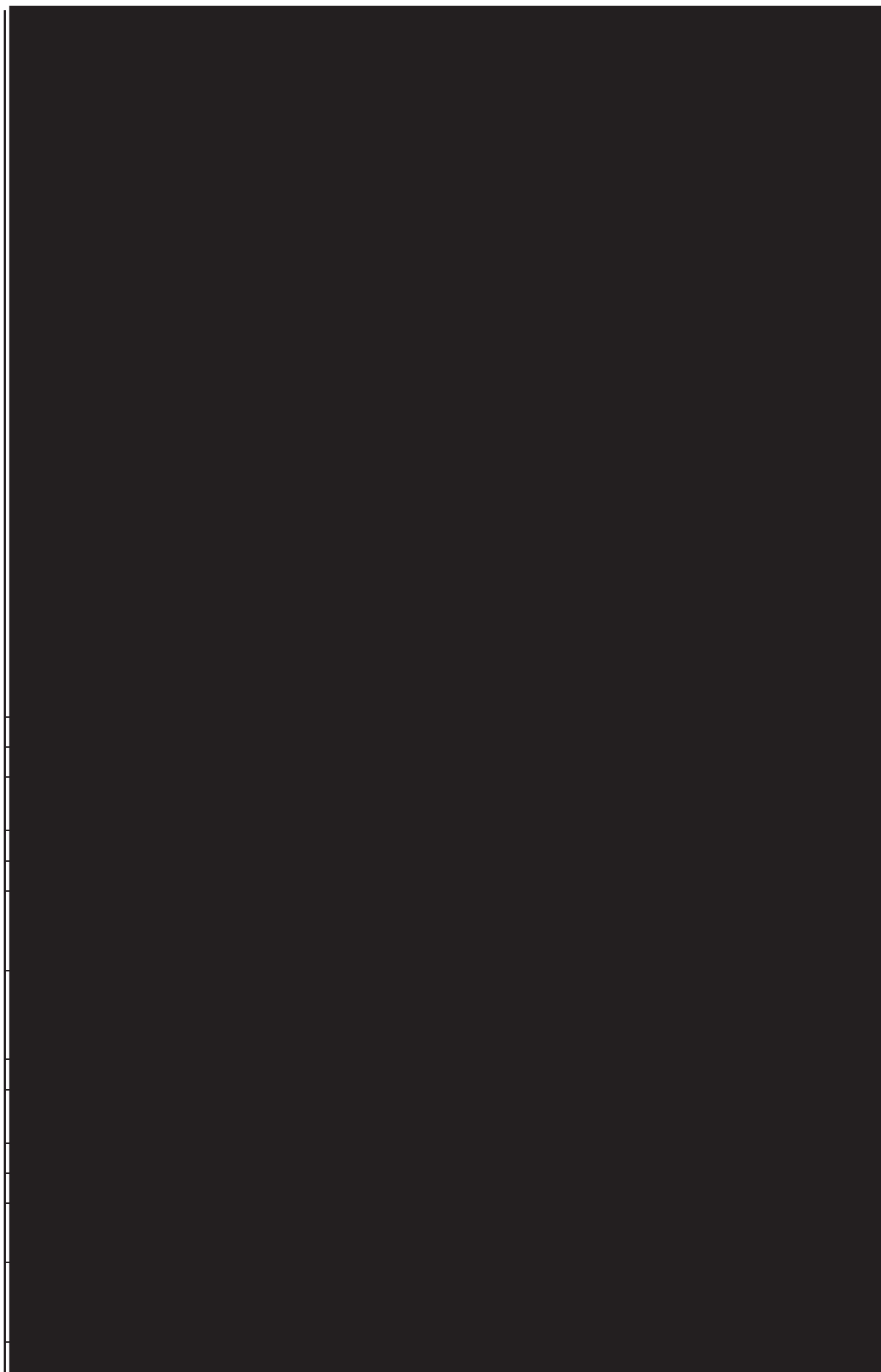


ID služby	Z11.2
Název služby	Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb



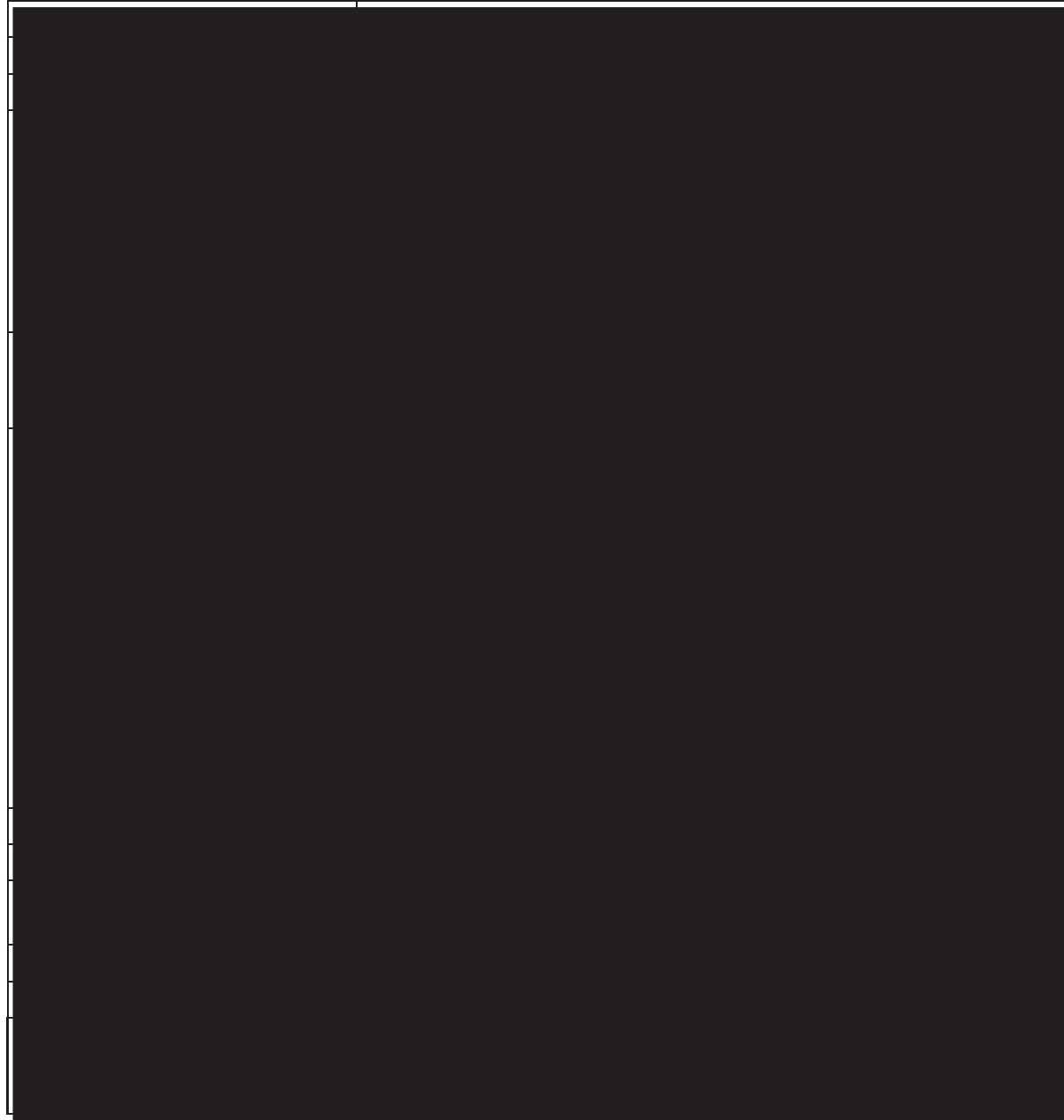
ID služby	Z11.3
Název služby	Technický dozor telekomunikačních projektů






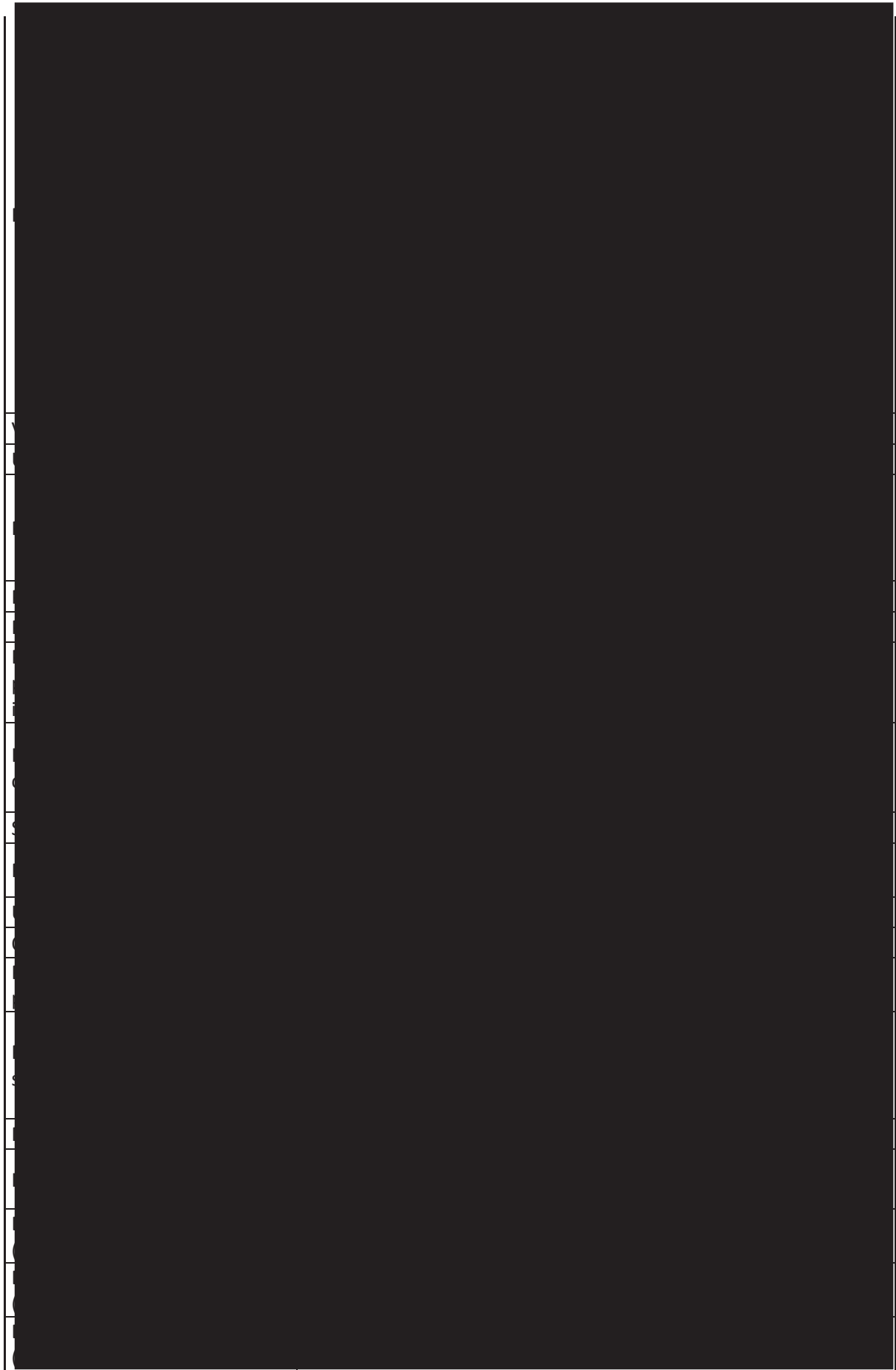


ID služby	Z11.4
Název služby	Systémová analýza telekomunikační infrastruktury






ID služby	Z11.5
Název služby	Poskytování komunikační podpory
	





ID služby	Z11.11
Název služby	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 82a (dříve č. 81)
	



ID služby	Z11.12
-----------	--------

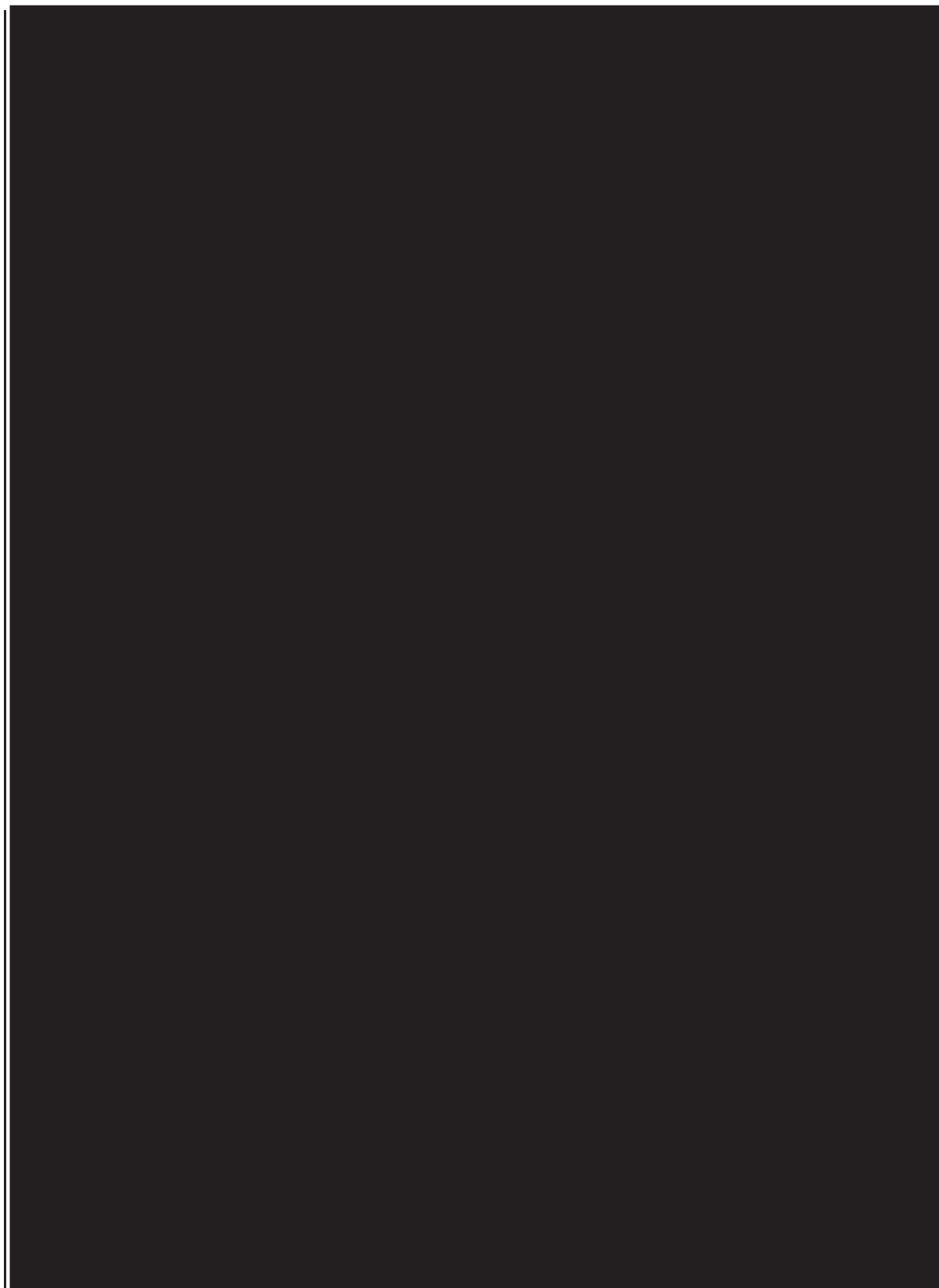
Název služby	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 82a (dříve č. 82) (pro území hl. m. Praha a bývalé okresy Praha-východ, Praha-západ)
	

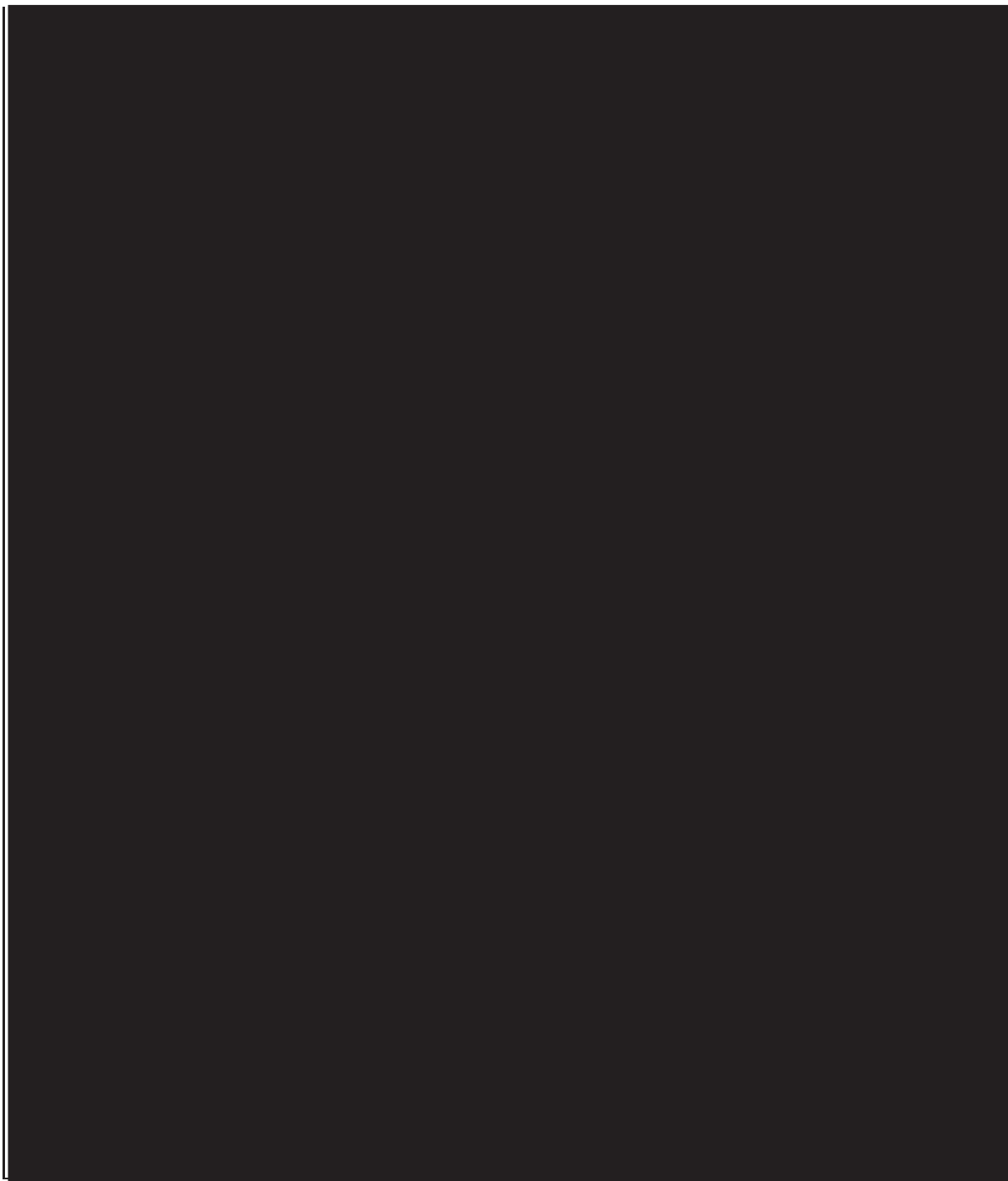


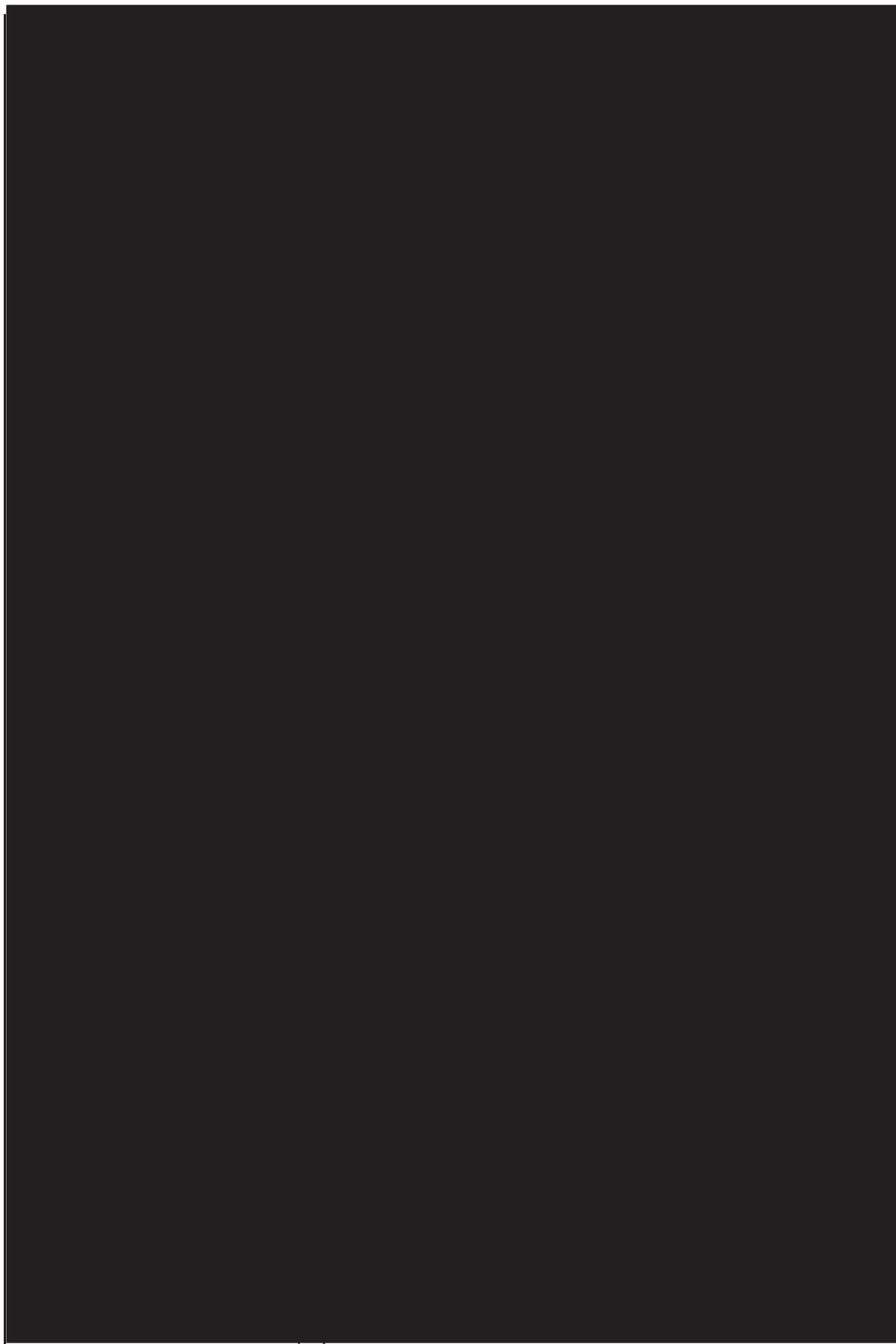
Z12

ID služby	Z12.1
Název služby	OCIS infra



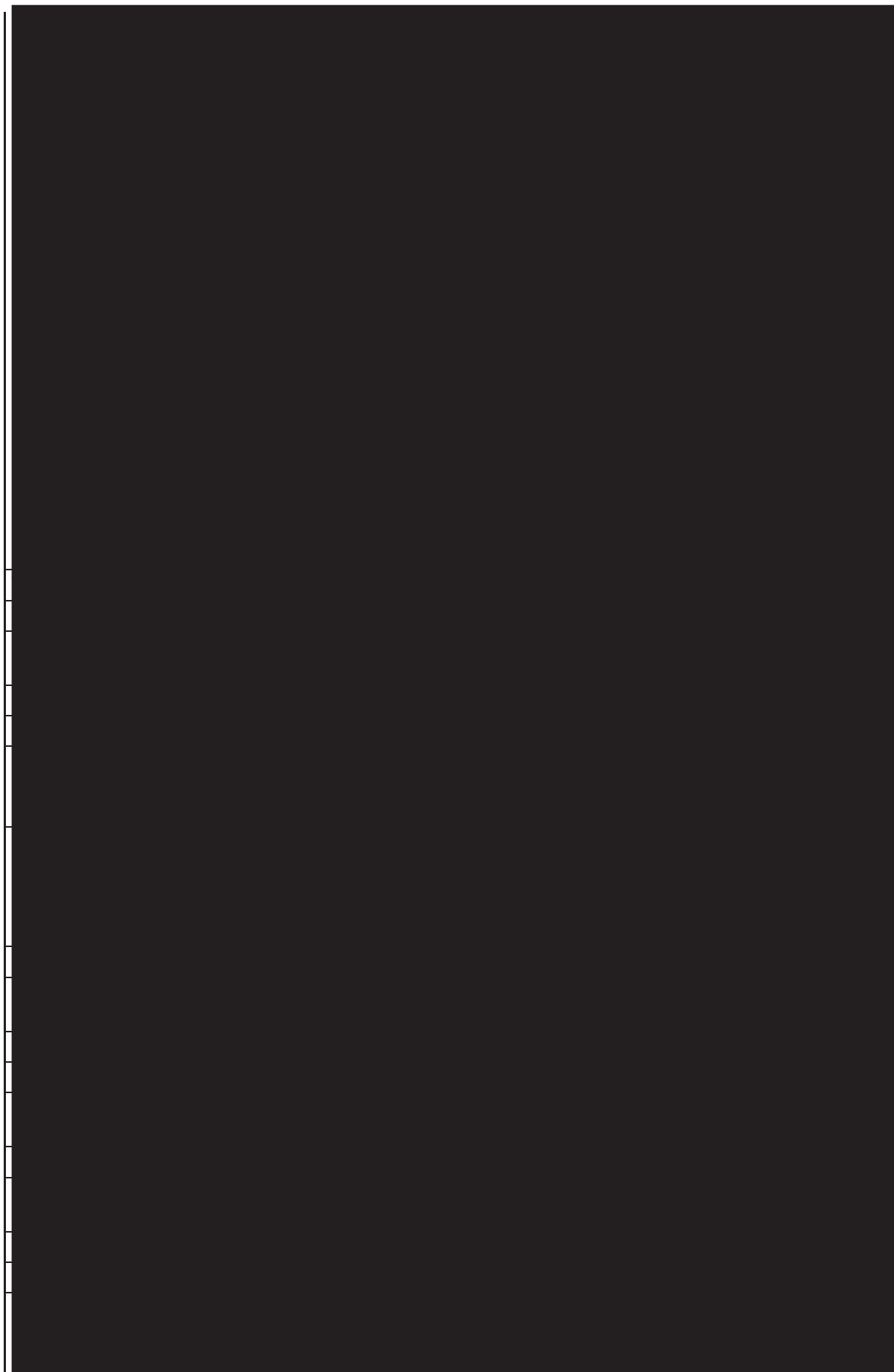












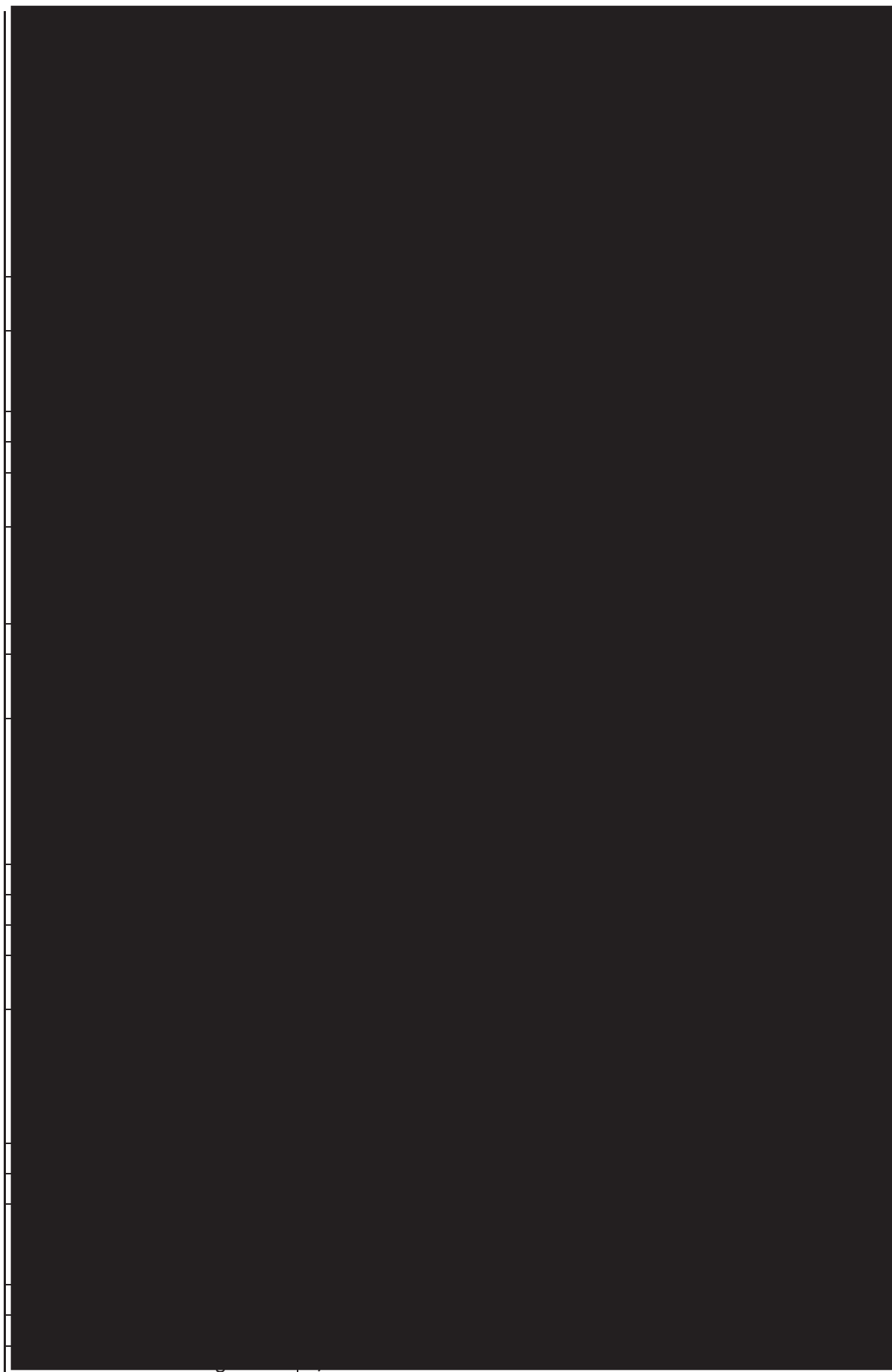


Z13

ID služby	Z13.1
Název služby	Realizace dílčích VZ v dynamickém nákupním systému
	



ID služby	Z13.2
Název služby	Řízení požadavků v portále KIVS
A large black rectangular area redacting the content of the table below the header rows.	





3. KL A

A

ID služby	A
Název služby	Služby ad hoc



B. TABULKY SLA SETY

	Provozní Incident Management							
	Dostupnost	max. doba výpadků v min/měsíc	Doba odezvy IM			Doba vyřešení IM		
			A	B	C	A	B	C
SLA Set 1	99,99 %	4,38	30 minut	30 minut	30 minut	4 hodiny	36 hodin	best effort
SLA Set 2	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	48 hodin	best effort
SLA Set 2+	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	4 hodiny	72 hodin	best effort
SLA Set 2 Pegas	99,90 %	43,80	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	12 hodin	dle dohody
SLA Set 3	99,50 %	219,00	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	48 hodin	best effort
SLA Set 4	99,00 %	438,00	30 minut	30 minut	30 minut	8 hodin	96 hodin	best effort
SLA Set 5	99,00 %	438,00	30 minut	30 minut	30 minut	1 pracovní den	5 pracovních dnů	best effort
SLA Set 6 Vyhrazeno pro bezpečnostní IM								
SLA Set 7	Bez garance		30 minut	30 minut	30 minut	best effort	best effort	best effort
SLA Set 7 uplatněn na služby, které nemají sjednán žádný Set.								

	Request Management	
	Doba odezvy RM	Doba vyřešení RM
SLA Set 8	5 pracovních dnů	20 pracovních dnů nebo dle domluvy
SLA Set 9	30 minut	60 minut
SLA Set 10	30 minut	1 pracovní den
SLA Set 11	30 minut	2 pracovní dny
SLA Set 12	30 minut	5 pracovních dnů
SLA Set 13	30 minut	28 pracovních dnů

Příloha č. 3

Procesy SLM

1. Obecné ustanovení

1.1. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně uvádí, že tato Příloha je relevantní pro všechny typy Služeb poskytovaných v rámci této Smlouvy.

2. Měření SLA parametrů

2.1. Kvalita Služeb, nepřetržitě sledovaná Monitoringem dle odst. 5.9 a násl. této Smlouvy, bude měřena a vyhodnocována na základě SLA parametrů, kategorie incidentů a dalších, níže uvedených, podmínek podstatných pro vyhodnocení plnění SLA.

2.2. SLA parametry pro vyhodnocování kvality Služeb jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název SLA parametru	Vysvětlení
Dostupnost	Poměr mezi dobou, kdy je po Sledované období Služba dostupná k celkové provozní době Služby v rámci Sledovaného období, vyjádřený v % dle čl. 4.5.2. této Přílohy č. 3. Nestanoví-li KL jinak, je Služba považována za plně dostupnou, pokud není zatížena incidentem kategorie A, nebo nastanou-li podmínky sjednané dle čl. 3 této Přílohy č. 3, na základě kterých incident kategorie A, který by jinak se Službou souvisel, danou Službu nezatíží. Nedostupná Služba je považována za opět dostupnou v okamžiku, kdy je incident kategorie A vyřešen.
Začátek incidentu	Incident začíná zaznamenáním nahlášeného incidentu (Monitoringem automaticky generovanou zprávou nebo Uživateli) v systému SD. Incident nahlášený mimo provozní hodiny Služby začíná a je zaznamenán na začátku nejbližší následujících provozních hodin.
Doba odezvy na provozní incident	Doba mezi začátkem incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.
Doba na vyřešení provozního incidentu	Doba mezi začátkem incidentu a okamžikem, kdy je incident vyřešen.
Doba odezvy na bezpečnostní incident	Doba mezi okamžikem, kdy je založen záznam o bezpečnostním incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel oznámí bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu.
Doba na dodání prvotního výstupu z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli prvotní výstup z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu.

Doba na dodání závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy Poskytovatel vyřešil bezpečnostní incident a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli závěrečnou zprávu o bezpečnostním incidentu.
Doba odezvy na Požadavek	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.
Doba na vyřešení Požadavku	Doba mezi okamžikem, kdy je započato řešení Požadavku a okamžikem, kdy je Požadavek splněn.

2.3. Definice dalších pojmů pro účely měření a vyhodnocování SLA parametrů:

2.3.1. Smluvní strany se dohodly, že další termíny potřebné pro vyhodnocení plnění SLA mají význam uvedený v následující tabulce:

Název ukazatele pro vyhodnocení	Vysvětlení
Incident	Nestandardní provozní událost identifikovaná Objednavatelem, Poskytovatelem nebo automaticky dohledovým (monitorovacím) systémem, která působí nebo může způsobit výpadek, zhoršení kvality nebo nestandardní chování poskytovaných Služeb (tzv. provozní incident) nebo nestandardní provozní událost identifikovaná Objednavatelem, Poskytovatelem nebo automaticky dohledovým (monitorovacím) systémem, při které dochází nebo může dojít k narušení kybernetické bezpečnosti systémů, prostřednictvím nichž jsou poskytovány Služby (tzv. bezpečnostní incident).
Provozní hodiny nebo pracovní doba Služby	Doba, kdy je Služba poskytována. Provozní hodiny jsou pro jednotlivé Služby, případně i pro dílčí činnosti v rámci Služeb specifikovány jako 24x7 – Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, každý den v roce 8x5 – Služba je poskytována pouze v pracovní dny v průběhu standardní pracovní doby Poskytovatele (od 08:00 do 16:00) Obdobně jiný údaj ve formátu hodiny x dny specifikovaný v KL Služby s případným upřesněním pracovní doby od – do. Pro práce Poskytovatele týkající se řešení konkrétních Požadavků mohou být sjednány jiné provozní hodiny.

Odstávka	Plánované přerušení poskytovaných Služeb nutné pro provedení servisního zásahu Poskytovatele do provozovaných Služeb a infrastruktury, provedené dle pravidel uvedených v článku 12 této Smlouvy. Doba, po kterou probíhá odstávka, se nezapočítává do provozních hodin Služby.
----------	---

- 2.3.2. Konkrétní hodnoty parametrů SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny SLA sety (dle Přílohy č. 1, část C). Přiřazení SLA setů ke konkrétní službě a typu lokality je uvedeno v příslušných katalogových listech Služeb. Parametry SLA dané Služby mohou být definovány pro jednotlivé části Služby různými SLA SETy. SLA parametry mohou být rovněž individuálně definovány katalogovým listem, a to odlišně od SLA SETů vymezených přílohou č. 1 této Smlouvy.
- 2.3.3. Hodnota SLA bude monitorována, vykazována a resetována na měsíční bázi.
- 2.3.4. SLA parametr dostupnost je vázán zvláště na každé monitorované Předávací rozhraní Služby nebo monitorovaný funkční celek Služby.
- 2.3.5. Jednotlivá Předávací rozhraní nebo jednotlivé funkční celky mají v rámci jedné Služby shodnou prioritu a váhu.
- 2.3.6. Služby, u nichž nelze definovat Předávací rozhraní ani monitorovat funkční celky, se vyhodnocují jen na základě plnění SLA incidentů.
- 2.3.7. V případě výpadku Monitoringu (monitorovacího nástroje) jsou Služby, které v důsledku toho nebyly monitorovány, považovány za nedostupné, nedoloží-li Poskytovatel opak.
- 2.3.8. V případě schválené odstávky monitorovacího systému jsou Služby, které v důsledku toho nebyly monitorovány, považovány za dostupné, není-li Poskytovatelem prokázán opak.

2.4. Kategorie incidentů

- 2.4.1. Kategorie incidentů jsou definovány následující tabulkou, není-li v KL pro konkrétní Službu uvedeno jinak:

Incident kategorie A	Celá Služba nebo část Služby, kterou představuje její monitorovaný funkční celek nebo část Služby monitorovaná na konkrétním Předávacím rozhraní Služby, je zcela nefunkční. U lokalit zapojených redundantně není považován za incident kategorie A výpadek přípojky jen z jedné strany – Služba je stále poskytována. Konkrétní rozsah nefunkčnosti Služby pro incident kategorie A je definován v příslušném katalogovém listu Služby.
Incident kategorie B	Služba je funkční pouze částečně. Některé funkcionality jsou zcela nebo z významné části nedostupné, a to tak, že je zásadním způsobem ovlivněn výkon Objednatele. Je omezena redundance a současně jsou Služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší

	než 1 hodinu. Konkrétní rozsah omezení Služby pro incident kategorie B je definován v příslušném KL Služby.
Incident kategorie C	Ostatní stavy nespádající do kategorie incidentů A nebo B.

2.4.2. V případě konfliktu má přednost ustanovení uvedené v KL Služby.

2.4.3. Klasifikační kritéria incidentů, která jsou užívána systémem SD (priorita incidentu 1 až 5), se převádí na kategorie incidentů A, B, C definované touto Smlouvou pomocí následující tabulky.

Klasifikace incidentu v SD (priorita)	Kategorie incidentů
Není	C
5	
4	B
3	
2	A
1	

3. Incident Management

3.1. Hlášení a zaznamenávání incidentů

3.1.1. Pro identifikaci a příjem hlášení Incidentů a další komunikaci ohledně Služeb je zřízeno pracoviště [REDACTED]. Poskytovatel je povinen provozovat [REDACTED] po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

3.1.2. Objednatel je povinen hlásit všechny Incidents, které nevznikly automaticky, pouze prostřednictvím pracoviště [REDACTED].

3.1.3. Informace o výskytu Incidentů jsou na pracoviště [REDACTED] předávány zejména:

a) telefonicky, e-mailem, API, nebo přes určený elektronický portál,

b) automaticky, prostřednictvím dohledových systémů provozovaných Poskytovatelem.

3.1.4. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem jakékoliv hlášení Incidentu a níže uvedené údaje vztahující se k incidentu a Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je po stanovenou dobu v této Smlouvě nebo v souladu se skartačním řádem Poskytovatele, není-li doba Smlouvou stanovena.

3.1.5. Objednatel zajistí, aby se na pracoviště [REDACTED] předávaly úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv incidentu, a to jak během prvotního ohlášení incidentu tak i následně, až do jeho vyřešení. Objednatel se navíc zavazuje informace o incidentu neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat na pracoviště DCEGOV veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně podstatné pro odstranění či ukončení incidentu.

3.1.6. Na pracovišti [REDACTED] je každý Incident registrován a k Incidentu jsou zaznamenány tyto údaje:

- a) oznamovatel incidentu
 - b) identifikace zasažené Služby nebo Služeb
 - c) typ incidentu (tj. provozní nebo bezpečnostní)
 - d) v součinnosti s oznamovatelem kategorie incidentu (tj. kategorie A, B nebo C)
- 3.1.7. Každý Incident je identifikován unikátním identifikačním číslem incidentu v nepřerušované, vzestupné číselné řadě.
- 3.1.8. Pro kompletně zpracované provozní incidenty jsou za účelem vyhodnocení SLA zaznamenávány níže uvedené časové události:
- a) čas zaznamenání provozního incidentu,
 - b) čas odezvy.
 - c) čas předání k dalšímu řešení (může být shodný s časem odezvy),
 - d) čas začátku řešení incidentu (může být shodný s časem odezvy),
 - e) čas vyřešení incidentu,
 - f) čas uzavření incidentu,
 - g) čas a důvod pozastavení zpracování incidentu, pokud nastane,
 - h) čas obnovení zpracování incidentu po jeho pozastavení, pokud nastane,
 - i) čas a důvod zrušení incidentu, pokud nastane.
- 3.1.9. Pro kompletně zpracované bezpečnostní incidenty jsou za účelem vyhodnocení SLA zaznamenávány níže uvedené časové události:
- a) čas zaznamenání bezpečnostního incidentu,
 - b) čas odezvy na bezpečnostní incident, včetně oznámení informace bezpečnostnímu manažerovi Objednatele o vzniku bezpečnostního incidentu,
 - c) čas začátku řešení incidentu (může být shodný s časem odezvy),
 - d) čas doručení Objednateli prvotního výstupu z hloubkové analýzy incidentu,
 - e) čas vyřešení incidentu,
 - f) čas zpracování závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu,
 - g) čas uzavření incidentu,
 - h) čas a důvod pozastavení zpracování incidentu, pokud nastane,
 - i) čas obnovení zpracování incidentu po jeho pozastavení, pokud nastane,
 - j) čas zrušení incidentu (pokud nastane).
- 3.1.10. Poskytovatel je oprávněn v průběhu řešení incidentu na základě zjištěných a zaznamenaných skutečností změnit původně přiřazenou Službu, typ incidentu nebo kategorii incidentu, v případě změny kategorie incidentu je Poskytovatel povinen informovat oznamovatele incidentu a v případě neshody s oznamovatelem budou Smluvní strany postupovat v souladu s eskalační procedurou.

3.2. Zpracování incidentů

- 3.2.1. Postup zpracování incidentů se řídí časovou osou dle obrázku A a B, není-li dohodnuto jinak.
- 3.2.2. Detailní postup zpracování incidentů je předmětem vzájemného odsouhlasení mezi Poskytovatelem a Odborem kybernetické bezpečnosti na straně Objednatele a může být v průběhu platnosti této Smlouvy měněn.

- 3.2.3. Poskytovatel je povinen používat aktuální postup, ke kterému existuje oboustranně odsouhlasený záznam (tj. procesní schéma), v případě pochybností platí záznam pozdějšího data.

Obrázek A: Zpracování provozního incidentu:



Obrázek B: Zpracování bezpečnostního incidentu:



- 3.2.4. Shodná událost nahlášená více oznamovateli nebo opakované události (např. opakované obdobné chybové hlášení systému) se dle povahy mohou zaznamenat jako jeden incident nebo prostřednictvím vzájemně provázaných incidentů. Každý incident je přiřazen právě k jedné Službě.
- 3.2.5. Jako incident je Poskytovatelem do SD zaznamenán i stav, kdy jsou zaznamenány krátké opakované výpadky Služby (např. na datové lince).
- 3.2.6. K incidentům, nahlášeným jako provozní incidenty, u nichž byl identifikovaný bezpečnostní charakter incidentu, ██████████ založí další, související jeden nebo více bezpečnostních incidentů s vlastním identifikačním číslem.
- 3.2.7. Poskytovatel je oprávněn v systému SD vytvářet a zaznamenávat události za účelem sledování průběhu (workflow) procesů dohledu a údržby systémů – takovéto události se nepovažují za incidenty, nejsou registrovány jako provozní incidenty nebo bezpečnostní incidenty, a nevstupují do vyhodnocení plnění SLA.
- 3.2.8. Incident začíná zaznamenáním nahlášeného incidentu (Monitoringem automaticky generovanou zprávou nebo Uživateli) v systému SD. Incident nahlášený mimo provozní hodiny Služby začíná a je zaznamenán na začátku nejbližší následujících provozních hodin.
- 3.2.9. Incident, který nevznikl automaticky a nebyl Poskytovatelem nahlášen prostřednictvím pracoviště ██████████, začíná rovněž zaznamenáním v systému SD poté, kdy pracoviště ██████████ získá informaci o jeho existenci.
- 3.2.10. Řešení incidentu nebo požadavku může být pozastaveno v souvislosti se součinností nebo jinými činnostmi Objednatele nebo jeho dodavatelů (netýká se Poskytovatele).
- 3.2.11. Incident je považován za vyřešený v okamžiku, kdy je funkčnost Služby zřejmá z hlášení monitorovacího systému, nebo zaznamenáním odstranění incidentu ze strany Poskytovatele do systému SD, pokud všechny tímto incidentem zasažené Služby jsou opět plně funkční, což je v systému SD doloženo záznamem, je-li to možné.
- 3.2.12. Pokud oznamovatel v rámci kontroly řešení incidentu toto řešení rozporuje (nepovažuje incident za vyřešený), je řešení incidentu obnoveno, čas na řešení incidentu (SLA) se začne dále načítat.
- 3.2.13. Vyřešením incidentu se rovněž rozumí, je-li událost odstraněna pomocí náhradního či dočasného řešení; v případě, že následně existuje zvýšené riziko výpadku (např. používáním záložního řešení bez další redundance), musí být tato informace uvedena při uzavření incidentu a musí být zahájeny kroky k odstranění problému, tzv. „problem management“.

- 3.2.14. Po dohodě s Objednatelem je Poskytovatel oprávněn kterýkoliv incident zrušit.
- 3.2.15. Zrušené incidenty nevstupují do vyhodnocování SLA, nejsou vykazovány, zůstávají ale zaznamenány v monitorovacím systému za účelem kontroly.
- 3.2.16. Bezpečnostní incident může být pozastaven, zrušen, uzavřen nebo skryt v databázi monitorovacího systému na pokyn manažera kybernetické bezpečnosti Objednatele.
- 3.2.17. Bezpečnostní incident může být zrušen nebo uzavřen a událost může být řešena jako provozní incident, nepotvrdí-li se bezpečnostní charakter incidentu.
- 3.2.18. Incidenty založené v důsledku plánované odstávky je Poskytovatel oprávněn zrušit.
- 3.2.19. Po překročení doby plánované odstávky lze zakládat incident.
- 3.2.20. V závislosti na charakteru a vzájemné souvislosti incidentů lze vytvářet související, souhrnné, nadřazené a podřazené incidenty.
- 3.2.21. Poskytovatel je oprávněn, a v případě požadavku Objednatele povinen, zasílat e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem oznamovateli a dotčeným osobám oznámení o přijetí k řešení a/nebo vyřešení a/nebo uzavření jimi nahlášeného incidentu (tzv. notifikace).
- 3.2.22. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s Objednavatelem provádět průzkum spokojenosti s řešením incidentů formou automatizovaného dotazníku zasílaného e-mailem všem nebo vybraným oznamovatelům po vyřešení a uzavření jimi nahlášeného provozního incidentu.
- 3.2.23. V případě, kdy je v rámci řešení incidentu přijímáno bezodkladné nápravné opatření v zájmu zajištění plnění Služeb sjednaných touto Smlouvou nebo k odvrácení bezprostředně hrozících škod, je Poskytovatel oprávněn zasáhnout do Infrastrukturního majetku Objednatele (např. instalace náhradních dílů, výměna nefunkčních komponentů).
- 3.2.24. Objednatel je v takovém případě povinen umožnit Poskytovateli bez zbytečného odkladu přístup k vlastním skladovým zásobám náhradních dílů, není-li příslušný díl k dispozici ze skladu, ve kterém Poskytovatel vede evidenční správu dle odst. 3.9 této Smlouvy, může Poskytovatel se souhlasem Objednatele a/nebo vlastníka infrastruktury zajistit díl vlastní, je-li to možné.
- 3.2.25. Zajistí-li náhradní díly (vlastní) Poskytovatel, je Objednatel následně povinen uhradit všechny účelně vynaložené náklady Poskytovatele související s jejich pořízením a logistikou a převzít majetek nově instalovaný v rámci Infrastrukturního majetku do své majetkové evidence.
- 3.2.26. Tyto náklady Poskytovatel uplatní a Objednatel uhradí v rámci Služby, ke které se vázal incident, kterým bylo bezodkladné nápravné opatření iniciováno, přiměřeně shodným postupem v rámci akceptační procedury za Sledované období.

4. Vyhodnocení a Kreditace v případě neplnění SLA parametrů

- 4.1. V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nedosáhne během Sledovaného období dohodnutých SLA parametrů Služeb, jež jsou vymezeny v SLA setech, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebrání Služeb (tzv. Kredit) pro Sledované období.
- 4.2. Pro vyhodnocení plnění SLA parametrů použije Poskytovatel údaje obsažené v Objednatelem schváleném Reportu.
- 4.3. Vyhodnocení plnění SLA parametrů probíhá na úrovni části Služby, kterou představuje její monitorovaný funkční celek, nebo část Služby monitorovaná na konkrétním Předávacím rozhraní Služby.

4.4. Podmínky vyhodnocení a limitace pro uplatnění Kreditace

4.4.1. Kreditace a případné nároky z titulu náhrady škody se ve Sledovaném období neuplatní (tzv. disclaimers):

- a) v případě nesplnění SLA parametrů Služeb, pro něž nebylo kreditování výslovně sjednáno v KL Služeb, resp. v rámci příslušného SLA setu přiřazeného k dané Službě;
- b) je-li důvodem nesplnění SLA parametru zásah vyšší moci;
- c) v případě nesplnění SLA parametru „dostupnost“ u Služeb, u kterých byla schváleným zápisem SLM týmu identifikována hrozba pro budoucí plnění SLA parametru, přičemž provedení dohodnutého nápravného opatření je výlučně v moci Objednavatele;
- d) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo porušením zákonné nebo smluvní povinnosti ze strany Objednatele;
- e) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo vlivem události ze zákona vylučující odpovědnost;
- f) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo v důsledku poruchy na prostředcích třetích stran, které jsou pod kontrolou Objednatele;
- g) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo pro vnitřní vady SW produktů způsobené výrobcem těchto SW, neposkytujícím žádné garance (jedná se o standardizovaný komerční SW obvykle nadnárodních výrobců, jako Microsoft, Oracle, SAP, apod.);
- h) v případě, že k nesplnění SLA parametru došlo vlivem vnějších podmínek při práci ve venkovním prostředí, které provedení úkonu znemožňují, ztěžují nebo činí nebezpečným (např. tma, námraza, silný vítr při opravě mikrovlnné technologie na stožáru);
- i) v případě, že k nesplnění SLA parametru „dostupnost“ došlo v důsledku poruchy na prostředcích, jejichž životnost vypršela nebo které již nejsou dodavateli podporovány, pokud byly dohodou Smluvních stran takto identifikovány a označeny;
- j) jedná-li se o nedostupnost Služby nebo jiné nesplnění SLA parametru v důsledku nedostatku součinnosti nebo nedostatku jiné činnosti Objednatele nebo jeho dodavatelů (netýká se Poskytovatele); a
- k) v případě, že Poskytovatel nebude mít přístup k Infrastrukturnímu majetku, ačkoliv k jeho zajištění vyvinul maximální úsilí.

4.4.2. Výše Kreditu může ve Sledovaném období dosáhnout maximálně 100 % ceny Služby, ke které se dané nesplnění SLA parametru vztahuje.

- 4.4.3. Kreditace za nesplnění SLA parametru incidentu a Požadavku se uplatní zvlášť pro každý jednotlivý incident nebo Požadavek a takto vypočtené Kredity se za Sledované období sčítají.
- 4.4.4. Incidentsy a Požadavky, které přejdou z jednoho do druhého Sledovaného období, se započítávají v období, kdy se uzavřou.
- 4.4.5. V případech, kdy sledovaný SLA parametr incidentu nebo Požadavku zasahuje svojí částí mimo provozní hodiny, do vyhodnocení času splnění SLA parametru se započítává pouze doba spadající do provozních hodin.
- 4.4.6. Po dobu mimo provozní hodiny definované v KL Služby je pozastavena povinnost odezvy.
- 4.4.7. V případech, kdy je záznam incidentu nebo Požadavku vložen mimo časové období provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích provozních hodin.
- 4.4.8. Každý incident, respektive každý nesplněný SLA parametr jednotlivého incidentu kromě dostupnosti, může podléhat Kreditaci pouze jednou.
- 4.4.9. V případě, že incident způsobí nedostupnost více Služeb, je pro účely vyhodnocení plnění SLA a Kreditace tento incident přiřazen k té Službě, v rámci které byla identifikována zdrojová příčina incidentu.
- 4.4.10. Pokud byla zaznamenána rovněž nedostupnost jiné Služby nebo více Služeb, než ke které byl příčinný incident přiřazen, za nedostupnost těchto následně zasažených Služeb se neuplatní Kreditace, ale po dobu jejich nedostupnosti nebude účtována cena za jejich poskytování, a to poměrným způsobem.
- 4.4.11. Spadá-li incident způsobující nedostupnost Služby nebo více Služeb mezi případy vylučující odpovědnost Poskytovatele, není možné za nedostupnost těchto Služeb Kreditovat, ani v této souvislosti snižovat sjednanou paušální cenu za jejich poskytování.

4.5. Vyhodnocení

- 4.5.1. Požadované Prahové hodnoty SLA parametrů jsou uvedeny pro každou Službu v příslušném KL.
- 4.5.2. Postup vyhodnocení uvádí následující tabulka:

Název parametru	SLA	Způsob vyhodnocení SLA parametru	Způsob výpočtu Kreditace pro jeden případ
Dostupnost		Vyhodnotí se porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Dostupnost“. Dostupnost Služby D pro dané Sledované období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu: $D = ((TZPD - TA) / TZPD) * 100$, kde	SLUŽBA G: 1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každou započatou hodinu rozdílu sjednané dostupnosti příslušné Služby a reálně dosažené dostupnosti. Doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se sčítá. Služby, u nichž nelze definovat a monitorovat Předávací rozhraní, nebo funkční celky se

	<p>TZPD: celková délka provozních hodin Služby v hodinách pro dané Sledované období;</p> <p>TA: je součet délky všech časových úseků Sledovaného období, pro něž pro každý z nich platí, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) časový úsek spadá do provozních hodin; b) časový úsek nespadá do doby odstavky Služby; c) časový úsek nespadá do období, kdy byla Služba nedostupná na pokyn bezpečnostního manažera Objednatele d) v celém časovém úseku byla Služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden incident kategorie A, vyjma incidentů kategorie A spadajících pod odst. 4.4.1 této přílohy. 	<p>vyhodnocují jen na základě plnění SLA incidentů.</p> <p>SLUŽBA Z:</p> <p>V režimu 24x7 se po překročení sjednané měsíční doby výpadku na každé lokalitě uplatní Kreditace ve výši 100 % z měsíční ceny Služby pro danou lokalitu (součet jednotkových cen za všechna předávací rozhraní Služby na lokalitě). Doba všech narušení dostupnosti na lokalitě se za Sledované období sčítá.</p> <p>Služby, u nichž nelze definovat a monitorovat Předávací rozhraní, nebo funkční celky se vyhodnocují jen na základě plnění SLA incidentů.</p>
<p>Doba odezvy na provozní incident</p>	<p>Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému SD a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.</p> <p>Doba odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru pro příslušný typ a kategorii incidentu.</p>	<p>SLUŽBA G:</p> <p>0,1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.</p> <p>-----</p> <p>SLUŽBA Z:</p> <p>0,1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.</p>
<p>Doba na vyřešení provozního incidentu</p>	<p>Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému SD a časem, kdy byl incident vyřešen (Služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do systému SD.</p>	<p>SLUŽBA G:</p> <p>Incident kategorie A:</p> <p>1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p> <p>Incident kategorie B:</p>

	<p>Doba na vyřešení incidentu se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru pro příslušný typ a kategorii incidentu.</p>	<p>0,3 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p> <p>Incident kategorie C: Neuplatňuje se.</p> <p>-----</p> <p>SLUŽBA Z:</p> <p>Incident kategorie A: 50 % z měsíční ceny Služby pro danou lokalitu ve Sledovaném období za každé překročení dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p> <p>Incident kategorie B: 25 % z měsíční ceny Služby pro danou lokalitu ve Sledovaném období za každé překročení dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p> <p>Incident kategorie C: Neuplatňuje se.</p>
<p>Doba odezvy na bezpečnostní incident</p>	<p>Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému SD a okamžikem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu.</p>	<p>0,1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.</p>
<p>Doba na dodání prvotního výstupu z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu</p>	<p>Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy Poskytovatel oznámil bezpečnostnímu manažerovi Objednatele vznik bezpečnostního incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli prvotní výstup z hloubkové analýzy bezpečnostního incidentu.</p>	<p>1 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p>
<p>Doba na dodání závěrečné zprávy o bezpečnostním incidentu</p>	<p>Určí se u každého jednotlivého incidentu jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy byl incident vyřešen a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do systému SD a</p>	<p>0,3 % z ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p>

	okamžikem, kdy Poskytovatel doručil Objednateli závěrečnou zprávu o bezpečnostním incidentu.	
Doba odezvy na Požadavek	Určí se u každého jednotlivého Požadavku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem jeho nahlášení a časem vzniku příslušného záznamu v systému SD.	<p>SLUŽBA G:</p> <p>0,1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.</p> <p>-----</p> <p>SLUŽBA Z:</p> <p>0,1 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý, násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy.</p>
Doba na vyřešení Požadavku	Určí se u každého jednotlivého Požadavku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem, kdy je započato řešení Požadavku a okamžikem, kdy je požadavek splněn nebo jde o konečný termín pro vyřešení změnového Požadavku, je-li sjednán.	<p>SLUŽBA G, Z:</p> <p>0,3 % z měsíční ceny Služby ve Sledovaném období za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.</p> <p>-----</p>
Termín realizace Návrhu řešení	Určí se u každého jednotlivého Návrhu řešení jako absolutní hodnota rozdílu mezi termínem stanoveným v Návrhu řešení a termínem skutečné realizace Návrhu řešení.	0,2 % z ceny dle Návrhu řešení, a to za každý započatý den

5. Reporting

- 5.1. Poskytovatel zveřejňuje Objednateli Report Sledovaného období dle odst. 5.17 Smlouvy do osmi (8) pracovních dní po ukončení vypořádání posledního týdenního reportu. Týdenní report za poslední týden měsíce je vypořádán na úrovni Manažerů služby do pátého (5.) pracovního dne měsíce následujícího.
- 5.2. Objednavatel Report ověří, tj. ověří, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se Smluvní strany zavázaly touto Smlouvou a je v souladu s Reportem předloženým Poskytovatelem, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.
- 5.3. Objednatel se zavazuje výhradně elektronicky vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k Reportu ve lhůtě na vyjádření, která činí deset (10) pracovních dní od jeho doručení.

- 5.4. Smluvní strany považují Report za schválený Objednatelem, pokud:
- a) Objednatel ve stanovené lhůtě sdělí Poskytovateli, že k návrhu Reportu nemá žádné výhrady nebo připomínky;
 - b) Objednavatel ve stanovené lhůtě akceptuje Report s výhradami, přičemž Poskytovatel je povinen vypořádat tyto výhrady do deseti (10) pracovních dnů;
 - c) Objednavatel se k Reportu ve stanovené lhůtě nevyjádří, ani nepožádá o prodloužení lhůty.
- 5.5. Na základě schváleného Reportu a předložených výhrad vytvoří Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů Akceptační protokol, ve kterém uvede identifikaci Reportu, ke kterému se Akceptační protokol váže, identifikuje poskytnuté Služby a jejich cenu za Sledované období a uvede všechny případné slevy nebo Kredity vyčíslené v Reportu. Akceptační protokol a tím současně i Report Objednatel potvrdí podpisem ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů po odsouhlasení Reportu. Poskytovatel použije podepsaný Akceptační protokol jako přílohu pro fakturaci.
- 5.6. Schvalování Reportu a Akceptačního protokolu pro Služby G/Z provádí oprávněná osoba Objednatele ve věcech provozních do pěti (5) pracovních dnů od předložení akceptačních protokolů Poskytovatelem. Za tímto účelem si může vyžádat stanoviska osob odpovídajících za věcnou správnost plnění.
- 5.7. Pokud při ověření Reportu Objednavatel zjistí, že Služba nebyla poskytnuta v souladu s Reportem, vznese ve výše uvedené lhůtě na vyjádření rozpor, ve kterém uvede Službu nebo více Služeb, kterých se rozpor týká a konkrétní připomínky a důvody objasňující podstatu rozporu.
- 5.8. Objednatelem vznesený rozpor bude projednán a vyřešen oprávněnými osobami (manažery dotčených Služeb, SLM manažery) ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů a Report upravený v souladu s přijatým řešením bude považován za schválený Objednatelem.
- 5.9. Nepodaří-li se dosáhnout řešení rozporu ve stanovené lhůtě, budou Služby, či jejich části dotčené rozporem vyňaty z Reportu a Report obsahující pouze Služby nedotčené nevyřešeným rozporem bude považován schválený Objednatelem a takto použit pro akceptaci.
- 5.10. Rozpor bude dále postoupen SLM týmu, kdy po vyřešení rozporu SLM týmem budou rozporem dotčené Služby připojené k Reportu za nejbližší následující Sledované období.
- 5.11. Vznesení rozporu Objednatelem, tj. neschválení reportovaných údajů pro jednu nebo více Služeb, nezakládá právo Objednatele neschválit Report jako celek, vyjma dotčené rozporované části.
- 5.12. Objednavatel je oprávněn vznést dodatečné připomínky k Reportu až tři (3) kalendářní měsíce po skončení Sledovaného období.
- 5.13. Takto vznesené dodatečné připomínky budou projednány a vyřešeny oprávněnými osobami nejpozději v rámci řádných lhůt vázících se k Reportingu za nejbližší následující Sledované období po doručení dodatečných připomínek a v případě jejich nevyřešení v této lhůtě bude postupováno přiměřeně v souladu s pravidly pro řešení rozporů.
- 5.14. Lhůty pro doručení, připomínky, ověřování, vypořádání výhrad a obdobné, stanovené touto přílohou, se mohou v důvodných případech prodloužit vzájemnou dohodou Smluvních stran, přičemž v pochybnostech platí lhůta stanovená později. Objednavatel je oprávněn vyžádat k přezkoumání a Poskytovatel je povinen Objednateli předat zdrojová data, na jejichž základě Report vytvořil, a to nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů.
-

-
- 5.15. Poskytovatel uchovává zdrojová data pro vytváření Reportů po dobu, která je v souladu se skartačním řádem Poskytovatele, minimálně však dvanácti 12 měsíců.
- 5.16. Komunikace mezi Objednavatelem a Poskytovatelem v záležitostech Reportingu probíhá výhradně elektronicky, pro účely podpisu Akceptačních protokolů použijí obě Smluvní strany uznávaný elektronický podpis.

6. Jednání SLM týmu

- 6.1. Objednavatel a Poskytovatel do SLM týmu ustaveného v souladu s odst. 15.7 až 15.12 Smlouvy nominují a písemně cestou SLM manažerů oznámí druhé Smluvní straně za každou Smluvní stranu shodný počet pět (5) osob v následujícím funkčním zařazení (pracovní pozici) nebo tomuto zařazení odpovídající:
- a) SLM manažer (za Poskytovatele);
 - b) DCeGOV manažer (za Poskytovatele);
 - c) Provozní manažer týmu kybernetické bezpečnosti (za Poskytovatele);
 - d) Manažer zodpovědný za provoz infrastruktury (za Poskytovatele);
 - e) Manažer zodpovědný za provoz informačních systémů (za Poskytovatele);
 - f) SLM manažer (za Objednatele);
 - g) Odpovědný manažer za oblast kybernetické bezpečnosti (za Objednatele);
 - h) Manažer odpovědný za provoz Služeb (za Objednatele);
 - i) Osoba určená Objednatelem zastupující PČR (za Objednatele);
 - j) Osoba určená Objednatelem zastupující ostatní Beneficienty, popř. GŘ HZS (za Objednatele).
- 6.2. Nominaci konkrétních osob do SLM týmu může kterákoli ze Smluvních stran kdykoliv změnit písemným oznámením druhé Smluvní straně.
- 6.3. Jednání SLM týmu se mohou účastnit další osoby za Objednatele i Poskytovatele, avšak bez práva schvalovat zápis z jednání SLM týmu.
- 6.4. Jednání SLM týmu svolává Poskytovatel, případně Objednavatel nebo je svoláno na předcházejícím jednání SLM týmu v termínech:
- a) nejméně jednou za dva kalendářní měsíce;
 - b) za účelem řešení rozporů;
 - c) kdykoliv, vznikne-li potřeba.
- 6.5. Nebude-li dohodnuto jinak, SLM tým se sejde nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od svolání nebo ve lhůtách pro řešení rozporů uvedených v této příloze.
- 6.6. Výstupem z jednání SLM týmu je vždy zápis schválený a potvrzený podpisem SLM manažerů obou Smluvních stran.
- 6.7. Ke každému v zápisu uvedenému projednávanému bodu bude zřetelně uvedeno, zda a případně jaké opatření bylo SLM týmem přijato a jaké byly sjednány termíny splnění pro dané opatření.
- 6.8. Schválený zápis z jednání SLM týmu je pro obě Smluvní strany závazný, proběhlo-li jednání v usnášeníšopném počtu.
- 6.9. SLM tým je usnášeníšopný za účasti minimálně tří (3) nominovaných zástupců za každou Smluvní stranu.

- 6.10. Návrh zápisu z jednání SLM týmu zpracovává SLM týmem určený zástupce, zasílá jej všem členům SLM týmu, kteří se jednání účastnili a kteří jsou povinni do tří (3) pracovních dnů návrh písemně schválit nebo vznést připomínky.
- 6.11. Případné připomínky autor zápisu zapracuje do návrhu zápisu a opakuje se postup dle předchozího bodu až do doby schválení zápisu.
- 6.12. SLM tým komunikuje ve všech záležitostech elektronicky.
- 6.13. Již schválený zápis z jednání SLM týmu podepíše fyzicky nebo uznávaným elektronickým podpisem SLM manažerů Objednatele a Poskytovatele, a to nejpozději před následujícím jednáním SLM týmu.
- 6.14. Distribuci zápisu k podpisům zajistí Poskytovatel.

7. Aktualizace dokumentace

- 7.1. Po provedení změny na komunikační infrastrukturu či systémech Objednatele publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději čtrnáct (14) dnů od akceptace plnění ve smyslu čl. 9 této Smlouvy, a to v souladu se Smlouvou.
- 7.2. Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně šesti (6) měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny nebo individuální definice v Technické specifikaci.

8. Součinnost Objednatele

- 8.1. Objednatel se dle a v rozsahu odst. 5.8 této Smlouvy zavazuje poskytnout Poskytovateli zejména následující součinnost ke splnění povinností Poskytovatele:
 - 8.1.1. Oprávněné osoby Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy, jakož i o realizaci projektů majících dopad na poskytování Služeb či Infrastrukturní majetek;
 - 8.1.2. nebude zasahovat sám ani prostřednictvím třetích stran do infrastruktury související s poskytováním Služeb bez vědomí a projednání s Poskytovatelem;
 - 8.1.3. zajistí, že nezbytnou součinnost poskytnou i Beneficienti Služeb;
 - 8.1.4. vyvine maximální úsilí k zajištění přístupu Poskytovatele a jeho dodavatelům k Infrastrukturnímu majetku;
 - 8.1.5. na žádost Poskytovatele mu zajistí vzdálený přístup v případech, kde je to pro poskytnutí Služeb nezbytné či to bylo výslovně sjednáno;
 - 8.1.6. zajistí součinnost třetích stran ve smluvním vztahu k Objednateli, jejichž plnění je nezbytné pro poskytování Služeb; a
 - 8.1.7. poskytne na výzvu Poskytovatele správné a úplné informace nezbytné pro poskytování plnění dle této Smlouvy.

Příloha č. 4

Vybrané Služby Z

Zákaznická služba (ZS)		Platba
Z1	Přenosová síť LM	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z1.1	Přenosová síť - připojení lokální jednoduché	na objednávku za zřizovací poplatky
Z1.2	Přenosová síť - připojení lokální redundantní	na objednávku za zřizovací poplatky
Z1.3	Přenosová síť - připojení vzdálené - jednoduché	na objednávku za zřizovací poplatky
Z1.4	Přenosová síť - připojení vzdálené - redundantní	na objednávku za zřizovací poplatky
Z2	Datová síť LM (VPN)	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z2.2	Datová síť - VPN na lokalitu - pasívní monitoring	na objednávku za zřizovací poplatky
Z2.4	Datová síť - založení VLAN	na objednávku za zřizovací poplatky
Z3	Hlasová síť LM (ústředna)	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z3.1	Hlasové/faxové služby pro účastnickou stanici	na objednávku za poplatky zřízení, zrušení
Z3.2	Hlasové služby pro IP účastnickou stanici	na objednávku za poplatky zřízení, zrušení
Z3.3	Pronájem účastnické stanice	na objednávku dle počtu pronajatých stanic
Z3.4	Služby veřejné telefonní sítě	paušálně
Z3.5	Služby v mobilních sítích	paušálně
Z3.6	APN v mobilní síti	paušálně
Z3.7	Faxserver	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z3.8	SMS konektor	paušálně
Z3.10	WiFi	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z4.1	Školení uživatelů [REDAKCE]	na základě nabídky
Z5	Zřizování, provoz, rušení služeb [REDAKCE] dle katalogu	paušálně se zohledněním počtu provozovaných jednotek
Z5.1	Zavedení zákazníka do prostředí [REDAKCE]	na objednávku bez poplatku
Z5.2	Zveřejnění aplikace	na objednávku za zřizovací poplatky
Z5.3	Přístup k aplikaci	na objednávku za zřizovací poplatky
Z5.4	Publikace [REDAKCE]	na objednávku za zřizovací poplatky
Z5.5	Přenos elektronické pošty	na objednávku za zřizovací poplatky

Zákaznická služba (ZS)		Platba
Z5.6	DNS hosting	na objednávku za zřizovací poplatek
Z5.7	Služby TESTA-ng	na objednávku za zřizovací poplatek
Z5.8	Přístup do █████	na objednávku za zřizovací poplatek
Z5.9	Přístup do Internetu	na objednávku za zřizovací poplatek
Z5.12	Propojovací bod	na objednávku za zřizovací poplatek
Z6.1	Bezpečná destrukce datových médií	na objednávku dle počtu destruovaných médií
Z8	Konektivita	paušálně se zohledněním počtu a typu provozovaných jednotek
Z10.2	Drobné opravy	na objednávku za poplatek dle počtu hodin
Z10.3	Centrální spojování hovorů na provolbě █████	paušálně
Z10.6	Web MV	paušálně
Z10.7	█████	paušálně
Z10.8	FRS	paušálně
Z11.1	Příprava podkladů pro veřejné zakázky	paušálně
Z11.2	Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb	paušálně
Z11.3	Technický dozor telekomunikačních projektů	paušálně
Z11.4	Systémová analýza telekomunikační infrastruktury	paušálně
Z11.5	Poskytování komunikační podpory	paušálně
Z11.11	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 81 vyplývajících ze stavebního zákona (pro území hl.m. Praha)	paušálně
Z12.1	OCIS	paušálně
Z13.1	KIVS - Realizace dílčích VZ v DNS	paušálně
Z13.2	KIVS - Řízení požadavků v portále KIVS	paušálně

Příloha č. 5

Komunikace a eskalace

1. Komunikace a eskalace

- 1.1. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni určit a v případě potřeby bez zbytečného prodlení aktualizovat kontakty a osoby oprávněné konat v určených záležitostech týkajících se vzájemného smluvního vztahu, a to dle níže uvedeného seznamu.
- 1.2. Poskytovatel a Objednatel určí Oprávněné osoby minimálně pro tyto oblasti:
 - a. ve věcech smluvních;
 - b. ve věcech obchodních;
 - c. ve věcech technických;
 - d. ve věcech procesních;
 - e. ve věcech finančních / fakturačních;
 - f. ve věcech bezpečnostních;
 - g. ve věcech provozních – SLM manažer;
 - h. ve věcech provozních a současně osoby odpovídající za věcnou správnost plnění manažery Služeb pro jednotlivé Služby; Oprávněná osoba může být stanovena na základě funkčního zařazení (pracovní pozice) nebo jmenovitě.
- 1.3. Smluvní strany prohlašují, že tyto osoby jsou za svoji Smluvní stranu oprávněné přijímat závazná rozhodnutí v jim určených oblastech a jsou odpovědné za splnění těchto rozhodnutí a s nimi souvisejících závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- 1.4. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, nejsou ale oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy uzavírat Dílčí smlouvy ve smyslu odst. 5.2.6 Smlouvy.
- 1.5. Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.
- 1.6. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.
- 1.7. Oprávněné osoby jsou povinny vstoupit v jednání kdykoliv, vyžaduje-li to zájem na zajištění plynulého plnění této Smlouvy, nebo na základě žádosti druhé Smluvní strany.
- 1.8. Nominaci konkrétních oprávněných osob může kterákoli ze Smluvních stran kdykoliv změnit jednostranným písemným oznámením druhé Smluvní straně. Oznámení je platné, je-li učiněno statutárním orgánem Smluvní strany nebo Oprávněnou osobou ve věcech smluvních, týká-li se oznámení jiných Oprávněných osob.
- 1.9. Závazná komunikace mezi zástupci Smluvních stran probíhá písemně, přičemž se za písemnou formu považuje také zpráva zasláná elektronicky, není-li v konkrétních případech touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 1.10. Objednatel může rovněž určit Oprávněné osoby pro vznášení požadavků vztahujících se k poskytovaným Službám.

1.11. Eskalace Objednavatele v případě nahlášených provozních událostí probíhá na straně Poskytovatele v následujícím pořadí:

1. ██████████;
2. Manažer ██████████;
3. SLM manažer NAKIT.

1.12. V ostatních případech je eskalačním místem příslušná Oprávněná osoba Poskytovatele; přičemž eskalace probíhá dle níže uvedeného schématu.

1.13. Osoby zúčastněné na procesu eskalace

Eskalační stupeň	Eskalační doba (v pracovních dnech)	Poskytovatel	Objednatel
1	3 dny	Oprávněné osoby v příslušných záležitostech	
2	7 dní	Ředitel sekce IKT	Ředitel odboru, v jehož působnosti je řízení SLM týmu
3	15 dní	Ředitel NAKIT	Náměstek pro řízení sekce ICT
4		Řídicí výbor	

Příloha č. 7

Ceny Služeb

1. Souhrnný přehled ročního rámce Smlouvy

Rozpad ceny za plnění dle Smlouvy (roční v Kč bez DPH)	CELKEM ceny bez DPH
Služby G	599 698 803
Služby Z	207 842 482
Služby ad hoc	467 248 880 ^{*)}
Administrativní přírážka	5 914 366
Riziková přírážka	Bude doplněno postupem dle odst. 3.2
Maximální roční cena uhrazená za plnění dle Smlouvy	1 316 000 000

*) V tomto maximálním rámci jsou zahrnuty ceny za níže uvedené Návrhy řešení ad hoc služeb dle čl. 5.2.2 Smlouvy, které byly předloženy a akceptovány do 31. 12. 2019, ale budou realizovány kompletně či z části v roce 2020. Konkrétně jde o Návrhy řešení vedené v SD pod ID:

- ID_140061 „Vymístění komunikačních technologií z objektu Olšanská 4“
- ID_174743 „Pořízení DWDM, stojanů a UPS pro nové optické trasy ITS MV“
- ID_174690 „Zřízení samostatné lambdy pro system Pegas v OV ITS MV“

2. Cena Služeb

2.1 Ceny Služeb G dle čl. 3.1.1 Smlouvy

Služby G (měsíční ceny v Kč bez DPH)		Druh služby	Cena služby
G1	Přenosová síť	paušální	9 522 890
G2	Datová síť	paušální	2 890 358
G3	Hlasová síť	paušální	2 783 373
G4	Radiokomunikační síť	paušální	21 052 739
G5	████████████████████	paušální	9 943 280
G6	██████████	paušální	3 627 872
G7	Videokonferenční síť	paušální	154 388
CELKEM Služby G			49 974 900

2.2 Ceny Služeb Z dle čl. 3.1.2 Smlouvy

Zákaznické služby (v Kč bez DPH)		Druh služby	Zřízení (MJ)	Zrušení (MJ)	Cena za provoz MJ	Počet jednotek	MJ	Cena služby pro smlouvu
Z1	Přenosová síť	paušálně - se zohledněním počtu provozovaných jednotek	uvedeno v Z1.1-Z1.4		1 371	2 180	ks	2 987 865
Z1.1	Přenosová síť - připojení lokální jednoduché	na objednávku - pouze zřizovací poplatky	3 000				ks	
Z1.2	Přenosová síť - připojení lokální redundantní	na objednávku - pouze zřizovací poplatky	6 000				ks	
Z1.3	Přenosová síť - připojení vzdálené - jednoduché	na objednávku - pouze zřizovací poplatky	4 000				ks	
Z1.4	Přenosová síť - připojení vzdálené - redundantní	na objednávku - pouze zřizovací poplatky	8 000				ks	
Z2	Datová síť LM (VPN)	paušálně - se zohledněním počtu	uvedeno v Z2.1-Z2.4		1 567	971	ks	1 521 973

		provozovaných jednotek						
Z2.1	Datová síť - založení VPN	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	AdHoc dle rozsahu				ks	
Z2.2	Datová síť - VPN na lokalitu - pasivní monitoring	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	1 500	1 500			ks	
Z2.3	Datová síť - VPN na lokalitu - aktivní monitoring	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	6 500	4 500			ks	
Z2.4	Datová síť - založení VLAN	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	215	215				
Z3.0	Hlasová síť (ústředna)	paušálně - se zohledněním počtu provozovaných jednotek	2 025	2 025	3 778	601	ks	2 270 550
Z3.1	Hlasové/faxové služby pro účastnickou stanici	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	200	200			ks	

Smlouva o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury – Přílohy

Z3.2	Hlasové služby pro IP účastnickou stanici	na objednávku - pouze poplatek za zřízení a zrušení	100	100			ks	
Z3.3	Pronájem účastnické stanice	na objednávku dle počtu pronajatých stanic	2 025	2 025	500		měs.	
Z3.4	Služby veřejné telefonní sítě	paušální					měs.	106 825
Z3.5	Služby v mobilních sítích	paušálně					měs.	55 471
Z3.6	APN v mobilní síti	paušální					měs.	12 160
Z3.7	Faxserver	paušálně - zohledňuje platbu za počet provozovaných služeb	100	100	893	20	ks	17 853
Z3.8	SMS konektor	paušální					měs.	23 459
Z3.10	WiFi	paušálně - zohledňuje platbu za počet provozovaných služeb	2 500	2 500	80	224	ks	17 853
Z4	Radiokomunikační síť							
Z4.1	Školení uživatelů [REDACTED]	na objednávku						
Z4.2	Pronájem terminálu [REDACTED]	na objednávku						

Z4.3	Pronájem nezávislého opakovače ██████	na objednávku						
Z5	Zřizování, provoz, rušení služeb ██████ dle katalogu	paušálně - zohledňuje platbu za počet provozovaných služeb					ks	801 629
Z5.1	Zavedení zákazníka do prostředí ██████	na objednávku	9 220				ks	
Z5.2	Zveřejnění aplikace	na objednávku	5 200				ks	
Z5.3	Přístup k aplikaci	na objednávku	5 100				ks	
Z5.4	Publikace ██████████	na objednávku	79 000				ks	
Z5.5	Přenos elektronické pošty	na objednávku	5 200				ks	
Z5.6	DNS hosting	na objednávku	5 000				ks	
Z5.7	Služby TESTA-ng	na objednávku	4 500				ks	
Z5.8	Přístup do ████████	na objednávku	5 300				ks	
Z5.9	Přístup do Internetu	na objednávku	5 300				ks	
Z5.10	Přístup k záznamům o provozu	na objednávku	Bude definováno nabídkou	NR			ks	

Smlouva o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury – Přílohy

Z5.11	Přístup k účtovacím informacím	na objednávku	Bude definováno nabídkou	NR			ks	
Z5.12	Propojovací bod	na objednávku	5 300				ks	
Z6	Služby v oblasti bezpečnosti	Jde pouze o kategorii zákaznických služeb						
Z6.1	Bezpečná destrukce datových médií	na objednávku dle počtu destruovaných médií	300		300		ks	
Z7	Služby videokonferenční sítě	Jde pouze o kategorii zákaznických služeb						
Z7.1	Videokonference	na objednávku	Bude definováno nabídkou	Bude definováno nabídkou				
Z7.2	Webex	na objednávku	100	100	300		ks	17 853
Z8	Konektivita "Zeleneč"	paušální						2 778 000
Z10	Ostatní služby	Jde pouze o kategorii zákaznických služeb						
Z10.2	Drobné opravy	na objednávku			500		hod.	
Z10.3	Centrální spojování hovorů na provolbě █████	paušální					měs.	1 423 370
Z10.6	Web MV	paušální					měs.	181 579

Smlouva o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury – Přílohy

Z10.7	████████	paušální					měs.	180 437
Z10.8	FRS	paušální					měs.	362 701
Z11	Služby rozvojových a strategických plánů	Jde pouze o kategorii zákaznických služeb						
Z11.1	Příprava podkladů pro veřejné zakázky	paušální	NR	NR			měs.	259 612
Z11.2	Zpracování technického návrhu řešení telekomunikačních potřeb	paušální	NR	NR			měs.	707 715
Z11.3	Technický dozor telekomunikačních projektů	paušální	NR	NR			měs.	399 055
Z11.4	Systémová analýza telekomunikační infrastruktury	paušální	NR	NR			měs.	279 854
Z11.5	Poskytování komunikační podpory	paušální	NR	NR			měs.	440 649
Z11.11	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 81 vyplývajících ze stavebního zákona (pro území hl.m. Praha)	paušální					měs.	230 083
Z11.12	Zpracování stanovisek pro Zákazníka k jevu č. 82 vyplývajících ze stavebního zákona (pro území hl.m. Praha)	na objednávku						

Smlouva o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury – Přílohy

Z12.1	OCIS	paušální					měs.	1 461 388
Z13.1	KIVS - Realizace dílčích VZ v DNS	paušální					měs.	417 431
Z13.2	KIVS - Řízení požadavků v portále KIVS	paušální					měs.	364 839
CELKEM Zákaznické služby								17 320 207

*MJ – měrná jednotka

**NR – není relevantní

2.3 Předpokládaný rozsah Služeb ad hoc (A1-A4) a celkový maximální roční rozsah Služeb ad hoc s dle čl. 3.1.3 Smlouvy

Služby ad hoc (v Kč bez DPH)		
A1	Konzultační služby – předpokládaný rozsah	100 000 000
A2	Externí náklady*) - předpokládaný rozsah	141 966 838
A3	Zřizovací náklady – předpokládaný rozsah	8 000 000
A4	Služby ad hoc ostatní – předpokládaný rozsah	217 282 042 **)
Maximální objem Služeb ad hoc		467 248 880**)

Maximální a nepřekročitelný rozsah Služeb ad hoc za rok 2020 je 467 248 880 Kč bez DPH.

***) Položka externí náklady zahrnuje:**

- externí náklady vůči třetím osobám vzniklé ze smluv uzavřených mezi třetími osobami a Poskytovatelem, na základě kterých budou Poskytovatelem hrazeny náklady dle reálně vzniklé potřeby. Tyto náklady jsou vynakládány pro účely poskytování Služeb G a Z dle této Smlouvy

****)** V tomto maximálním rámci jsou zahrnuty ceny za níže uvedené Návrhy řešení ad hoc služeb dle čl. 5.2.2 Smlouvy, které byly předloženy a akceptovány do 31. 12. 2019, ale budou realizovány kompletně či z části v roce 2020.

Konkrétně jde o Návrhy řešení vedené v SD pod ID:

ID_140061 „Vymístění komunikačních technologií z objektu Olšanská 4“

ID_174743 „Pořízení DWDM, stojanů a UPS pro nové optické trasy ITS MV“

ID_174690 „Zřízení samostatné lambdy pro system Pegas v OV ITS MV“

3. Způsob stanovení celkové výše ceny za plnění dle Smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že celková cena, která má být uhrazena dle Smlouvy, byla stanovena při zohlednění následujících podkladů:

- znalecký posudek č. 3198-146/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 3199-147/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 3200-148/2018, datum ocenění: 8. 11. 2018,
- znalecký posudek č. 1878-155/2018,
- znalecký posudek č. 1880-157/2018 a
- odborné stanovisko ke stanovení metodiky na výpočet rizikové přírážky.

Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na výše uvedené znalecké posudky k celkové ceně za Služby G a Služby Z, uvedené výše, bude připočtena souhrnná

- **administrativní přírážka (viz odst. 3.1 této přílohy),**

- **riziková přírážka (viz odst. 3.2 této přílohy),**

které budou fakturovány samostatně dle odst 3.1. a 3.2 této přílohy

3.1 Výše administrativní přírážky

Administrativní přírážka (roční v Kč bez DPH)	CELKEM
Administrativní přírážka	5 914 366
CELKEM Administrativní přírážka	5 914 366

Poskytovatel je oprávněn účtovat administrativní přírážku, která zahrnuje náklady osobních a ostatních režijních pracovníků podílejících se na zpracování veřejných zakázek souvisejících s plněním této Smlouvy a která nebyly zohledněna do ceny Služeb (dále jen „**Administrativní přírážka**“). Úhrada Administrativní

přirážky proběhne za každý kalendářní měsíc, a to ve výši odpovídající měsíční výši Administrativní přirážky, tj. 1/12 výše uvedené roční Administrativní přirážky.

Výše Administrativní přirážky podléhá pro následující roky úpravě a projednání Řídicím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem. Tato úprava bude provedena zpravidla do 90 dnů od skončení každého kalendářního roku, a to na základě změn osobních a ostatních nákladů režijních pracovníků podílejících se na zpracování agendy veřejných zakázek. Smluvní strany jsou zároveň oprávněny navrhnout úpravu výše Administrativní přirážky i v průběhu kalendářního roku. Smluvní strany se zavazují vyhovět návrhu na úpravu výše Administrativní přirážky, pokud objektivně došlo ke změnám, které odůvodňují změnu výše Administrativní přirážky (zejména výrazné zvýšení nebo snížení rozsahu zpracování agendy veřejných zakázek).

Pro roky následující bude Administrativní přirážka projednána Řídicím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem.

3.2 Výše rizikové přirážky

Riziková přirážka (roční v Kč bez DPH)	CELKEM
Riziková přirážka	Bude určena postupem uvedeným níže
CELKEM Riziková přirážka	

Poskytovatel je oprávněn účtovat rizikovou přirážku, která zohledňuje hodnotu celkového rizika spojeného s poskytováním Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Riziková přirážka**“), kdy tato Riziková přirážka není zohledněna do ceny Služeb.

Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit Rizikovou přirážku, a to za každý rok, kdy bude tato Smlouva účinná.

Stanovení Rizikové přirážky a způsob její úhrady pro jednotlivé roky účinnosti této Smlouvy ze strany Objednatele je následující:

- Pro rok 2020 je Hodnota rizika stanovena ve výši 75 233 532 Kč bez DPH.
- Pro roky následující bude Hodnota rizika projednána Řídicím výborem s využitím podkladů zpracovaných Cenovým výborem.
- Výši Rizikové přirážky, která má být uhrazena pro rok 2020, bude stanovena ve výši rozdílu mezi hodnotou rizika pro rok 2020, tj. 75 233 532 Kč bez DPH a výši rizikové přirážky uhrazené pro rok 2019, tj. 88 245 888 Kč bez DPH ponížené o výši kreditací za služby roku 2019 (tj. výše spotřebované

rizikové přírážky pro rok 2019) a dále ponížené o 13 012 356 Kč bez DPH (rozdíl mezi hodnotou rizika pro rok 2020 a 2019 – jedná se o tzv. motivační prvek).

- Objednatel bude hradit Rizikovou přírážku Poskytovateli kvartálně, a to ve výši 1/4 této částky na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu v souladu se Smlouvou.

Objednatel a Poskytovatel berou na vědomí, že částka ve výši 13 012 356 Kč bez DPH (motivační prvek) bude Poskytovatelem použita v souladu se znaleckými posudky uvedenými v Článku 3 této přílohy.

3.3 Ceník rolí pro Služby

Role	Cena za hodinu [Kč bez DPH]
Architekt	1 576
Architekt senior	2 244
Bezpečnostní manažer	1 378
Bezpečnostní specialista	731
Bezpečnostní administrátor	1 325
Bezpečnostní architekt	1 713
Programový manažer	1 991
Projektový manažer	1 387
Projektový manažer senior	1 881
Projektový administrátor	850
Analytik	983
Analytik senior	1 491
Tester	1 070
Tester senior	1 476
Vývojář	1 209
Vývojář senior	1 857
Konzultant SAP I	1 465
Konzultant SAP II	1 633
Konzultant SAP III	2 750
Konzultant ICT	1 558
ICT Technik	748
ICT Technik senior	1 408
Operátor call centra	592
Operátor dohledového centra – L1	681
Specialista dohledového centra – L2 bezpečnostní dohled	1 008

Senior specialista dohledového centra – L3	1 347
Specialista datových sítí	897
Senior specialista datových sítí	1 465
Technik provozu	727
Specialista provozu	933
Senior specialista provozu	1 423
SLM manažer	1 347

Příloha č. 13
Statut Řídicího výboru

Čl. 1

Postavení Řídicího výboru

Řídicí výbor pro smluvní zajištění poskytování služeb informačních a komunikačních technologií (dále jen „**Řídicí výbor**“) se zřizuje za účelem koordinace součinnosti dotčených subjektů smluvního vztahu pro poskytování služeb informačních a komunikačních technologií.

Čl. 2

Předmět činnosti Řídicího výboru

Řídicí výbor

- a) koordinuje součinnost dotčených subjektů smluvního vztahu,
- b) projednává předměty eskalace,
- c) projednává návrhy týmu pro řízení úrovně poskytovaných služeb na úpravu smlouvy o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury,
- d) projednává návrhy Cenového výboru mající vliv na cenu a rozsah plnění,
- e) předkládá návrhy na změnu smlouvy o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury smluvním stranám.

Čl. 3

Složení Řídicího výboru

- (1) Řídicí výbor má 6 členů.
- (2) Řídicí výbor je složen z předsedy, místopředsedy a dalších členů Řídicího výboru. Tajemník není členem Řídicího výboru.
- (3) V čele Řídicího výboru stojí předseda, který
 - a) odpovídá za činnost Řídicího výboru,
 - b) svolává jednání Řídicího výboru, navrhuje jeho program a schvaluje zápis z jednání Řídicího výboru,
 - c) k plnění úkolů Řídicího výboru zřizuje či zrušuje pracovní skupiny a vytváří podmínky pro jejich činnost,
 - d) schvaluje záznam o hlasování per rollam.
- (4) Předsedu Řídicího výboru zastupuje v době jeho nepřítomnosti místopředseda Řídicího výboru, a to v plném rozsahu jeho práv a povinností.
- (5) Tajemník Řídicího výboru zajišťuje administrativní činnost Řídicího výboru.

(6) Členství v Řídicím výboru zaniká

- a) odvoláním ze služebního nebo pracovního místa,
- b) jmenováním nebo zařazením na jiné služební místo nebo přijetím na jiné pracovní místo,
- c) zproštěním výkonu služby,
- d) převedením na jiné služební místo,
- e) zařazením mimo výkon služby,
- f) vysláním k výkonu služby v zahraničí,
- g) přerušením výkonu služby za účelem dalšího vzdělávání nebo odborné stáže,
- h) skončením služebního nebo pracovního poměru.

Čl. 4

Práva a povinnosti členů Řídicího výboru a jejich zastupitelnost

Členové Řídicího výboru

- a) jsou povinni se účastnit jednání Řídicího výboru osobně. Pokud se člen Řídicího výboru nemůže ze závažných důvodů účastnit jednání Řídicího výboru, je povinen nechat se zastoupit. Člen Řídicího výboru je zastupován na základě písemného zmocnění, které je platné jen pro každý jednotlivý případ nepřítomnosti člena Řídicího výboru na jednání Řídicího výboru,
- b) mají právo předkládat náměty k jednání Řídicího výboru, posuzovat předložené materiály, hlasovat o nich a navrhnout zřízení či zrušení pracovní skupiny. Náměty k jednání Řídicího výboru předkládají jeho členové průběžně tajemníkovi Řídicího výboru.

Čl. 5

Odborní poradci

Předseda nebo místopředseda Řídicího výboru může prostřednictvím tajemníka Řídicího výboru přizvat na jednání Řídicího výboru odborného poradce, a to v souvislosti s programem jednání Řídicího výboru. Přizvané osoby podepíší spolu s prezenční listinou prohlášení o zachování mlčenlivosti.