

Smlouva na poskytování provozní podpory ČSSZ č. /2019

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), mezi níže uvedenými smluvními stranami

(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo:	Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce:	Mgr. František Boháček, ústřední ředitel ČSSZ
Jednající:	Ing. Martin Hollas, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií
IČO:	00006963
DIČ:	neplátce
Bankovní spojení:	Česká národní banka
Číslo účtu:	10006-127001/0710
ID datové schránky:	49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“)

a

AUTOCONT a.s.

Sídlo:	Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
Zastoupená/jednající:	člen představenstva
Zapsaná v OR:	vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012
IČO:	04308697
DIČ:	CZ 04308697
Bankovní spojení:	Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu:	6563752 / 0800
ID datové schránky:	ctb7phe

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou dále v této Smlouvě označováni jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“ a společně také jako „**Smluvní strany**“)

Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - je správcem informačního systému kritické informační infrastruktury podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“);
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - se před podpisem této Smlouvy seznámil s hardware zařízením Objednatele, kterého se týká plnění dle této Smlouvy, a jeho stavem.
3. Smluvní strany tuto Smlouvu uzavírají za účelem poskytování provozní podpory doménového řešení na systémech infrastrukturní a aplikační části IT Objednatele, a to za podmínek dohodnutých dále v této Smlouvě.

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli provozní podporu IT systémů v oblasti infrastrukturních a aplikačních serverů Objednatele (dále jen „Předmět plnění“).
2. Bližší specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

II. Doba a místo plnění

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 (slovy: čtyřiceti osmi) měsíců ode dne započetí poskytování Předmětu plnění.
2. Poskytovatel je povinen započít s poskytováním Předmětu plnění prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k nabytí účinnosti této Smlouvy, tj. uveřejněním této Smlouvy v registru smluv Objednatelem v souladu s čl. X. odst. 1. této Smlouvy. Toto ujednání se nevztahuje na povinnost dle čl. V. odst. 15. této Smlouvy.
3. Místem plnění této Smlouvy jsou jednotlivé územní organizační jednotky Objednatele uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že v průběhu trvání této Smlouvy může dojít ke změně sídel jednotlivých územních organizačních jednotek Objednatele. Nastane-li skutečnost uvedená v předchozí větě tohoto odstavce, Objednatel se zavazuje o tom informovat Poskytovatele elektronickou cestou, a to prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu osoby

oprávněně zastupovat Poskytovatele ve věcech věcného plnění uvedené v čl. VII. odst. 1. této Smlouvy, a to nejpozději 2 (slovy: dva) týdny před faktickou změnou sídla územní organizační jednotky Objednatele. O této změně nebude uzavírán dodatek k této Smlouvě. Změna sídla územní organizační jednotky Objednatele není důvodem pro navýšení ceny Předmětu plnění dle čl. III. této Smlouvy. Změna bude vůči Poskytovateli účinná ode dne doručení informace o změně.

III.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytování Předmětu plnění po celou dobu trvání této Smlouvy činí **5 232 000,- Kč (slovy: pět milionů dvěstě třicet dva tisíce korun českých) bez DPH**, tedy **6 330 720,- Kč (slovy: šest milionů třista třicet tisíc sedm set dvacet korun českých) včetně DPH**, výše DPH činí 1 098 720,- Kč (slovy: jeden milion devadesát osm tisíc sedm set dvacet korun českých).
2. Cena Předmětu plnění za 1 (slovy: jeden) měsíc činí 1/48 celkové ceny Předmětu plnění uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy, tedy paušální částku ve výši 109 000,- Kč (slovy: sto devět tisíc korun českých) bez DPH, tzn. 131 890,- Kč (slovy: sto třicet jeden tisíc osm set devadesát korun českých) včetně DPH.
3. Cena za poskytování Předmětu plnění uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy je cenou konečnou, úplnou, závaznou a nejvýše přípustnou. Cena uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy i cena uvedená v odst. 2. tohoto článku této Smlouvy může být překročena pouze v souvislosti se změnou sazby DPH mající prokazatelný vliv na cenu Předmětu plnění, a to pouze o výši, která této změně bude odpovídat. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být tyto ceny překročeny.
4. Celková cena za poskytování Předmětu plnění uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy již v sobě zahrnuje veškeré související náklady Poskytovatele, zejména náklady na dopravu, práci administrátorů, technického specialisty.
5. V případě, že Předmět plnění nebyl poskytován po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu ukončení jeho poskytování uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část ceny dle odst. 2. tohoto článku této Smlouvy.
6. Cenu Předmětu plnění bude Objednatel hradit Poskytovateli měsíčně na základě daňových dokladů (faktur), které Poskytovatel vystaví Objednateli vždy za předchozí kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne, kdy je mu ze strany Objednatele doručen odsouhlasený měsíční výkaz práce, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Měsíční výkaz práce Poskytovatel Objednateli zašle nejpozději do 5 (slovy: pěti) dnů od posledního dne uplynulého kalendářního měsíce.
7. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 (slovy: třicet) dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
8. Všechny daňové doklady (faktury) musí obsahovat náležitosti dle platných a účinných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn daňový doklad (fakturu) zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s úhradou oprávněně fakturované ceny za Předmět plnění; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
9. Daňový doklad (faktura) se považuje za uhrazený připsáním příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.

10. Objednatel neposkytuje Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou žádné zálohy.
11. Veškeré platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

IV. Sankční ujednání, náhrada škody

1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. písm. a) Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5% (slovy: pět procent) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. písm. b) Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 4,5% (slovy: čtyři a půl procenta) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. písm. c) Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 4% (slovy: čtyři procenta) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. písm. d) Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 3,5% (slovy: tři a půl procenta) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
5. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. písm. e) Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 3% (slovy: tři procenta) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
6. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s provedením požadavku oproti termínu stanovenému v písemném požadavku dle čl. II. Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1,5% (slovy: jeden a půl procenta) z měsíční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
7. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se splněním povinnosti dle čl. V. odst. 4. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
8. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s přizpůsobením svého Helpdesku (Servicedesku) Helpdesku (Servicedesku) Objednatele a zajištěním bezproblémové komunikace Helpdesků (Servicedesků) navzájem oproti termínu stanoveném v čl. V. odst. 15. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
9. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková technická a organizační opatření, aby data, provozní údaje a jiné informace byly předávány v takovém formátu, ve kterém nemůže dojít k jejich neoprávněnému nebo nahodilému přístupu, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení daného závazku.
10. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému

nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, ke zvláštní kategorii osobních údajů a k důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, anebo dojde-li k neoprávněným přenosům osobních údajů nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, nebo poruší-li Poskytovatel své závazky podle čl. VI. odst. 4. a 6. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení daného závazku.

11. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
12. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
13. Smluvní pokuta je splatná do 30 (slovy: třiceti) dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěrenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném a účinném znění (dále jen „Nařízení“).
14. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury) uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši určené Nařízením.
15. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu škody, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinnosti dané touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda a náklady, které musel Objednatel vynaložit v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.

V.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s veškerou odbornou a potřebnou péčí, v souladu s právními předpisy, platnými technickými normami, zejména pak bezpečnostními a požárními předpisy.
2. Poskytovatel je povinen dodržovat vnitřní bezpečnostní politiky Objednatele.
3. Poskytovatel je při poskytování Předmětu plnění povinen jednat v souladu s právními předpisy, zejména pak se zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími předpisy.
4. Poskytovatel je povinen informovat oprávněnou osobu Objednatele ve věcech kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů souvisejících s touto Smlouvou uvedenou v čl. VII. odst. 1. této Smlouvy o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech souvisejících s Předmětem plnění této Smlouvy nejpozději následující pracovní den po detekci kybernetické bezpečnostní události nebo incidentu.
5. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na své straně souvisejících s Předmětem plnění této Smlouvy.

6. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o významné změně kontroly nad Poskytovatelem podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění platném a účinném, nebo změny nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům nezbytnou součinnost při provádění auditu bezpečnostních opatření kybernetické bezpečnosti.
8. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro poskytování Předmětu plnění.
9. Objednatel je povinen zajistit požadovanou funkcionalitu všech síťových, hardwarových a softwarových prvků, které nejsou Předmětem plnění, ale které budou nezbytné pro řádné poskytování Předmětu plnění a Poskytovatel jej o tomto prokazatelně informuje.
10. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění na své náklady a nebezpečí.
11. Poskytovatel bude v rámci poskytování Předmětu plnění používat k servisním úkonům vlastní vybavení (zejména náradí apod.).
12. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění pouze prostřednictvím techniků uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy. Dojde-li k výměně technika uvedeného v Příloze č. 6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Objednateli prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu osoby oprávněné zastupovat Objednatele ve věcech věcného plnění dle čl. VII. odst. 1. této Smlouvy. Nový technik musí splňovat podmínky stanovené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena tato Smlouva (dále jen „ZD“). Technik nesplňující podmínky stanovené v ZD se nesmí na poskytování Předmětu plnění podílet. K oznámení dle tohoto odstavce této Smlouvy bude přiložen scan profesního životopisu spolu s certifikáty nového technika ve formátu PDF. Ohledně této změny nebude uzavírán dodatek k této Smlouvě.
13. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho případným poddodavatelům přístup do míst plnění. Poskytovatel a jeho případní poddodavatelé jsou oprávněni se pohybovat pouze v prostorách Objednatele bezprostředně souvisejících s Předmětem plnění.
14. Po dobu účinnosti této Smlouvy může Objednatel podle svých aktuálních provozních potřeb nasadit nové systémy/funkcionality od společnosti Microsoft, zejména pak Skype for bussines, Windows Server RMS, Microsoft ATA, Microsoft LAPS, Microsoft Applocker nebo Cisco Web Security Appliance. Tyto nové systémy/funkcionality budou doplňovat či nahrazovat systémy uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy. Z těchto důvodů si Objednatel vyhrazuje právo přidávat nebo ubírat jednotlivé systémy/funkcionality související s Předmětem plnění této Smlouvy. Tato skutečnost bude Poskytovateli sdělena vždy s předstihem jednoho měsíce, a to elektronickou cestou prostřednictvím e-mailové pošty na adresu oprávněné osoby Poskytovatele ve věcech věcného plnění uvedené v čl. VII. odst. 1. této Smlouvy. Skutečnost uvedená v první větě tohoto odstavce není důvodem k navýšení celkové ceny za Předmět plnění uvedené v čl. III. odst. 1. této Smlouvy ani navýšení maximálního počtu hodin práce na měsíc dle čl. I. odst. 3. Přílohy č. 1 této Smlouvy.
15. Poskytovatel je povinen po nabytí účinnosti této Smlouvy přizpůsobit svůj Helpdesk (Servicedesk) stavu Helpdesku (Servicedesku) Objednatele a zajistit ve spolupráci s Objednatelem takové propojení, které zaručí bezproblémovou komunikaci Helpdesků (Servicedesků) navzájem. To vše do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
16. Pravidla pro komunikaci mezi Helpdeskem (Servicedeskem) Objednatele a Helpdeskem (Servicedeskem) Poskytovatele pomocí strukturovaných e-mailů za účelem předávání informací o

průběhu řešení požadavků jsou uvedena v Příloze č. 7 této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se těmito pravidly řídit.

17. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 4 000 000,- Kč (slovy: čtyři miliony korun českých), přičemž spoluúcast Poskytovatele nebude vyšší než 5 % (slovy: pět procent) z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy k výzvě Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či podobný doklad o trvání pojištění do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení této výzvy. Porušení těchto povinností bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.
18. Smluvní strany se zavazují, že přijmou taková technická a organizační opatření, aby data, provozní údaje a jiné informace byly předávány v takovém formátu, ve kterém nemůže dojít k jejich neoprávněnému nebo nahodilému přístupu.
19. Poskytovatel je povinen technické nosiče dat obsahující data, osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů likvidovat při jejich vyřazení z používání pouze takovým způsobem, který zajistí, že před jejich likvidací nebo opakovaným použitím budou veškerá uložená data odstraněna nebo bezpečně přepsána. Poskytovatel je povinen předat nefunkční a vyřazené technické nosiče těchto dat, které jsou majetkem Objednatele k fyzické likvidaci Objednateli. Fyzickou likvidaci technických nosičů dat obsahujících data, osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce této Smlouvy zajišťuje v souladu s požadavky kybernetické bezpečnosti Objednatel.
20. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Předmětu plnění postupovat dle standardů IIS Objednatele, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 8 této Smlouvy, a které Objednatel předložil Poskytovateli před uzavřením této Smlouvy.

VI.

Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. S ohledem na Předmět plnění této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude mít přístup k osobním údajům zaměstnanců a externích zaměstnanců (zaměstnanců dodavatelů) Objednatele a k důvěrným informacím, za něž jsou považovány technické nebo jiné podklady získané při plnění této Smlouvy pojednávající o jejím předmětu.
2. Smluvní strany se zavazují, že přijmou taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, ke zvláštní kategorii osobních údajů a k důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
3. Poskytovatel se zavazuje dodržovat ustanovení právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména pak zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
4. Smluvní strany se zavazují, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady, získané při plnění této Smlouvy o jejím předmětu, nepoužijí pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytnou nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud není v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky a osoby, jež se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy a seznámí se s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů. Tento závazek bude trvat i po ukončení platnosti a účinnosti této

Smlouvy. Smluvní strana, která poruší tento svůj závazek, je povinna nahradit druhé Smluvní straně vzniklou škodu.

5. Písemný souhlas dle předchozího odstavce nebude žádnou Smluvní stranou bezdůvodně odpírán. Písemný souhlas není nutný k poskytnutí shora uvedených informací pro veškeré orgány pověřené k výkonu kontroly předmětného výběrového řízení v rámci platných a účinných právních předpisů a osoby, které jednájí v takovém kontrolním řízení jejich jménem.
6. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících se způsoby zabezpečení ochrany osobních údajů a zvláštní kategorie osobních údajů spravovaných Objednatelem v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy nebo v přímé souvislosti s nimi.

VII. Oprávněné osoby

1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s Předmětem plnění.

Ve věcech smluvních:

za Poskytovatele:

tel: e-mail:

za Objednatele:

tel: e-mail:

Ve věcech věcného plnění:

za Poskytovatele:

tel: e-mail:

za Objednatele – aplikační část:

tel: e-mail:

– infrastrukturní část:

tel. e-mail:

Ve věcech kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů souvisejících s touto Smlouvou:

za Poskytovatele:

tel: e-mail:

za Objednatele:

tel.: e-mail:

2. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit výše uvedené oprávněné osoby a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní stranu. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení písemného oznámení o změně oprávněné osoby.

VIII. Ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva může zaniknout vzájemnou dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jinak je neplatná.

2. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění platném a účinném, nebo změny nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od této Smlouvy je možné mimo jiné v důsledku podstatného porušení Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména:
 - a) porušení povinnosti ze strany Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku;
 - b) prodlení Poskytovatele s odstraněním řádně nahlášeného incidentu oproti termínu stanovenému v čl. IV. odst. 3. Přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - c) pokud kdykoliv po uzavření této Smlouvy Poskytovatel přestane splňovat kterýkoli z kvalifikačních požadavků stanovených Objednatelem, jako zadavatelem, pro účast v zadávacím řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva, anebo pokud kdykoli po uzavření této Smlouvy vyjde najevo, že informace týkající se splnění těchto požadavků na kvalifikaci, které byly uvedeny v nabídce Poskytovatele v daném zadávacím řízení, anebo které byly uvedeny v kterémkoli z dokumentů, kterým Poskytovatel prokazoval svou kvalifikaci pro účast v daném zadávacím řízení, byly zcela nebo zčásti nepravdivé, neúplné nebo zavádějící;
 - d) porušení povinnosti dle čl. V. odst. 17. této Smlouvy, a
 - e) porušení povinnosti dle čl. VI. odst. 4.; čl. VI. odst. 6. této Smlouvy.Účinky odstoupení nastávají k okamžiku jeho doručení Poskytovateli. Odstoupením od této Smlouvy se závazek zrušuje ke dni doručení odstoupení.
4. Odstoupení od této Smlouvy se ve smyslu ustanovení § 2005 Občanského zákoníku nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
5. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 2 (slovy: dva) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

IX. Poddodavatelé

1. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná poddodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky, a to tak jako by plnil sám.
2. Poskytovatel smí pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit poddodavatele pro poskytnutí části Předmětu plnění.
3. Přehled poddodavatelů, včetně částí Předmětu plnění, které bude Poskytovatel prostřednictvím poddodavatelů poskytovat, je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatelé, provádějící část Předmětu plnění za Poskytovatele, budou dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem obsažená v této Smlouvě a nebudou v rozporu s požadavky Objednatele na Poskytovatele.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, Objednatelem.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele, v registru smluv, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž uveřejnění brání právní předpisy o ochraně osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplňoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
4. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla, nebo prostřednictvím datové schránky, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
5. Stane-li se některé z ujednání této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ujednání bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ujednáním, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližše původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ujednání v ekonomickém i právním smyslu.
6. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy, stejně tak Smlouvu jako celek na jakoukoliv třetí osobu.
7. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
8. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotovených a vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Podpisem Smluvních stran se dodatek stává nedílnou součástí této Smlouvy.
9. Poskytovatel (včetně svých případných poddodavatelů) souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svých poddodavatelů.
10. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy či jiných dokumentech upravujících práva a povinnosti Smluvních stran (např. obchodní podmínky) mají přednost ujednání této Smlouvy.

11. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
12. Tato Smlouva je vyhotovena v 1 (slovy: jednom) elektronickém vyhotovení podepsaném kvalifikovanými elektronickými podpisy Smluvních stran.
13. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
14. Případné spory vzniklé z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují nejprve řešit dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění;
 - Příloha č. 2 – Přehled poddodavatelů Poskytovatele;
 - Příloha č. 3 – Měsíční výkaz práce – vzor;
 - Příloha č. 4 – Přehled územních organizačních jednotek Objednatele;
 - Příloha č. 5 – Kontakty na administrátory územních organizačních jednotek Objednatele;
 - Příloha č. 6 – Seznam techniků Poskytovatele;
 - Příloha č. 7 – Standard komunikace Servicedesku s externími firmami;
 - Příloha č. 8 - Seznam standardů IIS Objednatele.
16. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz výše uvedeného připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne:



Za Českou republiku
- Českou správu sociálního zabezpečení:

.....
Ing. Martin Hollas

ředitel odboru provozu
informačních a komunikačních technologií

V Praze dne: dle elektr. podpisu

Za AUTOCONT a.s.

 Digitally signed by

Date: 2019.11.27
11:13:50 +01'00'


člen představenstva

Příloha č. 1 Smlouvy

Specifikace Předmětu plnění

I. Popis

1. Předmět plnění zahrnuje poskytování servisní podpory sloužící k řešení provozních problémů, zajištění funkcionality systémů společnosti Microsoft a Linux - MS Active Directory, MS BitLocker Administration and Monitoring, MS SQL, MS Exchange 2013/2016, MS DNS, MS DHCP, MS SCCM, MS SCOM, MS Applocker, Veritas Backup Exec 20 (Symantec Backup Exec) – zálohování, Symantec Endpoint Protection – Antivir, Windows 7 / Windows 10, doména pro sběr dat, Linux.
2. Předmět plnění dále zahrnuje poskytování technické podpory, která spočívá v návrzích úprav konfigurací výše uvedených systémů dle požadavků Objednatele, přípravě nasazení navržených konfigurací a spolupráci při jejich nasazení. Součástí technické podpory je úprava či vytvoření a udržování dokumentace konfigurace jednotlivých systémů, včetně plánů zálohy a obnovy.
3. Servisní a technická podpora bude prováděna dle potřeby na infrastrukturní nebo aplikační části IT Objednatele a zahrnuje také pravidelnou kontrolu systémů uvedených v čl. I. odst. 1. a v čl. I. odst. 8. této Přílohy č. 1, a to vše v níže uvedeném rozsahu:

Název služby:

Maximální počet hodin práce za měsíc:

Servisní a technická podpora onsite	16
Servisní a technická podpora vzdálená (VPN, telefon atd.)	61
Projekční práce	8
Celkem	85

4. Objednatel si vyhrazuje právo převádět nevyčerpané hodiny v rámci příslušného čtvrtletí do čtvrtletí následujícího.
5. Předmět plnění je poskytován na vyžádání Objednatele, a to v místě plnění dle čl. II. odst. 3. Smlouvy, případně vzdáleným přístupem, pokud to umožňuje charakter požadavku (tj. písemného požadavku nebo incidentu) Objednatele. Součástí Předmětu plnění je i telefonická podpora Poskytovatele poskytovaná pracovníkům Objednatele. Předmět plnění je poskytován v režimu 5x12, tj. v pracovní dny v době od 6:00 do 18:00 hod, a dále v mimořádných situacích o víkendech jako např. vypínání elektrického proudu v místě plnění v rámci čištění trafostanice, výpadku elektrického napájení místa plnění, mimořádné odstávky výpočetních systémů apod., v době od 0:00 do 24:00 hod, maximálně však v rozsahu 6 (slovy: šesti) víkendů v kalendářním roce. O těchto mimořádných situacích bude Poskytovatel informován s předstihem, a to alespoň 10 (slovy: deset) pracovních dní předem. Tyto mimořádné situace (tedy víkendové požadavky) budou poskytovány v rámci maximálního počtu hodin práce za měsíc uvedeného v čl. I. odst. 3. této Přílohy č. 1. V rámci Předmětu plnění je také poskytována onsite podpora (podpora v místě plnění dle čl. II. odst. 3. Smlouvy) Objednatele, a to prostřednictvím techniků uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy, kteří musí splňovat podmínky stanovené v ZD.
6. Součástí Předmětu plnění je také diagnostika Objednatelem nahlášeného incidentu (tj. zejména odstranění chyby systémů, ověření funkčnosti a zprovoznění v rámci příslušných IT ČSSZ). Diagnostiku Poskytovatel provede ve spolupráci se zástupcem Objednatele.
7. Veškeré výstupy Poskytovatele vzniklé při poskytování Předmětu plnění (zejména dokumentace, konfigurace) jsou majetkem Objednatele. Objednatel je oprávněn tyto výstupy v případě potřeby poskytnout i třetím osobám, k čemuž touto Smlouvou uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění, je-li nezbytné.
8. Předmět plnění zahrnuje u jednotlivých systémů zejména následující činnosti:

- a) **MS Active Directory**
- řešení problémů s replikací
 - řešení optimalizace výkonu jednotlivých Active Directory služeb
 - řešení problémů se správou GPO a jejich konfigurace
 - řešení problémů se službami DNS a DHCP
 - řešení problémů se službou WSUS
 - řešení problémů s Microsoft Applocker
 - řešení problémů s nastavením oprávnění
 - plnou obnovu doménového řadiče v případě havárie
 - proaktivní testování před instalacemi záplat, hotfixů a service packů na servery a stanice v organizaci
 - provádění hardeningu operačních systémů dle standardů CIS
- b) **MS BitLocker Administration and Monitoring**
- řešení problémů s provozem, správou a konfigurací MBAM
 - řešení problémů s přístupy uživatelů
 - řešení problémů s šifrováním a dešifrováním koncových IT systémů
- c) **MS SQL**
- řešení problémů se správou a obnovou databází
 - řešení problémů se správou a obnovu SQL clusteru
- d) **MS Exchange 2013/2016**
- řešení problémů uživatelů s doručováním či odesíláním poštovních zpráv
 - řešení problémů se správou klientů Outlook 2010-2016 poštovního systému
 - obnova Exchange serveru a databází v případě havárie nebo nefunkčního OS
 - řešení problémů s mail flow (send konektory a receive konektory), SMTP provozem z a do internetu, Active Sync
 - správa publikace služeb MS Exchange do internetu pomocí MS FF TMG 2010
 - správa poštovních schránek, veřejných složek a oprávnění
 - klientský software MS Outlook 2010 – 2016, OWA
- e) **MS DNS**
- řešení problémů se systémem DNS, jeho správou a konfigurací
 - návrh migračního plánu tj. přesunu na jiné úložiště, prostředí nebo technologii a jeho provedení
- f) **MS DHCP**
- řešení problémů s decentralizovanou službou DHCP
 - přidávání a změny záznamů v DHCP
 - návrh migračního plánu tj. přesunu na jiné úložiště, prostředí nebo technologii a jeho provedení
- g) **MS SCCM**
- řešení problémů s distribucí instalačních balíčků
 - řešení problémů s instalací software na servery a stanice
 - proaktivní testování a podpora při nasazení oprav (hotfix)
 - součinnost při instalaci operačních systémů na stanice a servery pomocí SCCM např. při přechodu na operační systémy nebo aplikací vyšší úrovně,
 - obnovu SCCM serveru v případě havárie
 - návrh migračního plánu přechodu na vyšší verzi operačního systému a jeho provedení

- h) MS SCOM**
- implementaci a konfiguraci management packů pro jednotlivé infrastrukturní a aplikační systémy
 - obnovu serveru v případě havárie
 - návrh migračního plánu přechodu na vyšší verzi a jeho provedení
 - provádění konfiguračních změn
- i) Veritas Backup Exec 20 (Symantec Backup Exec) – zálohování**
- podporu při řešení problémů zálohy a obnovy dat
 - podporu při řešení problémů instalace a nastavení nových zálohovacích klientů Backup Exec
 - podporu při obnově Backup Exec serveru v případě havárie
 - návrh migračního plánu na vyšší verzi
- j) Symantec Endpoint Protection – Antivir**
- podporu instalace SEP klientů na stanice
 - podporu a řešení problémů při výskytu a odstranění virů
 - podporu nastavení politik a pravidel SEP klientů přes SEP Manager
 - obnovu SEP Manager serveru a SQL serveru pro SEP Manager v případě havárie
 - návrh řešení potíží po nových aktualizacích
- k) Windows 7 / Windows 10**
- návrh migračního plánu a součinnost při migraci či přechodu na nový operační systém (Windows 7 na Windows 10)
 - řešení potíží po nových aktualizacích
 - řešení problémů Windows 7 a Windows 10
 - součinnost při provádění hardeningu OS dle standardů CIS
- l) Doména pro sběr dat**
- řešení problémů vzniklých na doméně určené pro centrální sběr dat
- m) Linux**
- řešení problémů vzniklých na operačním systému Linuxu určené pro centrální sběr dat
 - řešení problémů vzniklých na operačním systému Linuxu
 - řešení potíží po nových aktualizacích
 - návrh řešení potíží po nových aktualizacích
 - řešení problémů se systémem DNS, jeho správou a konfigurací
 - implementace centrální správy operačních systémů Linux
 - řešení problémů se službami DNS a DHCP
 - řešení problémů s aktualizacím serverem.

II. Písemné požadavky

1. Plnění dle této Smlouvy, které není incidentem, bude Poskytovatel provádět pouze na základě oboustranně potvrzeného písemného požadavku. Písemný požadavek musí být potvrzen podpisem osob oprávněných zastupovat Smluvní strany ve věcech věcného plnění.
2. Písemný požadavek musí obsahovat identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele, popis požadovaného plnění, čas plnění (termín pro provedení plnění) a podpisy Smluvních stran.

III. Incidenty

1. Incidentem se rozumí provozní chybový stav, který je povinen Poskytovatel v rámci poskytování Předmětu plnění, resp. servisní podpory, odstranit. Součástí této povinnosti je zpracování analýzy a následného návrhu opatření pro zabezpečení spolehlivosti provozu, rozvoje, podpory a architektury na bázi operačních systémů Linux a Windows, jejich managementu a centralizované správy.
2. Objednatel bude nahlášovat veškeré incidenty v rámci Předmětu plnění Poskytovateli prostřednictvím Helpdesku (Servicedesku) Objednatele v režimu 7x24, tj. pondělí až neděle v době od 0:00 do 24:00 hod, pokud je tento pro Objednatele dostupný dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, uvedeném v Příloze č. 7 Smlouvy. V případě, že je Helpdesk (Servicedesk) pro Objednatele nedostupný, může být incident nhlášen Poskytovateli telefonicky či e-mailem, a to na telefonní číslo [REDACTED] či na e-mail [REDACTED]

IV. SLA

1. Servisní podporu Poskytovatel poskytne podle následujícího SLA:
 - a) reakční doba pouze v pracovní dny do 30 (slovy: třiceti) minut od nahlášení incidentu dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, který je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy pro centrální systémy na adresách Křížová 6a, Praha 5, Křížová 25, Praha 5 a Trojská 1997/13a, Praha 8;
 - b) reakční doba pouze v pracovní dny do 2 (slovy: dvou) hodin od nahlášení dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, který je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy incidentu na všech ostatních územních organizačních jednotkách Objednatele uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy.

Reakční dobou se rozumí doba od nahlášení incidentu Objednatelem do doby potvrzení přijetí incidentu Poskytovatelem.

2. Kategorie incidentů:
 - a) kategorie A (kritická chyba) - havárie a poruchy vedoucí k přerušení nebo kritickému omezení provozu centrálních systémů či některé z jejich služeb;
 - b) kategorie B (kritická chyba) - havárie a poruchy vedoucí k přerušení nebo kritickému omezení provozu systémů či některé z jejich služeb mimo centrálu;
 - c) kategorie C (hlavní chyba) - havárie, poruchy vedoucí k omezení provozu systémů či některé z jejich služeb;
 - d) kategorie D - ostatní poruchy nemající vliv na chod podporovaného systému;
 - e) kategorie E - požadavky na poskytnutí ostatní podpory.

Kategorizaci incidentů bude provádět Objednatel při jeho nahlášení.

3. Poskytovatel je povinen odstranit incident (např. havárii, chybu, poruchu), tj. obnovit činnost systémů do původního stavu před nahlášením incidentu:
- a) kategorie A - do 4 (slovy: čtyř) hodin od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem;
 - b) kategorie B - do 8 (slovy: osmi) hodin od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem;
 - c) kategorie C - do 48 (slovy: čtyřiceti osmi) hodin od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem;
 - d) kategorie D - do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem;
 - e) kategorie E - do 20 (slovy: dvaceti) pracovních dnů od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem.

Každá z výše uvedených dob bude zaregistrována nahlášením incidentu, tj. zasláním incidentu prostřednictvím HelpDesku (ServiceDesku) Objednatele na HelpDesk (ServiceDesk) Poskytovatele, avšak počíná běžet potvrzením o přijetí incidentu na HelpDesk (ServiceDesk) Objednatele dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, který je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy. Pokud dojde v rámci řešení incidentu ke zmírnění/zvýšení jeho kategorie, prodlužuje/zkracuje se adekvátně doba pro odstranění (tj. obnovení činnosti systémů do původního bezporuchového stavu před nahlášením incidentu) nahlášeného incidentu, a to přijetím potvrzení o ukončení původního incidentu a nahlášením nového incidentu v příslušné kategorii na HelpDesk (ServiceDesk) Objednatele dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, který je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy.

Odstraněním incidentu se rozumí uzavření incidentu na HelpDesku (ServiceDesku) Objednatele dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, který je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy.

Reakční doba a doba pro odstranění incidentu běží pouze v době poskytování Předmětu plnění uvedené v čl. I. odst. 5. této Přílohy č. 1, tj. v pracovní dny v době od 6:00 do 18:00 hod (a v mimořádných předem ohlášených situacích o víkendech), přičemž mimo dobu poskytování Předmětu plnění se obě doby staví a začínají běžet až po započítání další nejbližší doby poskytování Předmětu plnění. Prodlení Poskytovatele se počítá rovněž pouze za tuto dobu.

V. Součinnost Objednatele

V rámci poskytování Předmětu plnění může Poskytovatel požádat Objednatele o poskytnutí součinnosti spočívající zejména v:

- a) zajištění vzdálených přístupů na podporované IT systémy;
- b) zajištění pravidelných konzultací oprávněných osob Objednatele s oprávněnými osobami Poskytovatele uvedenými v čl. VII. odst. 1. Smlouvy.

Příloha č. 2 – Přehled poddodavatelů Poskytovatele

Seznam poddodavatelů			
Identifikační údaje poddodavatele			Část VZ, kterou dodavatel hodlá plnit prostřednictvím poddodavatele
1.	Obchodní firma, název	Cleverlance Enterprise Solutions a.s.	Služby spojené s podporou Microsoft Sharepoint
	Místo podnikání	Voctářova 2500/20a 180 00 Praha 8	
	IČO:	27408787	

Příloha č. 3 Smlouvy

Měsíční výkaz práce - vzor

Měsíční výkaz práce za období mm/rrrr:

Popis vykonávané činnosti	Počet vyřešených požadavků	Počet překročených SLA	Počet vyčerpaných hodin - aplikační část / infrastrukturní část	Počet hodin převáděných v rámci čtvrtletí
Celkem vyčerpaných a převáděných hodin za období mm/rrrr				
Počet převáděných hodin z minulého měsíce v rámci čtvrtletí				
Počet převáděných hodin z předminulého měsíce v rámci čtvrtletí				

V Praze dne:

Za Poskytovatele - podpis:

V Praze dne:

Za Objednatele – infrastrukturní část:

[Doplň Objednatel]

V Praze dne:

Za Objednatele – aplikační část:

[Doplň Objednatel]

Příloha č. 4**Přehled územních organizačních jednotek Objednatel**

Územní organizační jednotka	Adresa
ČSSZ Hradec Králové	Slezská 839, 502 00 Hradec Králové
MSSZ Brno	Veveří 5, 660 20 Brno
OSSZ Benešov	Nádražní 2120, 256 01 Benešov
OSSZ Beroun	Okružní 511, 266 40 Beroun 2
OSSZ Blansko	Seifertova 5, 678 01 Blansko
OSSZ Brno-venkov	Kounicova 14, 602 00 Brno
OSSZ Bruntál	Rýmařovská 779/6, 792 01 Bruntál
OSSZ Břeclav	Husova 2994/1a, 690 02 Břeclav
OSSZ Česká Lípa	Bezručova 3015, 470 30 Česká Lípa
OSSZ České Budějovice	A. Barcala 1461, 370 05 České Budějovice
OSSZ Český Krumlov	Plešivec 268, 381 29 Český Krumlov
OSSZ Děčín	Ruská 61/33, 405 02 Děčín
OSSZ Domažlice	Msgre. B. Staška 265, 344 74 Domažlice
OSSZ Frýdek-Místek	Palackého 115, 739 01 Frýdek-Místek
OSSZ Havlíčkův Brod	Pražská 2893, 580 03 Havlíčkův Brod
OSSZ Hodonín	Národní třída 3200/38, 695 01 Hodonín
OSSZ Cheb	Obrněné brigády 30, 350 01 Cheb
OSSZ Chomutov	Roháčova 4183, 430 03 Chomutov
OSSZ Chrudim	V Hliníkách 1172, 537 55 Chrudim
OSSZ Jablonec nad Nisou	U Zeleného stromu 838/3, 466 97 Jablonec nad Nisou
OSSZ Jeseník	Karla Čapka 1147/10, 790 01 Jeseník
OSSZ Jičín	Riegrova 1143, 506 11 Jičín
OSSZ Jihlava	Brtnická 25, 586 01 Jihlava
OSSZ Jindřichův Hradec	Sládkova 332/II, 377 01 Jindřichův Hradec
OSSZ Karlovy Vary	Krymská 2A, 360 01 Karlovy Vary
OSSZ Karviná	Nám. Budovatelů 1333/31, 735 06 Karviná
OSSZ Kladno	Fibichova 2819, 272 67 Kladno
OSSZ Klatovy	Kollárova 528, 339 01 Klatovy
OSSZ Kolín	Obecní dvůr 6, 280 50 Kolín III
OSSZ Kroměříž	Generála Svobody 1190/2, 767 01 Kroměříž
OSSZ Kutná Hora	Lorecká 667, 284 01 Kutná Hora
OSSZ Liberec	Frýdlanstka 1399/20, 460 01 Liberec 1
OSSZ Litoměřice	Seifertova 2063/3, 412 01 Litoměřice
OSSZ Louny	Pod Nemocnicí 2378, 440 01 Louny
OSSZ Mělník	Tyršova 106, 276 01 Mělník
OSSZ Mladá Boleslav	Jaselská 292/IV, 293 01 Mladá Boleslav
OSSZ Most	Báňská 284, 434 01 Most
OSSZ Náchod	Karlovo náměstí 2054, 547 01 Náchod
OSSZ Nový Jičín	Svatopluka Čecha 1697/15, 741 01 Nový Jičín
OSSZ Nymburk	U Prádelny 384, 288 02 Nymburk
OSSZ Olomouc	tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc
OSSZ Opava	Krnovská 2975/75, 746 98 Opava

OSSZ Ostrava	Zelená 3158/34a, 702 00 Ostrava
OSSZ Pardubice	U Stadionu 2729, 530 02 Pardubice
OSSZ Pelhřimov	Pražská 2462, 393 01 Pelhřimov
OSSZ Písek	Husovo náměstí 2078, 397 01 Písek
OSSZ Plzeň - jih	Lobezská 12, 305 75 Plzeň
OSSZ Plzeň - město	Americká 28-30, 303 18 Plzeň
OSSZ Plzeň - sever	Goethova 10, 306 03 Plzeň
OSSZ Praha - východ	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
OSSZ Praha - západ	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
OSSZ Prachatice	Nádražní 1121, 383 11 Prachatice
OSSZ Prostějov	Plumlovská 458/36, 797 30 Prostějov
OSSZ Přerov	Bayerova 732/1, 750 11 Přerov 2
OSSZ Příbram	Hailova 133, 261 80 Příbram I
OSSZ Rakovník	Dukelských hrdinů 2595, 269 01 Rakovník
OSSZ Rokycany	Josefa Tomáška 100, 337 01 Rokycany
OSSZ Rychnov nad Kněžnou	Štemberkova 1433, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
OSSZ Semily	Bořkovská 571, 513 01 Semily
OSSZ Sokolov	Nádražní 11, 356 11 Sokolov
OSSZ Strakonice	Na Ohradě 498, 386 01 Strakonice
OSSZ Svitavy	Erbenova 205/1, 568 02 Svitavy
OSSZ Šumperk	ul. 17. listopadu 19, 787 01 Šumperk
OSSZ Tábor	Bílkova 2924, 390 02 Tábor
OSSZ Tachov	Sadová 1694, 347 01 Tachov
OSSZ Teplice	Přítkovská 1576, 415 02 Teplice
OSSZ Trutnov	Faltisova 998, 541 01 Trutnov
OSSZ Třebíč	Karlovo náměstí 106/57, 674 17 Třebíč
OSSZ Uherské Hradiště	Stojanova 484, 686 01 Uherské Hradiště
OSSZ Ústí nad Labem	Revoluční 3289/15, 400 01 Ústí nad Labem
OSSZ Ústí nad Orlicí	Smetanova 43, 562 01 Ústí nad Orlicí
OSSZ Vsetín	Mostecká 303, 755 14 Vsetín
OSSZ Vyškov	Dvořákova 119/36, 682 01 Vyškov
OSSZ Zlín	třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín
OSSZ Znojmo	Vídeňská třída 701/31, 669 02 Znojmo
OSSZ Žďár nad Sázavou	Husova 7, 591 01 Žďár nad Sázavou
PSSZ	Trojská 1997/13a, 182 00 Praha 8
ÚP Praha 1	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 10	V Korytech 16, 100 00 Praha 10
ÚP Praha 2	Biskupská 1752/7, 110 02 Praha 1
ÚP Praha 22	Biskupská 1752/7, 110 02 Praha 1
ÚP Praha 23	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 3 + LPS	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
ÚP Praha 4	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 5	Trojská 1997/13a, 182 00 Praha 8
ÚP Praha 6	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
ÚP Praha 7	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 9	Bohušovická 539, 190 00 Praha 9

Příloha č. 5 Smlouvy

**Kontakty na administrátory územních organizačních jednotek
Objednatele**

Administrátor	Telefon	Mobil

Příloha č. 6 – Seznam techniků Poskytovatele

Příjmení Jméno	Název požadované certifikace, kterou technik disponuje	Upřesnění požadavku
	Certifikace RHCE	Technik dodavatele má více než 2 roky praxe se správnou operačních systémů Linux
	MCSA Windows Server 2016	
	MCSA SQL Server 2012/2014	Technik dodavatele má zkušenosti s provozem a administrací MS SQL v režimu vysoké dostupnosti alespoň 2 roky
	EXAM 70-345 Designing and Deploying Microsoft Exchange Server 2016	
	EXAM 70-339 Managing Microsoft SharePoint Server 2016	
	Administering and deploying system center 2012 configuration manager (EXAM 70-243)	

Č.j.: .52 - 7001 - 12.11.2015/3697

**Standard komunikace Servicedesku
s externími firmami**

Verze 1.00

Datum vydání	Verze	Změna proti předchozí verzi	Změnil (jméno)
26.10.2015	0.90	Návrh první verze	
7.12.2015	0.91	Úprava tagů	
18.1.2016	1.00	Úprava po zapracování připomínek KPMG	

Obsah:

- 1) Úvod
- 2) Stavový diagram
- 3) Typy e-mailů
 - a) Od ČSSZ externí firmě
 - b) Od externí firmy ČSSZ
- 4) Struktura e-mailu
 - a) Tělo e-mailu
 - b) Tag CDATA
- 5) UPDATE
 - a) Přidání přílohy
 - b) Textová zpráva
- 6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

1) Úvod

Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími firmami pomocí strukturovaných emailů za účelem předávání informací o průběhu řešení incidentů mezi servisdeskem ČSSZ a servisdesky dodavatelských firem.

Dokument je závazný pro dodavatelské firmy ČSSZ v případech, kdy je dohodnuta podpora prostřednictvím servisdesku ČSSZ.

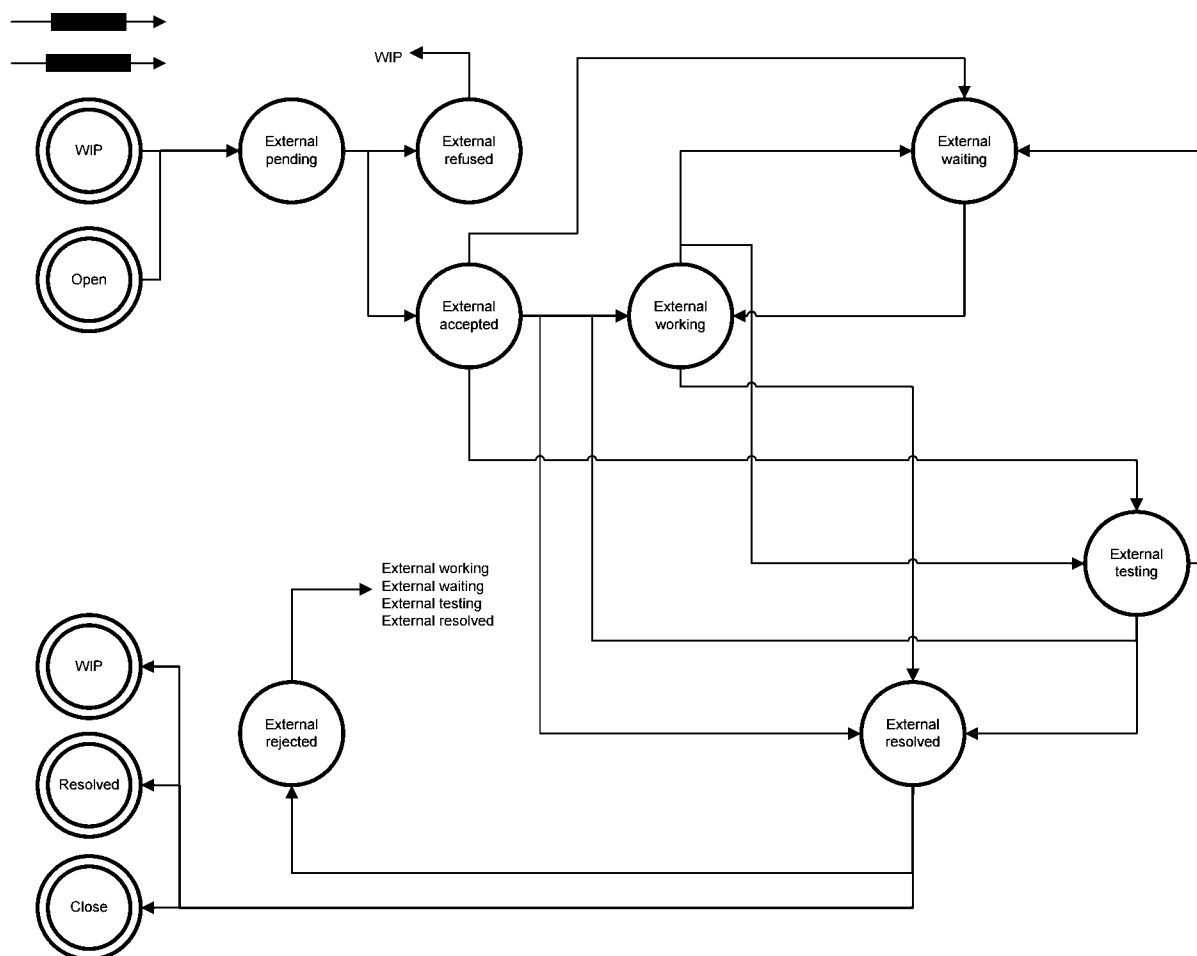
Adresy určené pro komunikaci s externími firmami jsou dvě, jedna slouží pouze pro odeslání a druhá slouží pouze pro příjem.

Odchozí pošta ČSSZ: [REDACTED] z této adresy chodí e-maily dodavatelům

Příchozí pošta ČSSZ: [REDACTED] na tuto adresu chodí e-maily od dodavatelů

2) Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a Externí firmy



3) Typy e-mailů

a) Od ČSSZ externí firmě

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ASSIGNED	Open, WIP -> External pending	Prvotní předání incidentu externí firmě. Externí firma si tímto zakládá incident ve svém SD. Může obsahovat i přílohu.
WORKING	External waiting -> External working	Řešitel na straně ČSSZ vrací incident zpět na externí firmu. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento email pouze informuje externí firmu, že má incident opět v řešení (working).
REJECTED	External resolved -> External rejected	Řešitel na straně ČSSZ odmítá řešení externí firmy a vrací incident zpět k řešení. Zároveň mail obsahuje v tagu důvod nevyřešení.
UPDATE	pouze aktualizace	Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externí firmě komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha.

b) Od externí firmy ČSSZ

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ACCEPTED	External pending -> External accepted	Externí firma přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externí firmy a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v emailu od externí firmy obsaženo v tagu <external_number>. <i>ID SD externí firmy není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v emailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí emaily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externí firmy se zpracovává jen a pouze z emailu ACCEPTED.</i>
REFUSED	External pending -> WIP	Externí firma odmítá přiřazený incident. Nelze odeslat REFUSED po odeslání ACCEPTED.
WORKING	External accepted, rejected, testing -> External working	Externí firma informuje, že na řešení incidentu pracuje.
WAITING	External accepted, rejected, testing, working -> External waiting	Externí firma vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto emailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ.
TESTING	External accepted, rejected, working -> External testing	Externí firma informuje, že testuje implementaci řešení incidentu.

RESOLVED	External accepted, rejected, working, testing -> External resolved	Externí firma informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ.
UPDATE	pouze aktualizace	Externí firma aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu.

4) Struktura e-mailu

Email má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě **prostého textu (plain text)** a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět emailu je vždy ve tvaru **klicove_slovo:id_incidentu_cssz**, kde *klicove_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id_incidentu_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

Příklad předmětu e-mailu: UPDATE:6012356

a) Tělo e-mailu

Tělo emailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí firma:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>...</brief_desc> //stručný popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //číslo IM v systému ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time> čas otevření incidentu (ČSSZ)
<contact_name>██████████</contact_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_phone>██████████</contact_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_email>██████████</contact_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)
<description>Popis incidentu</description> //úplný popis incidentu (ČSSZ)
<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)
<agreement_id>Název smlouvy</agreement_id> //smlouva (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>██████████</external_assignee_name> //jméno a příjmení člověka externí firmy který by měl požadavek řešit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //interní priorita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5 =Velmi nízká (ČSSZ)
<category>PC – HW - Klávesnice</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory></subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>PP – Produkční prostředí</product_type> //Prostředí aplikační vrstvy (ČSSZ)
<problem_type>A</problem_type> //Priorita pro externí firmu (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace, kdy byla aktualizace provedena (ČSSZ i EXFIRMA)
```

```
<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě
vyřešení je to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //konfigurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //sériové číslo konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //název konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace konfigurační
položky (ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum čas uzavření (ČSSZ)
</conector>
```

b) Tag CDATA

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief_desc>, <description> a <update>. Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

```
<brief_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief_desc>
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>
<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5) UPDATE

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak emailové zprávy typu UPDATE.

a) Přidání přílohy

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán email typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného emailu. Email má standardní strukturu se všemi atributy.

(Pokud je příloha vložena rovnou při tvorbě incidentu, nikoli ještě v některém z externích stavů, odešle se tato příloha s e-mailem ASSIGNED.)

b) Textová zpráva

Pokud chce řešitel předat externí firmě nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci **Odeslat poznámku (dodavateli)** (akce **Přidat poznámku** slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli, nikoliv externí firmě). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle email typu UPDATE. Email má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

- a) Každý email, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných emailů [REDACTED] je zpracován, **pokud je předmět v požadovaném tvaru.**
- b) Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu emailu. Pokud takový incident neexistuje, email se pouze uloží v DB a připíše se příznak "Incident neexistuje".
- c) Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se email k incidentu do kolekce Emaily dodavatele.
- d) Pokud se jedná o email typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
- e) Pokud se jedná o email typu UPDATE, je email uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele a do kolekce Emaily dodavatele.
- f) Pokud email obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
- g) Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného emailu, přechází incident do požadovaného stavu.

Příloha č. 8 Smlouvy

Seznam standardů IIS Objednatele

Číslo	Název souboru	Název dokumentu	Verze
1.	std_db_20151113_v0.97.doc	Standard databázi	1.12
2.	std_inet_1_12.doc	Standard připojení k Internetu	
3.	std_pošta_1_01.pdf	Standard poštovního systému ČSSZ	1.01
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_2.05.pdf	Standard AD DNS DHCP	2.05
5.	std_AVO1_11.doc	Standard Antivirové ochrany	1.11
6.	Standard systémové konfigurace pracovní stanice 2.30	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.30
7.	std_metodikavyvoje_1_0_21.pdf	Standard metodiky vývoje	1_0_21
8.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_7.pdf	Standard Release managementu	1_2_7
9.	std_net_1-95.docx	Standard síťové infrastruktury	1.95
10.	Programátorské konvence .NET 2.0 - 4.5_v1_0_19.pdf	Programátorské konvence .NET	1_0_19
11.	BizTalkDevelopmentStandard.v2.01.pdf	Standard pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	2.01
12.	AAA_Pozadavky_na_aplikace_v9.02	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	9.02
13.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.4.pdf	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.4
14.	Standard API rozhraní systému DMA_CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v4_3	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	4.3
15.	CSSZ_DU_STD_V_1.12.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.12
16.	std_srv_0.41.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů verze	0.41
17.	std_PKI_v2.pdf	Standard pro PKI	2.0
18.	Standard Komunikace SD s exter firm v1_00	Standard komunikace Servicedesku s externími firmami	1.00
19.	Std provoz prostředí v4	Standard provozních prostředí v prostředí IKT ČSSZ.docx	4.00
S6.1.	Standard Připravenost IIS ČSSZ na otevřená data.pdf	Standard Připravenost IIS ČSSZ na otevřená data	0.4
S6.2.	Standard Tvorba IRI RDF zdrojů.pdf	Standard Tvorba IRI RDF zdrojů	0.2
S6.3.	Standard Využívání KE.pdf	Standard využívání kmenových evidencí	0.4
S6.4.	Standard Využívání datového katalogu.pdf	Standard využívání datového katalogu	0.4
S6.5.	Standard Číselníky ČSSZ.pdf	Standard Číselníky ČSSZ	0.5