

**Česká republika – Ministerstvo životního prostředí**

• • •

**INISOFT s.r.o.**

---

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

---

**TATO SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“),

MEZI

**Českou republikou – Ministerstvem životního prostředí**

se sídlem: Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10  
zastoupenou: Ing. Janou Vodičkovou, ředitelkou odboru informatiky  
IČO: 00164801  
bankovní spojení: ČNB Praha 1  
číslo účtu: 7628001/0710  
zástupce pro věcná jednání: Mgr. Jaromír Adamuška, vedoucí oddělení rozvoje, odbor informatiky

DÁLE JEN „**Objednatel**“ či také „**MŽP**“  
NA STRANĚ JEDNÉ,

A

**INISOFT s.r.o.**

se sídlem: Rumjancevova 696/3, 460 01 Liberec  
zastoupenou: Ing. David Mareček, jednatel  
IČO: 25417657  
DIČ: CZ25417657 (Je plátcem DPH)  
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn.: C 16913  
bankovní spojení: ČSOB a.s.  
číslo účtu: 1805806583/0300  
zástupce pro věcná jednání: Ing. David Mareček, jednatel

DÁLE JEN „**Poskytovatel**“  
NA STRANĚ DRUHÉ,

POSKYTOVATEL A OBJEDNATEL SPOLEČNĚ JEN „**Smluvní strany**“  
NEBO JEDNOTLIVĚ „**Smluvní strana**“.

## PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatel a Poskytovatelem na základě výsledků jednacího řízení bez uveřejnění dle § 63 odst. 3 písm. c) ve spojení s § 63 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zadávání VZ**“), na nadlimitní veřejnou zakázku na služby s názvem „**Podpora provozu a rozvoje ISOH**“, systémové číslo NEN: N006/19/V00032792 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Veřejná zakázka byla zadána dle výše citovaných ustanovení Zákona o zadávání VZ z důvodu ochrany výhradních práv včetně práv duševního vlastnictví, kdy nelze využít jiného postupu, a Objednatel nestanovil zadávací podmínky Veřejné zakázky s cílem vyloučit hospodářskou soutěž, přičemž Objednatel splnil před zadáním Veřejné zakázky postup dle usnesení vlády ze dne 22. března 2017 č. 208, o uložení povinností v souvislosti se zadáváním veřejných zakázek v jednacím řízení bez uveřejnění, na základě spolupráce zadavatelů a na základě výjimek.

Objednatel k datu podpisu této Smlouvy využívá pro zajištění aplikačních potřeb v oblasti odpadového hospodářství<sup>1</sup> Informační systém odpadového hospodářství (dále jen „**ISOH**“).

ISOH se skládá z následujících komponent:

a) aplikační část:

- neveřejná klientská 32 bitová aplikace Implsoh.exe v architektuře KLIENT-SERVER obsahující následující moduly:
  - Data z ORP a SOP, VISOH,
  - Elektrozařízení – seznam výrobců a kolektivních systémů,
  - Registr míst zpětného odběru elektrozařízení
  - Elektroodpady – roční zprávy a plnění povinností ZO,
  - Baterie – roční zprávy o plnění povinností ZO,
  - Registr zařízení a spisů,
  - Pneumatiky – roční zprávy a plnění povinností ZO,
  - Obaly – roční zprávy,
  - Správa hlášení v ISPOP,
  - Export dat,
  - Autovraky – vystavená potvrzení,
  - Seznam dopravců,
  - Autovraky – roční zprávy výrobce a akreditovaného zástupce,
  - Oleje – roční zprávy a plnění povinností ZO,
  - Popis datového standardu MŽP,
  - Čtečka hlášení ISPOP,
  - SQL generátor,
- synchronizační agent ISZR (back-endová 32 bitová aplikace v jazyce Delphi),
- webové aplikace:
  - MŽP:
    - VISOH – Veřejný informační systém odpadového hospodářství (veřejná i neveřejná aplikace ISOH),
    - Registr míst zpětného odběru elektrozařízení (veřejná i neveřejná aplikace ISOH),

---

<sup>1</sup> ISOH je informační systém veřejné správy, kterým Objednatel zajišťuje plnění zákonných povinností dle zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů a č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech), ve znění pozdějších předpisů.

- Seznam výrobců elektrozařízení (veřejná i neveřejná aplikace ISOH),
  - Registr zařízení a spisů (veřejná i neveřejná aplikace ISOH),
  - Seznam dopravců odpadů (veřejná aplikace ISOH),
  - CENIA:
    - GROUPISOH – Historická data ISOH (veřejná aplikace ISOH),
    - ALLISOH (neveřejná aplikace ISOH),
    - Souhlasy (neveřejná aplikace ISOH v intranetu CENIA),
  - webové služby (SOAP):
    - MŽP:
      - Registr zařízení (public), Registr zařízení (verified),
      - Seznam dopravců odpadů (verified),
      - Hlášení z ORP (verified),
      - Registr míst zpětného odběru elektrozařízení (verified),
      - Seznam výrobců elektrozařízení (verified),
- b) databázová část:
- RDMS Firebird (MŽP, CENIA).

Desktopová aplikace ImplISOH.exe je naprogramována v programovacím jazyku Pascal v prostředí DELPHI. Webové aplikace jsou naprogramovány v jazyce ASP.NET (vyjma PHP aplikací GROUPISOH, ALLISOH, Souhlasy).

ISOH je napojen na další externí systémy a to ISZR, ISPOP, ISPOP SSO, MA ISOH.

ISOH využívá dva databázové a dva webové servery, s tím, že Objednatel provozuje na jeho virtuální infrastruktuře jeden webový a jeden databázový server a obdobně jeden databázový a jeden webový server provozuje CENIA, české informační agentury životního prostředí (dále „CENIA“). Servery MŽP a CENIA jsou provozovány ve virtualizovaném prostředí, a zároveň na dvou odlišných fyzických strojích, komunikace je na fyzické vrstvě oddělena firewallem Objednatele. Oba fyzické servery jsou umístěny v sídle Objednatele. Mezi vybranými databázemi na obou serverech (CENIA, MŽP) probíhá periodická asynchronní komunikace (sehrávání databází). Databázový server MŽP (56 databází .ldb, cca 30 GB) běží na operačním systému CentOS, databázový server CENIA (1479 databází .ldb, cca 170 GB) na operačním systému Windows 2012. ISOH operuje s několika typy databází – importní, pomocná, pracovní, archivní, hlavní (DBISOH), databáze RES aj. Pro každý kalendářní rok jsou vytvářeny nové databáze. Přírůstky nových dat jsou řádově desítky GB ročně. Webové aplikace a služby ISOH (vyjma aplikací GROUPISOH, ALLISOH, Souhlasy) jsou provozovány pouze na infrastruktuře Objednatele. Jejich softwarovou platformou je na aplikační server IIS a operační systém Windows server 2012R2. Webové aplikace GROUPISOH, ALLISOH a SOUHLASY je provozována na aplikačním serveru CENIA (Debian, Apache, PHP). ImplISOH.exe je v prostředí Objednatele i CENIA spouštěn ze síťového disku. Komunikace mezi ImplISOH.exe a databázovými servery neprobíhá prostřednictvím sítě internet. ImplISOH.exe má stabilní počet kolem cca 30 uživatelů (MŽP cca 20, CENIA cca 10). Logovaných uživatelů neveřejných aplikací, tj. aplikací a služeb ISOH vyžadujících ověření identity, jsou stovky. Jde zejména o zaměstnance krajských úřadů, ORP, kontrolních orgánů /ČIŽP/, zástupce kolektivních systémů, aj.)

Zálohování ISOH na úrovni operačního systému, správu operačního systému, správu virtualizačního prostředí (VMware), škálování výkonu, hardwarové a síťové prostředky zajišťuje Objednatel (v případě druhého databázové a webového serveru je to CENIA).

Objednatel má nevýhradní právo k užití ISOH a není (vyjma webových aplikací /ASP .NET/ a služeb /.XML/) vlastníkem zdrojového kódu aplikačního řešení ISOH. Objednatel je vlastníkem uživatelské a systémové

dokumentace k desktopové aplikaci ImpISOH.exe a webovým aplikacím ASP .NET a webovým službám (XML). Objednatel nemá přístup k vývojové dokumentaci ISOH. Autorem ISOH je Poskytovatel.

Poskytovatel si je vědom, že ISOH, resp. některé z jeho částí (modulů, aplikací), bude dostupný v prostředí Internetu a že ISOH je provozován na infrastruktuře správce významného informačního systému dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této Smlouvy bude jednat v souladu s výše citovaným zákonem o kybernetické bezpečnosti a dále v souladu s vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že při realizaci Veřejné zakázky zohlední bezpečnostní opatření k zajištění dostupnosti, důvěrnosti a integrity dat minimálně v rozsahu standardu OWASP.

## **Článek 1** **Účel a předmět Smlouvy**

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění realizace Veřejné zakázky.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele komplexní aplikační, technickou a odbornou uživatelskou podporu a servis k zajištění bezchybného a efektivního provozování aplikačního programového vybavení a datové základny ISOH, spočívající v poskytnutí níže uvedených služeb:
  - a) Zajištění dostupnosti a standardní údržba,
  - b) Servisdesk, hotline,
  - c) Řízení incidentů,
  - d) Řízení změn a nasazení,
  - e) Konzultace,
  - f) Prezenční podpora ISOH,
  - g) Export dat,
  - h) Součinnost s 3. stranami,(dále souborně jen jako „**Služby**“ či jednotlivě jako „**Služba**“), a to v rozsahu a za podmínek stanovených dále v této Smlouvě. Podrobná specifikace Služeb je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.3. Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli ujednanou odměnu, a to za podmínek dále stanovených.
- 1.4. K objednávání Služeb definovaných pod písmeny c) až h) odst. 1.2. tohoto článku bude Objednatel využívat primárně servisdeskový systém Poskytovatele, jak je podrobněji specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## **Článek 2** **Doba a místo plnění, trvání Smlouvy**

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb ihned po nabytí účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel bude Objednateli poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 2.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 4 let, a to ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy (viz Čl. 9 odst. 9.7. této Smlouvy).

- 2.3. Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené výše v této Smlouvě, nebude-li Objednatelem během trvání této Smlouvy určeno písemně jinak.

### Článek 3 Cena za Služby

- 3.1. Cena za kompletní předmět plnění této Smlouvy je stanovena sazbami uvedenými níže v Tabulce č. 1 „Maximální cena za 1 rok poskytování Služeb“ (dále také jen jako „**Tabulka č. 1**“). Služby pod písmeny a) – c), konkrétně tedy Služby „Zajištění dostupnosti a standardní údržba“, „Servisdesk, hotline“ a „Řízení incidentů“ budou hrazeny dle ročních paušálních sazeb uvedených níže v Tabulce č. 1 u předmětných Služeb, a to 2x ročně vždy po 50 % roční paušální sazby každé jednotlivé Služby. Služby pod písmeny d) až f), konkrétně tedy Služby „Řízení změn a nasazení“, „Konzultace“, „Prezenční podpora ISOH“ budou hrazeny dle skutečného čerpání a sazby za člověkohodinu (v maximálním rozsahu 2400 člověkohodin za 4 roky poskytování Služby „Řízení změn a nasazení“, 1 000 člověkohodin za 4 roky poskytování Služby „Konzultace“ a 360 člověkohodin za 4 roky poskytování Služby „Prezenční podpora ISOH“ s tím, že nevyčerpané člověkohodiny jednotlivých Služeb se automaticky převádějí do následujícího roku). Služby g) a h), tj. „Export dat“ a „Součinnost s 3. stranami“ Poskytovatel odvede dle skutečné potřeby ve prospěch Objednatele v maximálním počtu člověkohodin 1 006 člověkohodin za službu „Export dat“ a 160 člověkohodin za službu „Součinnost s 3. stranami“. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“).

Tabulka č. 1: Cena Služeb – a) až f) maximum za 1 rok; g) a h) za provedení:

Služba	Rozsah (člověkohodiny)	Sazba za člověkohodinu v Kč bez DPH	Cena celkem bez DPH v Kč	DPH 21 % v Kč	Cena celkem vč. DPH v Kč
a) Zajištění dostupnosti a standardní údržba	Paušální	Paušální	314 800 Kč	66 108 Kč	380 908 Kč
b) Servisdesk, hotline	Paušální	Paušální	120 000 Kč	25 200 Kč	145 200 Kč
c) Řízení incidentů	Paušální	Paušální	231 400 Kč	48 594 Kč	279 994 Kč
d) Řízení změn a nasazení	600	1 400 Kč	840 000 Kč	176 400 Kč	1 016 400 Kč
e) Konzultace	250	1 400 Kč	350 000 Kč	73 500 Kč	423 500 Kč
f) Prezenční podpora ISOH	90	1 350 Kč	121 500 Kč	25 515 Kč	147 015 Kč
g) Export dat	1 006	1 250 Kč	1 257 500 Kč	264 075 Kč	1 521 575 Kč
h) Součinnost s 3. stranami	160	1 200 Kč	192 000 Kč	40 320 Kč	232 320 Kč
<b>Celkem</b>			<b>3 427 200 Kč</b>	<b>719 712 Kč</b>	<b>4 146 912 Kč</b>

- 3.2. Ceny za jednotlivé Služby dle Tabulky č. 1 odst. 3.1. tohoto článku jsou ceny konečné, závazné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré případné náklady Poskytovatele související s poskytováním Služeb včetně všech úkonů, poplatků, služeb, dodávek apod.
- 3.3. Ceny za jednotlivé Služby dle Tabulky č. 1 odst. 3.1. tohoto článku je možné změnit či překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě bude účtována DPH ve výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

## Článek 4 Platební podmínky a fakturace

- 4.1. Ceny za jednotlivé Služby uvedené v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy budou Poskytovateli hrazeny na základě jednotlivých daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „**Faktura**“). Fakturace bude provedena následujícím způsobem:
- a) Ceny za Služby uvedené v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy pod písmeny a) – c), konkrétně tedy ceny za Služby „Standardní údržba“, „Servisdesk, hotline“ a „Řízení incidentů“, budou hrazeny na základě půlročních splátek (každá splátka bude vždy odpovídat 50 % roční paušální sazby za každou jednotlivou Službu uvedenou výše) za každých 6 po sobě jdoucích měsíců poskytnutého plnění (tedy zpětně). Poskytovatel vystaví vždy jednu společnou Fakturu (pro všechny tyto výše specifikované Služby) na částku odpovídající v souhrnu příslušným půlročním splátkám za předmětné Služby (tzn. 50 % ročních paušálních sazeb výše specifikovaných Služeb dle Tabulky č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy), a to vždy po uplynutí každého šestiměsíčního období počínaje datem zahájení poskytování Služeb (viz Čl. 2 odst. 2.1. této Smlouvy).
  - b) Cena za Službu uvedenou v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy pod písmenem d), konkrétně tedy cena za Službu „Řízení změn a nasazení“, bude hrazena odděleně od ceny za Služby dle písm. a) – c) tohoto odstavce na základě další (druhé) samostatné Faktury, a sice za konkrétní provedené úkony (plnění) v periodických půlročních splátkách (tedy zpětně). Poskytovatel vystaví Fakturu na částku odpovídající součinu sazby za člověkohodinu (dle Tabulky č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy) a počtu oběma Smluvními stranami odsouhlasených, reálně odpracovaných člověkohodin za úkony spadající pod tuto Službu, jež byly za dané fakturační období realizovány, tedy skutečně čerpány. Fakturační období pro Službu „Řízení změn a nasazení“ je 6 po sobě jdoucích měsíců. Poskytovatel tedy vystaví vždy po uplynutí každého šestiměsíčního období počínaje datem zahájení poskytování Služeb (viz Čl. 2 odst. 2.1. této Smlouvy) Fakturu na částku odpovídající počtu skutečně čerpaného plnění a sazby za člověkohodinu pro Službu „Řízení změn a nasazení“ (na základě vykázaného poskytnutého plnění). Vykazována budou pouze objednaná a zároveň v daném fakturačním období převzatá plnění Služby „Řízení změn a nasazení“.
  - c) Cena za Služby uvedené v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy pod písmeny e) a f), konkrétně tedy cena za Službu „Konzultace“ a „Prezenční podpora ISOH“, bude hrazena odděleně od ceny za Služby dle písm. a) a b) tohoto odstavce na základě další (třetí) samostatné Faktury, a sice za konkrétní provedené úkony (plnění) v periodických půlročních splátkách (tedy zpětně). Poskytovatel vystaví Fakturu na částku odpovídající součinu sazby za člověkohodinu (dle Tabulky č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy) a počtu oběma Smluvními stranami odsouhlasených, reálně odpracovaných člověkohodin za úkony spadající pod tuto Službu, jež byly za dané fakturační období realizovány, tedy skutečně čerpány. Fakturační období pro Služby „Konzultace“ a „Prezenční podpora ISOH“ je 6 po sobě jdoucích měsíců. Poskytovatel tedy vystaví vždy po uplynutí každého šestiměsíčního období počínaje datem zahájení poskytování Služeb (viz Čl. 2 odst. 2.1. této Smlouvy) Fakturu na částku odpovídající počtu skutečně čerpaného plnění a sazby za člověkohodinu pro Služby „Konzultace“ a „Prezenční podpora ISOH“ (na základě vykázaného poskytnutého plnění). Vykazována budou pouze objednaná a zároveň v daném fakturačním období převzatá plnění Služeb „Konzultace“ a „Prezenční podpora ISOH“.
  - d) Cena za Službu uvedenou v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy pod písmenem g), konkrétně tedy cena za Službu „Export dat“, bude hrazena odděleně od ceny za Služby a) až c) tohoto odstavce na základě dalších samostatných Faktur, a sice za konkrétní provedené úkony (plnění) následně poté co byla Poskytovatelem řádně poskytnuta a Objednatelem akceptována. Poskytovatel vystaví Faktury na částky odpovídající součinu sazby za člověkohodinu (dle Tabulky č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této

Smlouvy) a počtu oběma Smluvními stranami předem odsouhlasených a reálně odpracovaných člověkohodin za úkony spadající pod tuto Službu, jež byly realizovány, tedy skutečně čerpány, v maximálním počtu 1 006 člověkohodin.

- e) Cena za Službu uvedenou v Tabulce č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy pod písmenem h), konkrétně tedy cena za Službu „Součinnost s 3. stranami“, bude hrazena odděleně od ceny za Služby a) až g) tohoto odstavce na základě další samostatné Faktury, a sice za konkrétní provedené úkony (plnění) ve čtvrtletních intervalech zpětně, byla-li v daném čtvrtletí Služba ze strany Objednatele čerpána. Poskytovatel vystaví Fakturu na částku odpovídající součinu sazby za člověkohodinu (dle Tabulky č. 1 Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy) a počtu oběma Smluvními stranami odsouhlasených, reálně odpracovaných člověkohodin za úkony spadající pod tuto Službu, jež byly realizovány, tedy skutečně čerpány, v maximálním počtu člověkohodin 160 člověkohodin.
  - f) Smluvní strany se dohodly a tímto výslovně sjednávají, že Poskytovateli náleží odměna rovněž za řádně poskytnuté a Objednatelem akceptované Služby, pokud byly realizovány v nezbytně nutném rozsahu v roce 2019. Tyto Služby budou uhrzeny dle cen za Služby dle Čl. 3 odstavce 3.1. této Smlouvy na základě samostatných Faktur. Poskytovatel vystaví Faktury se zdanitelným obdobím prosinec 2019 nejpozději do 15. 01. 2020.
- 4.2. Každá Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Jedná se zejména o tyto náležitosti:
- a) označení Faktury a její číslo,
  - b) identifikační údaje Smluvních stran,
  - c) bankovní spojení, číslo účtu Poskytovatele,
  - d) předmět Smlouvy, resp. konkrétní fakturované Služby,
  - e) fakturovanou částku bez/včetně DPH,
  - f) evidenční číslo smlouvy přidělené z Centrální evidence smluv Objednatele: 190170.
- 4.3. Přílohou každé Faktury musí být vždy Objednatelem schválený výkaz o kvalitě dotčených poskytnutých Služeb (členěný v souladu s odst. 4.1. písm. a) – f) tohoto článku) za dané fakturační období strukturovaný dle požadavků (např. periodicity) konkrétních „Katalogových listů“ pro jednotlivé Služby – viz Příloha č. 1 této Smlouvy, a to zejména podle „Způsobu dokladování“ specifikovaného v jednotlivých „Katalogových listech“ daných Služeb (dále společně jen „**Výkazy**“ či jednotlivě „**Výkaz**“). Odsouhlasení jednotlivých Výkazů Objednatelem pro dotčené Služby musí vždy předcházet dané fakturaci. Jednotlivé Výkazy budou zároveň dostupné Objednateli v elektronické podobě, např. jako dokumenty evidované v „Servisdesku“ (blíže viz Čl. 7 odst. 7.2. a Příloha č. 1 této Smlouvy). Oprávněná osoba Objednatele ve věcech smluvního plnění (viz Čl. 7 odst. 7.5. této Smlouvy) si bude moci vyžádat doplňující informace, kterými je Poskytovatel povinen doplnit dotčené Výkazy. V případě sporných údajů v předmětném Výkazu, které nebyly uspokojivě vysvětleny, budou tyto sporné údaje řešeny na úrovni signatářů této Smlouvy.
- 4.4. V návaznosti na odsouhlasení jednotlivých Výkazů Objednatelem (viz odst. 4.3. tohoto článku) bude oprávněnou osobou Objednatele ve věcech smluvního plnění (viz Čl. 7 odst. 7.5. této Smlouvy) vypočtena výše případných sankcí (smluvních pokut) za dané fakturační období, které budou uplatněny vůči Poskytovateli způsobem dle Čl. 5 této Smlouvy.



- 4.5. Každá Faktura bude zaslána buď v listinné podobě v jednom vyhotovení na adresu Objednatele ve tvaru: Ministerstvo životního prostředí, Odbor informatiky, Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10, nebo elektronicky na elektronickou podatelnu Objednatele: [info@mzp.cz](mailto:info@mzp.cz), příp. datovou schránkou: 9gsaax4.
- 4.6. Lhůta splatnosti každé Faktury činí 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený výše v této Smlouvě. Povinnost Objednatele zaplatit fakturovanou částku je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na Faktuře budou v této měně.
- 4.7. V případě, že příslušná Faktura nebude obsahovat potřebné údaje a náležitosti dle odst. 4.2. tohoto článku a příslušných právních předpisů, je Objednatel oprávněn takovou Fakturu vrátit Poskytovateli k doplnění či opravě. V takovém případě není Objednatel v prodlení s plněním svého závazku a nová lhůta splatnosti začne plynout ode dne doručení doplněné či opravené Faktury Objednateli.
- 4.8. V případě doručení jakékoli Faktury Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. daného kalendářního roku budou takovéto Faktury proplaceny Objednatelům Poskytovateli nejdříve v prvním čtvrtletí následujícího kalendářního roku s ohledem na roční závěrku v Integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o prodlení Objednatele s úhradou Faktury a Poskyvatel nemá právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení. Poskytovatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.

#### **Článek 5 Smluvní pokuty**

- 5.1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním závazků či v případě nedodržení sjednaných parametrů ISOH, vše sjednáno touto Smlouvou, resp. její Přílohou č. 1, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty (v Příloze č. 1 této Smlouvy jako „Sankce“), jejíž výše je uvedena u každého „Katalogového listu“ dané Služby v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.2. V případě porušení závazků vyplývajících z Čl. 6 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 5.3. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb dle Čl. 2 odstavce 2.1. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.
- 5.4. V případě porušení jakékoliv další povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 5.5. Zaplacení uvedené smluvní pokuty dle odst. 5.1. až 5.4. tohoto článku nemá vliv na případné uplatnění náhrady škody, a to v její plné výši.
- 5.6. Smluvní pokuta je splatná do 21 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet Objednatele, který je uveden výše v této Smlouvě.
- 5.7. Při nedodržení termínu splatnosti jakékoli Faktury dle Čl. 4 odst. 4.6. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

#### **Článek 6 Ochrana informací**

- 6.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací. Tato povinnost platí bez ohledu na trvání této Smlouvy a vztahuje se rovněž na všechny zaměstnance obou Smluvních stran či na případné poddodavatele Poskytovatele.

- 6.2. Právo užívat, poskytovat nebo zpřístupnit důvěrné informace mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy či jiných právních předpisů.
- 6.3. Smluvní strany sjednávají, že důvěrnými informacemi jsou veškeré vzájemně poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích (např. obchodní rejstřík). Tím není dotčeno ustanovení odst. 6.4. tohoto článku.
- 6.4. Poskytovatel uzavřením této Smlouvy výslovně souhlasí, aby tato Smlouva a/nebo její jakákoliv část byla Objednatelem zveřejněna způsobem umožňujícím neomezenému počtu třetích osob dálkový přístup a/nebo jiným vhodným způsobem v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 6.5. Smluvní strany jsou si vědomy povinností vyplývajících zejména z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „GDPR“), popř. ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem ke skutečnosti, že při plnění předmětu této Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel uzavřít s Objednatelem před zahájením zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „Smlouva o zpracování“) s náležitostí a v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR. Návrh Smlouvy o zpracování předkládá Objednatel a Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu o zpracování nejpozději do 5 dnů ode dne předložení jejího návrhu.

## Článek 7

### Součinnost a vzájemná komunikace

- 7.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, zejména pak vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel se též zavazuje k poskytnutí veškeré případné součinnosti při plnění povinností vyplývajících ze Zákona o zadávání VZ. Poskytovatel je dále povinen umožnit kontrolu v místě plnění i kontrolu všech dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů. Tyto povinnosti trvají i po ukončení této Smlouvy.
- 7.2. Pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem ve věcech plnění této Smlouvy bude sloužit primárně elektronická webová aplikace pro sledování požadavků na Služby a servisních incidentů, tzv. „Servisdesk“ (dále jen „**Servisdesk**“). Bezchybný provoz Servisdesku po dobu plnění této Smlouvy zabezpečuje Poskytovatel. Servisdesk není technicky provozován Objednatelem. Režim provozu servisdesku popisuje Služba dle KL\_ISO02 – Servisdesk, hotline, helpdesk v Příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel zřídí bezodkladně po nabytí účinnosti této Smlouvy oprávněným osobám Objednatele uživatelské účty a potřebná oprávnění pro vstup do Servisdesku. Nahlašování události v Servisdesku bude probíhat právě prostřednictvím zabezpečeného uživatelského účtu, který Poskytovatel zřídí oprávněným osobám Objednatele dle předchozí věty. Oprávněné osoby Objednatele používající Servisdesk musejí vždy minimálně identifikovat typ požadované Služby a uvést stručný popis požadavku. Nad rámec Servisdesku budou zástupci Smluvních stran používat zejména e-mail, telefonní formu komunikace, případně osobní styk.
- 7.3. Výkazy o prováděných činnostech, resp. o poskytování Služeb, budou vedeny Poskytovatelem v Servisdesku jako elektronické, běžně zobrazitelné dokumenty. Tyto Výkazy budou Objednateli dostupné ke stažení. V návaznosti na Objednatelem odsouhlasené Výkazy má Poskytovatel povinnost zpracovat

a vložit (elektronicky) do Servisdesku soubornou tabulku o dodržování parametrů „KPI“ (definice KPI viz Příloha č. 1 této Smlouvy) pro jednotlivé Služby vždy za daná fakturační období.

- 7.4. Objednatel bezodkladně po nabytí účinnosti této Smlouvy zřídí Poskytovateli, za účelem nastavení vzdáleného přístupu k HW a SW infrastruktúře, na které je ISOH provozován, zabezpečené komunikační rozhraní k ISOH. Objednatel dále poskytne Poskytovateli nezbytná oprávnění, přístupové údaje a další technické, bezpečnostní a provozní informace pro využívání vzdáleného přístupu k HW a SW infrastruktúře ISOH. Poskytovatel je oprávněn vše výše uvedené používat pouze v souvislosti s plněním této Smlouvy a je povinen zajistit, aby tyto informace/dokumenty a další nebyly použity či zneužity k jiným účelům, než je plnění této Smlouvy. Tyto informace/dokumenty a další mají charakter důvěrných informací (viz Čl. 6 této Smlouvy).
- 7.5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím zástupců Smluvních stran (dále jen „**Oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní strany v záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy, zejména co se týče kladení požadavků ze strany Objednatele a řešení těchto požadavků Poskytovatelem. Pro účely této Smlouvy se má za to, že Oprávněnými osobami jsou:

a) Oprávněné osoby Objednatele:

Ve věcech smluvního plnění:

- (1) Mgr. Jaromír Adamuška (kontaktní údaje: [jaromir.adamuska@mzp.cz](mailto:jaromir.adamuska@mzp.cz), 267 122 277),
- (2) Ing. Barbora Dušková (kontaktní údaje: [barbora.duskova@mzp.cz](mailto:barbora.duskova@mzp.cz), 267 122 185).

Ve věcech odborné a metodické správy ISOH:

- (1) Ing. Jiří Valta (kontaktní údaje: [jiri.valta@cenia.cz](mailto:jiri.valta@cenia.cz), xxxxxxxxxx),
- (2) RNDr. Eva Horáková (kontaktní údaje: [eva.horakova@cenia.cz](mailto:eva.horakova@cenia.cz), 267 125 326),
- (3) Ing. Gabriela Buda Šepelová, Ph.D. (kontaktní údaje: [gabriela.sepelova@cenia.cz](mailto:gabriela.sepelova@cenia.cz), 267 125 255),
- (4) Ing. Markéta Michalová (kontaktní údaje: [marketa.michalova@mzp.cz](mailto:marketa.michalova@mzp.cz), 267 122 557),
- (5) Ing. Petr Bažil (kontaktní údaje: [petr.bazil@mzp.cz](mailto:petr.bazil@mzp.cz), 267 122 195),
- (6) Ing. Gabriela Bulková (kontaktní údaje: [gabriela.bulkova@mzp.cz](mailto:gabriela.bulkova@mzp.cz), 267 122 711).

Ve věcech zprostředkování a řízení zabezpečeného vzdáleného přístupu na HW a SW infrastrukturu (včetně spravované části SW platformy ISOH) Objednatele a technickou správu ISOH na straně Objednatele (dále také jen jako „**Oprávněná osoba Objednatele v technických záležitostech**“):

- (1) Ing. Milan Soldát (kontaktní údaje: [milan.soldat@mzp.cz](mailto:milan.soldat@mzp.cz), 267 122 935),
- (2) Ing. David Špalt (kontaktní údaje: [david.spalt@mzp.cz](mailto:david.spalt@mzp.cz), 267 122 947),
- (3) Ing. Petr Šmídek (kontaktní údaje: [petr.smidek@cenia.cz](mailto:petr.smidek@cenia.cz), 267 125 212).

b) Oprávněné osoby Poskytovatele pro jednotlivé Služby jsou následující:

	Služba	Jméno, příjmení, titul	E-mail	Telefon
a)	Zajištění dostupnosti a standardní údržba	(1) xxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxx

b)	Servisdesk, hotline	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx
c)	Řízení incidentů	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx (3) xxxxxxxxxxxx
d)	Řízení změn a nasazení	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx
e)	Konzultace	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx
f)	Prezenční podpora ISOH	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx
g)	Export dat	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx
h)	Součinnost s 3. stranami	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx	(1) xxxxxxxxxxxx (2) xxxxxxxxxxxx

Ve věcech smluvního plnění včetně akceptace a předávání Pololetních výkazů:

(1) Ing. David Mareček (kontaktní údaje: xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx).

Všechny Oprávněné osoby budou mít přístup do Servisdesku. Oprávněné osoby je přípustné v průběhu trvání této Smlouvy měnit na základě písemného oznámení druhé Smluvní straně (není tedy potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě). Pro podání tohoto oznámení je přípustná e-mailová cesta. Kontaktními osobami oprávněnými provádět tato oznámení jsou za Objednatele: Ing. Barbora Dušková ([barbora.duskova@mzp.cz](mailto:barbora.duskova@mzp.cz)) a za Poskytovatele: Ing. David Mareček (xxxxxxxxx). Osobám Objednatele, které již nebudou Oprávněnými osobami, Poskytovatel bezodkladně od doručení výše uvedeného oznámení zruší přístup do Servisdesku.

- 7.6. Nebude-li ze strany Objednatele vymíněno, zavazuje se Poskytovatel zajišťovat průběžnou aktualizaci ISOH tak, aby řádně fungoval i po případné změně (update, upgradu) jakékoli softwarové části nebo softwarové platformy (dále jen „**Softwarová platforma**“), na které je ISOH provozován. Softwarovou platformou se myslí zejména serverový operační systém (dále „**OS**“), databáze, aplikační server, pluginy apod., bez kterých ISOH nemůže řádně fungovat. Aktualizace ISOH musí být uskutečněna nejpozději do 6 měsíců od okamžiku, kdy výrobce Softwarové platformy vydá příslušnou změnu (update, upgrade) Softwarové platformy ve stabilní verzi, nebude-li na základě dohody s Objednatelem dohodnuto jinak. Odměna za práce spojené s provedením programátorských prací nebo upgrade/update bude hrazena z disponibilních hodin dle KL Služby ISOH\_05 – Konzultace. Před provedením jakékoli činnosti související se změnou/upgrade/update předloží Poskytovatel Objednateli nacenění plánovaných prací a navrhne Objednateli jejich realizaci dle KL Služby ISOH\_04 – Řízení změna a nasazení. Provedení Objednatelem předem odsouhlasených změn/upgrade/update proběhne ve vzájemné součinnosti Objednatele a Poskytovatele a nevztahuje se na ni lhůta 6 měsíců zmiňovaná výše. Objednatel s Poskytovatelem se mohou dohodnout i na neprovedení změn/upgrade/update, neznamená-li to riziko pro bezpečné a řádné provozování ISOH nebo infrastrukturu Objednatele, či bylo-li by nutné vynaložit nepřiměřené finanční prostředky, anebo uvedenému brání jiné technické nebo finanční důvody. V případě vážného

bezpečnostního rizika provede Poskytovatel, ve vzájemné součinnosti s Objednatelem, aktualizaci OS povinně. Poskytovatel garantuje Objednateli funkčnost ISOH při jakékoli změně Softwarové platformy. Změnou Softwarové platformy se rozumí libovolné formy oprav a aktualizací programového vybavení, vydávané výrobcem Softwarové platformy zpravidla za účelem odstranění chyb ISOH nebo zlepšení jeho funkce.

## **Článek 8** **Ostatní ujednání**

- 8.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem v rozsahu nezbytném k řádnému splnění závazků vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, Nabídkou a touto Smlouvou.
- 8.3. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plném rozsahu bez omezení za škodu, kterou mu způsobí v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, zejména pokud způsobí nevratnou ztrátu nebo poškození významnější části informačního obsahu (dat) ISOH. Této odpovědnosti se zproští, pokud prokáže, že škodu nezavinil. Poskytovatel se vždy zproští odpovědnosti za škodu také v případě, pokud Objednatele upozorní na nevhodnost jeho pokynů a Objednatel přesto postupuje způsobem, který byl Poskytovatelem označen za rizikový.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním Veřejné zakázky, a to po dobu určenou k jejich archivaci v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 8.5. Poskytovatel se dále zavazuje, že po dobu trvání této Smlouvy bude mít sjednáno a platně uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli či třetí osobě Poskytovatelem, jeho zaměstnanci, poddodavatelem nebo osobami v obdobném postavení, přičemž pojistná smlouva bude mít limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši nejméně 5.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do originálu pojistné smlouvy. Poskytovatel je dále povinen Objednatele bezodkladně (nejpozději do 2 pracovních dnů) informovat o jakémkoliv změně pojistné smlouvy.
- 8.6. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit dohodou, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Dohoda, výpověď i odstoupení od Smlouvy musí být provedeny v písemné formě.
- 8.7. Odstoupení od Smlouvy je možné v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou ze Smluvních stran a je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 8.8. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména neplnění povinností spočívající zejména v realizaci předmětu této Smlouvy v rozporu s ustanoveními této Smlouvy a/nebo jiných závazných dokumentů či předpisů, a to včetně prodloužení Poskytovatele s termínem zahájení poskytování Služeb dle Čl. 2 odst. 2.1. této Smlouvy.
- 8.9. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
  - a) nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění Smlouvy, nebo

- b) z kresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- 8.10. Obě Smluvní strany mohou ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 60 kalendářních dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Ustanovení příslušných právních předpisů o odstoupení od Smlouvy nejsou tímto ustanovením dotčena.
- 8.11. Poskytovatel nesmí, vyjma na písemnou žádost Objednatelem vyžádaných a řádně zdůvodněných případů, zasahovat do obsahu dat zpracovávaných za pomoci ISOH či jakýchkoliv jiných dat Objednatele.
- 8.12. Poskytovatel nesmí provést zásah, který by ovlivnil či mohl ovlivnit funkcionalitu HW Objednatele či jiného SW (odlišného od ISOH) provozovaného na HW Objednatele, včetně pracovních stanic.
- 8.13. Dojde-li v rámci realizace Služeb k upgradu ISOH nebo jeho částí, tj. změně jeho aplikační funkčnosti související s úpravou zdrojového kódu ISOH nebo jeho částí, uděluje Poskytovatel Objednateli k novým (upgradovaným) verzím ISOH nebo jeho dílčích částí (modulů/aplikací) (dále jen „**Verze**“) nevýhradní a neomezené právo k užití (dále jen „**Licence**“), včetně možnosti poskytnutí podlicence. Objednatel tímto poskytnutou Licenci přijímá.
- 8.14. Licence se uděluje s omezením k provozování nových verzí ISOH nebo jeho stávajících či nových částí (modulů/aplikací) na území celého Světa, bez časového omezení, na neomezený počet transakcí, bez omezení objemu zpracovaných dat ode dne instalace na testovací prostředí Objednatele. Poskytovatel není oprávněn Licenci jednostranně ukončit. Licence zahrnuje dále právo Objednatele (i) zhotovit ve strojovém kódu dočasné i trvalé provozní rozmnoženiny (kopie nových Verzí), (ii) provozovat Verze v libovolném počtu prostředí (provozním, vývojovém a testovacím), (iii) zhotovit ve strojovém kódu rozmnoženiny (kopie) Verzí pro účely zálohování, (iv) funkčně propojit Verze s jakýmkoliv jinými systémy využívanými ze strany Objednatele a (v) veškerá práva uvedená v ustanovení § 66 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) i (vi) nad rámec § 66 autorského zákona specifikovaného výše libovolně měnit, upravit a dále vyvíjet další Verze, samostatně či prostřednictvím třetích osob. Licence rovněž zahrnuje právo Objednatele užívat Verze pro provozní účely spřízněných osob Objednatele (rezortní organizace Objednatele) a ostatní orgány státní správy a samosprávy České republiky aktivní v agendě dle zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech), ve znění pozdějších předpisů, jakož i postoupit práva vyplývající z Licence či práva ze Smlouvy na jiné osoby.
- 8.15. Dojde-li z jakéhokoli důvodu, spočívajícího na kterékoli Smluvní straně, k potřebě migrace uložených dat v ISOH do nástupnického systému, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost k tomuto převodu dat, a to i po datu ukončení této Smlouvy. Bližší podmínky specifikuje KL\_ISO\_H\_07 – Export dat.
- 8.16. Licencování Softwarové platformy se řídí příslušným licenčním modelem výrobce daného SW. Poskytovatel garantuje Objednateli, že v případě modifikace Softwarové platformy budou všechny patřičné licence k užívání Softwarové platformy převedeny či pořízeny na/pro Objednatele nejpozději k datu předání jejich instalace na testovací prostředí Objednatele vyjma případů, kdy daný SW má charakter „svobodného software“.
- 8.17. Výhradním vlastníkem dat, jež jsou prostřednictvím ISOH shromažďována, zpracovávána, produkována anebo prezentována, je Objednatel. Výhradní vlastnictví dat se nevztahuje na data, jež mají charakter číselníků či kódů, které vycházejí z veřejně či jinak volně dostupných katalogů nevýhradního charakteru.

## **Článek 9** **Závěrečná ustanovení**

- 9.1. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
- 9.2. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné soudy České republiky.
- 9.3. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním své identifikace a celého znění této Smlouvy včetně cen za jednotlivé Služby v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 9.4. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 9.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 9.6. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 9.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „**IS RS**“), za podmínek stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění této Smlouvy v IS RS a na profilu Objednatele, jakožto zadavatele, popř. dalších místech v souladu s příslušnými právními předpisy. Uveřejnění této Smlouvy na právními předpisy požadovaných místech provede Objednatel.
- 9.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 9.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
  - a) Příloha č. 1: Specifikace podpory ISOH,
  - b) Příloha č. 2: Ilustrační příklad popisu XML.

**Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu prostudovaly, rozumějí jí a souhlasí se závazností všech ustanovení. Toto znění Smlouvy vyjadřuje jejich svobodné, vážné, určité a srozumitelně míněné vůle.**

Za Objednatele:

V Praze, dne 31. 01. 2020

Za Poskytovatele:

V Praze, dne 31. 01. 2020

Ing. Jana Vodičková  
ředitelka odboru informatiky  
**Česká republika – Ministerstvo životního  
prostředí**

Ing. David Mareček  
jednatel  
**INISOFT s.r.o.**



## **Specifikace předmětu budoucí veřejné zakázky**

### **Provozní podpora k Informačnímu systému odpadového hospodářství (ISOH)**

#### **Definice a zkratky:**

**ČH, člověkohodina** – 1 člověkohodina práce Poskytovatele. 8 ČH odpovídá 1 člověkodnu práce.

**Datový standard** – (a) každoročně aktualizovaný dokument popisující strukturu a rozsah dat o odpadech, zařízeních k nakládání s odpady, vydaných souhlasech a dalších informacích vyžadovaných státní správou (podle zákonů a vyhlášek v oblasti odpadového hospodářství) od obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (ORP) a správních obvodů Hlavního města Prahy (SOP) do Informačního systému odpadového hospodářství (ISOH) a (b) související webová služba (SOAP) ISOH – Hlášení z ORP (dále „WS Hlášení“) <<https://isoh.mzp.cz/HlaseniORPWS/HlaseniORP.svc?wsdl>>, prostřednictvím které jsou data z ORP a SOP do ISOH nahrávána. *Přenos dat mezi ohlašovatelem (ORP, SOP) a příjemcem (MŽP/ISOH) hlášení se provádí prostřednictvím WS Hlášení a datového souboru ODPHLAS\_U.XML, což je tzv. obálka hlášení, ve které je uložena hlavička identifikující ohlašovatele, příjemce, typ hlášení a soubory, resp. tabulky obsahující údaje z příslušného hlášení.*

**Dostupnost Servisdesku 98 %** – přípustná nedostupnost (včetně plánovaných odstávek systému) je maximálně 864 minut (14 hod 24 min) za celý měsíc a nesmí zároveň přesáhnout 30 po sobě jdoucích minut v garantovaném pásmu (definice viz dále). Nedostupnost služeb je v rámci jednoho měsíce kumulovaně sčítána. Měrnou jednotkou dostupnosti, resp. nedostupnosti, je každý započatý šestiminutový interval. Při indikaci nedostupnosti je vždy započten celý šestiminutový interval a sčítání je přerušeno následující indikací, kdy je dostupnost opět obnovena. Dostupnost Servisdesku má za povinnost sledovat Poskytovatel s tím, že k Výkazu příkládanému k Faktuře bude dostupnost doložena statistikou ze standardního měřicího nástroje.

**Garantované pásmo** – časový interval v době mezi 8:00:00 hod. až 17:00:00 hod. v Pracovní dny, v jehož rámci je hodnoceno KPI\_03 (definice KPI viz dále).

**Incident** – událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služeb nebo snížení kvality služeb ISOH. Je to stav ISOH či jeho komponent, který neumožňuje provádět předepsané funkce, či nejsou splněny parametry stanovené v dokumentaci ISOH.

**ISOH** – Informační systém odpadového hospodářství – sada aplikačního software a služeb blíže definovaná v preambuli Smlouvy.

**Kalendář** – doba, kdy je daná Služba poskytována, od – do, které dny v týdnu:

9x5 – Pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (také Garantované pásmo)

24x7 – nepřetržitě pondělí až neděle 0:00-24:00 hodin,

KT = konkrétní termín – termín dle požadavku Objednatele.

**KL** – katalogový list.

**KPI** – zkr. *Key Performance Indicator* – výkonnostní parametr pro hodnocení kvality dané Služby. Udává metriku (kvantitativní ukazatel) úspěšnosti naplnění dané Služby.

**Měřicí období** – interval od času 0:00:00 hod. 1. dne daného kalendářního měsíce do 23:59:59 hod. posledního dne daného kalendářního měsíce včetně, a to pro každý kalendářní měsíc v daném kalendářním roce

**Obnovení Služby (fix time)** – je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry dané Služby na sjednanou úroveň (zpravidla obnovení řádného bezporuchového fungování ISOH a dostupnosti funkcionalit uživatelům) nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů dané Služby je počítána od vzniku/zadání původního požadavku Objednatelem bez ohledu na změnu klasifikace priority požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní Služby.

**Odezva (response time)** – je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní Služby.

**Pracovní den** – každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů.

**Provozní deník** – on-line, přes URL přístupný, strukturovaný a průběžně naplňovaný přehled (tabelární přehled nebo dynamický prohledávatelný report) vedený Poskytovatelem a obsahující náležitosti uvedené v KL ISOH\_01 této Přílohy č. 1. Provozní deník může být součástí nebo službou Servisdesku.

**Provozní dokumentace** – uživatelská a systémová příručka ImplISOH.exe a uživatelské návody webových aplikací ISOH umístěné na URL, zpravidla u příslušných webových aplikací.

**Servisdesk** – webová aplikace zajišťovaná Poskytovatelem sloužící k zaznamenávání a řešení požadavků na služby provozní podpory ISOH.

**SLA** – sjednaná úroveň poskytované Služby definovaná konkrétním KPI v rámci KL.

**Softwarová platforma, SW platforma** – softwarové produkty třetích stran, na kterých je provozován ISOH, které zpravidla nebyly vyvinuty autorem ISOH; SW platforma je souborné označení – (a) v případě serverových komponent ISOH, např. pro serverový operační systém, databáze, databázový ovládač/nadstavba, aplikační server, webový server, frameworky, pluginy, extenze, SW knihovny apod., bez nichž nemůže být ISOH provozován a bez kterých ISOH nemůže řádně fungovat, (b) v případě klientských komponent – operační systém MS Windows. Updaty/upgrady, bezpečnostní patchování, konfiguraci a obdobné úkony na SW platformě ISOH, včetně upgrade operačního systému, zajišťuje Poskytovatel (netýká se softwarové platformy provozované na serverech ve vlastnictví CENIA). Před provedením daného upgrade je Poskytovatel povinen v dostatečném předstihu (či bezodkladně dle charakteru) informovat Objednatele. Veškeré změny/update/upgrade na úrovni operačního systému je Poskytovatel povinen konzultovat s Objednatelem a uvedené změny/update/upgrade provést až po jeho schválení. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o změně síťového nastavení ISOH, rekonfiguraci, odstávkách nebo haváriích hardwarové infrastruktury, jež by mohly mít dopad na řádný provoz ISOH, resp. jeho omezení. Licenční krytí OS Microsoft Windows Datacenter zajišťuje Objednatel.

**SW architektura** – architektonické uspořádání (logické, konceptuální) jednotlivých softwarových komponent ISOH, které definuje vzájemné vazby, principy a předpisy tak, že je určující pro návrh, vývoj a údržbu ISOH v průběhu času. Vymezuje zejména vazby mezi jednotlivými komponentami ISOH, jeho softwarovou platformou (technologemi) a dále vymezuje rozhraní na externí systémy.

**SW, software, aplikace** – program, programové vybavení nebo jeho komponenta (v obecné rovině), která je spustitelná na hardwarovém vybavení a která umožňuje provádět nějakou užitečnou činnost.

**Testovací aplikace Poskytovatele** – testovací aplikace provozovaná Poskytovatelem za účelem ověření dostupnosti vybraných funkcionalit ISOH.

**Testovací prostředí** – instance ISOH nebo jeho části instalovaná zpravidla na autonomním serveru Objednatele či CENIA sloužící k testování nových verzí ISOH nebo jeho částí před nasazením na produkční prostředí ISOH. Poskytovatel poskytuje Služby i pro toto prostředí.

**ISOH\_01 – Zajištění dostupnosti a standardní údržba**

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	ISOH_01
Název Služby	„Zajištění dostupnosti a standardní údržba“
Popis Služby	<p>Tato Služba se skládá ze tří autonomních dílčích služeb:</p> <p>(1) <b>Standardní údržba ISOH a jeho databází</b> – proaktivní průběžné provádění všech prací spojených s podporou a aktualizací ISOH a jeho databází, odstranění závad a neaktuálnosti jednotlivých prvků softwarové architektury ISOH (ve správě Poskytovatele) a udržování ISOH v řádném provozním stavu s cílem minimalizovat riziko ohrožení dodávky služeb (funkcionality) ISOH uživatelům a minimalizovat riziko zneužití údajů v něm obsažených.</p> <p>Standardní údržba ISOH a jeho databází zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technická obsluha, dohled a podpora ISOH,</li> <li>• Údržba, podpora a aktualizace ISOH (databází, aplikací/služeb, číselníků, labelů apod.) – formou <b>updatů</b> v souladu s legislativními a bezpečnostními požadavky,</li> <li>• Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci/updatu ISOH Poskytovatelem, případně po domluvě Objednatelem,</li> <li>• Provádění implementace na Testovací prostředí pro ověření updatu (bude-li potřeba),</li> <li>• Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení,</li> <li>• Implementace updatu na produkční prostředí ISOH,</li> <li>• Garance funkčnosti webových aplikací ISOH na nejnovější verzi alespoň dvou z běžných prohlížečů (Microsoft IE/ Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome),</li> <li>• Provedení profylaxe (1x ročně).</li> </ul> <p>(2) <b>Servis na vyžádání</b> – je zásah servisního charakteru, který Poskytovatel provede na základě objednávky/žádosti Oprávněné osoby Objednatele a který souvisí s udržováním ISOH a jeho databází v řádném provozním stavu (typicky rekonfigurace, updaty ISOH a jeho databází, exporty dat a metadat, které nebudou dostupné Objednateli přes aplikační prostředí, návrh a bližší specifikace požadavků na úpravu systému ISOH pro další ohlašovací období), <b>na jeho vyžádání</b> apod.).</p> <p>Může být poskytnut (a) vzdálenou formou nebo (b) formou prezenční, tj. v podobě Plánovaným servisním výjezdem. Rozsah a lhůtu zásahu Servisu na vyžádání konzultuje Oprávněná osoba Objednatele s Oprávněnou osobou Poskytovatele. Objednávání této dílčí služby je zadáváno do Servisdesku. Plánovaný servisní výjezd zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti, které zpravidla nelze provést vzdáleným přístupem s ohledem na bezpečnostní pravidla ISOH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava systému ISOH na nahrávací období,</li> <li>• Uzavření předběžných dat (Aktualizace databáze ALL ISOH, Tvorba databáze pro externí systémy orgánů státní správy a kontrolních orgánů),</li> <li>• Uzavření finálních dat (Aktualizace databáze ALL ISOH, Tvorba databáze pro externí systémy orgánů státní správy a kontrolních orgánů),</li> <li>• Zhodnocení průběhu zpracování dat a návrh na úpravu kontrol a systému na další období.</li> </ul> <p>(3) <b>Administrace provozní podpory ISOH</b> – zahrnuje podpůrné činnosti spojené s vedením historie o prováděných servisních úkonech. Jde zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedení on-line Provozního deníku,</li> <li>• Vytváření výkazů provedených prací (poskytnutých služeb) ke všem KL (mimo evidenci telefonních hovorů a emailů) v rámci přípravy podkladů pro fakturaci.</li> </ul>

Parametry	
Seznam KPI	<p><b>KPI_01:</b> Záznamy v Provozním deníku související se Službou ISOH_01 – Zajištění dostupnosti a standardní údržba</p> <p><b>KPI_02:</b> Uskutečněný Plánovaný servisní výjezd</p>
Parametry KPI_01	
Kalendář Služby	9x5
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Poskytovatel průběžně vede Provozní deník, kde zaznamenává úkony údržby ISOH a jeho databází prováděné na produkčních serverech ISOH, resp. v ImpISOH.exe, a to vždy nejpozději do 3. Pracovních dnů od provedení úkonu. Tento Provozní deník je dostupný on-line Objednateli.</p> <p>Poskytovatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující úkony a události:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provedení jakýchkoli změn/upgrade/update/nové verze operačního systému, souvisejících komponent, ISOH, databázového softwaru či jakékoli další části využívající běh ISOH,</li> <li>• Zjištěné jakékoli provozní nebo bezpečnostní události/incidenty,</li> <li>• Aktualizace nebo vytvoření nových databází ISOH,</li> <li>• Provedení manuální synchronizace databází / služeb ISOH,</li> <li>• Zásahy do databází (změna, vložení, mazání, změna stavu záznamů) – pozn.: pouze ve výjimečných případech, kdy z praktických důvodů není možné provést úpravu v databázi aplikačně, např. z důvodu chyby uživatele – tato úprava podléhá schválení Objednatelům a vychází z požadavku zadaného přes Servisdesk (tzv. „Servis na vyžádání“ – blíže viz poslední odstavec „Poznámek“ níže),</li> <li>• Havarijní stavy, opravy ISOH (v souvislosti se Službou ISOH_03),</li> <li>• Anomálie a nestandardní stavy ISOH, které mají dopad na plnění SLA,</li> <li>• Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného ISOH a/nebo odstavení ISOH,</li> <li>• Spuštění, vypnutí a restart ISOH,</li> <li>• Obnovení ze zálohy,</li> <li>• Nasazení nových verzí (upgradů) ISOH v souvislosti se Službou ISOH_04,</li> <li>• Sledování bezpečnostních hrozeb v návaznosti na OWASP Top 10,</li> <li>• Sledování podpory běhu ISOH na aktuálních verzích webových prohlížečů (Microsoft IE/Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) a OS Windows (Pozn.: tato aktivita není předmětem evidence Provozního deníku).</li> </ul> <p>Záznam do Provozního deníku musí být Poskytovatelem proveden nejpozději do konce 3. Pracovního dne následujícího po provedení příslušného úkonu.</p> <p>Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum a čas pořízení záznamu,</li> <li>• Datum a časové rozpětí provedení příslušného úkonu,</li> <li>• Identifikace Oprávněné osoby Poskytovatele pořizující záznam,</li> <li>• Identifikace dotčených aplikací/modulů/databází ISOH,</li> <li>• Stručný popis události/komentář,</li> <li>• Základní kategorizaci úkonů vycházející z popisu výše.</li> </ul>
Měřicí bod	<p>Provozní deník.</p> <p>Výkaz KL ISOH_01 (vlastní kapitola).</p>
Sankce	<p>Porušení řádného a průběžného vedení Provozního deníku neodpovídajícího skutečnosti vede k uplatnění sankce ve výši 2.000,- Kč za každý takový případ pro dané Měřicí období.</p> <p>Neprovedení profylaxe minimálně jeden krát ročně vede k uplatnění sankce ve výši 2.000,- Kč za každý takový případ.</p>

Způsob dokladování	<p>Provozní deník.</p> <p>Výkaz KL ISOH_01 se základní statistikou (počet) úkonů v Provozním deníku a informacemi o úspěšném vyřešení požadavků Objednatele typu Servis na vyžádání (viz poslední odstavec „Poznámek“ dále), rozčleněný po jednotlivých kalendářních měsících, zpracováváný za každé kalendářní pololetí.</p> <p>Provedení profylaxe (záznam v Provozním deníku).</p>
Poznámky	<p>Součástí Služby „Standardní údržba“ je také provádění profylaxe (pravidelná roční prohlídka ISOH u Objednatele/CENIA) v termínech dohodnutých s Objednatelem s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW ISOH. Součástí této dílčí Služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů (pro správce Softwarové platformy), eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo provádět nezávislé penetrační testy ISOH. Poskytovatel má povinnost napravit případné výhrady po předání výsledků penetračních testů Objednatelem, a to minimálně u bodů s kritickou mírou nebezpečí (jednoznačně souvisejících s aplikací ISOH, tj. ne se softwarovou platformou spravovanou Objednatelem) bezodkladně, případně v dohodnutém harmonogramu. Požadavky, resp. iniciativa tohoto typu, budou zaznamenány v rámci služby KL ISOH_04 – Řízení změn a nasazení – mimo paušál KL ISOH_01.</p> <p>V Servisdesku bude zřízena nabídka (kategorie) pro vkládání a evidenci požadavků Objednatele související s touto Službou s názvem „Servis na vyžádání“.</p>
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. a) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).
<b>Parametry KPI_02</b>	
Kalendář Služby	9x5
Způsob výpočtu a měření Služby	Plánovaný servisní výjezd vyžaduje osobní účast zástupce Poskytovatele v sídle Objednatele, resp. CENIA. Poskytovatel zajistí účast svého pracovníka na Objednateli stanoveném místě do 14 dnů od obdržení požadavku Objednatele, nebude-li po vzájemné dohodě upraven termín na pozdější dobu.
Měřicí bod	Servisdesk Pololetní výkaz KL ISOH_01 (vlastní kapitola).
Sankce	Při porušení KPI_02 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 2.000,- Kč za každý takový případ.
Způsob dokladování	Výkaz KL ISOH_01 (vlastní kapitola) v členění za každý jednotlivý kalendářní měsíc plnění KPI_02 zpracováváný za každé kalendářní pololetí.
Poznámky	Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli bezplatné provedení 4 celodenních (minimálně 5 hodin čistého času) Plánovaných servisních výjezdů ročně do sídla Objednatele/CENIA. Uskutečnění výjezdu je v dohodnutém termínu, nejdříve však 2 Pracovní dny od obdržení požadavku Objednatele. Požadavek na Servisní výjezd (plánovaný) je potřeba zaznamenat do Servisdesku. Poskytovatel není oprávněn do této služby zahrnout čas strávený cestou na místo plnění a zpět.
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. a) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

**ISOH\_02 - Servisdesk, hotline, helpdesk**

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	ISOH_02
Název Služby	„Servisdesk, hotline, helpdesk“
Popis Služby	<p>Provoz webové aplikace pro zadávání incidentů a požadavků v prostředí sítě Internet a hotline telefonní linky a související odborná pomoc.</p> <p>Tato Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zabezpečení bezvýpadkového provozu servisdeskové aplikace pro sběr a vyhodnocování uživatelských tiketů (dostupnost 98 % měsíčně).</li> <li>• Technické zajištění funkčnosti min. 1 garantovaná telefonní linky +420 485 124 945.</li> <li>• Helpdesk: Poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního odborného nebo technického problému souvisejícího s daty a procesy v ISOH na 2/3. úrovni podpory (Objednateli/CENIA). Jedná se například o poskytnutí odborné podpory Objednateli při specifikaci incidentu nebo požadavku na optimalizaci, poskytování základních technických i odborných rad a doporučení. Helpdesk bude zajišťovat individuální řešení problémů Objednatele či uživatelů ISOH. Helpdesk bude poskytován formou odpovědi na dotaz – čili půjde o poskytnutí stručné informace na základě dotazu Objednatele (zpravidla nevyžadujících víc než 15 min pro jeho vyřízení/zodpovězení). Tento dotaz může být vznesen Objednatelem prostřednictvím Servisdesku, telefonicky na operátora hotline či e-mailem na Oprávněnou osobu Poskytovatele. Reakce Poskytovatele probíhá v rámci garantovaného pásma s tím, že Objednatel požaduje zodpovězení dotazu do následujícího Pracovního dne (včetně) od vznesení dotazu.</li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	Technická dostupnost Servisdesk: 24x7 Odezva: 9x5
KPI	<p><b>KPI_03:</b> Dostupnost Servisdesku (webové aplikace) s akceptovatelným výpadkem nepřesahujícím 30 po sobě jdoucích minut v Garantovaném pásmu (9x5, 8 – 17:00) nebo kumulovaná nedostupnost Servisdesku během měsíčního období menší než 864 minut, resp. 14,4 hod (čili dostupnost 98 %). V případě nedostupnosti Servisdesku v garantovaném pásmu využije Objednatel hotline, resp. helpdesk s tím, že půjde-li zejména o nahlášení incidentu, bude Poskytovatelem zaznamenán čas a předmět nahlášeného incidentu a po zprovoznění Servisdesku bude tento incident dodatečně zadán Poskytovatelem do Servisdesku tak, aby mohly platit lhůty pro Obnovení Služeb od skutečného času nahlášení Objednatelem.</p> <p><b>KPI_04</b> Uspokojivě zodpovězený dotaz do následujícího pracovního dne.</p> <p>Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí této Služby dle lhůt k variantám této Služby stanovených níže.</p> <p>Kvalita této Služby je posuzována na základě záznamů Servisdesku s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu a dle níže uvedených lhůt. Telefonické a e-mailové dotazy nejsou primárně hodnoceny z hlediska KPI. V případě opakované nespokojenosti musí Oprávněná osoba Objednatele zadat záznam, resp. provést reklamaci v Servisdesku.</p>
Měřicí bod	Servisdesk, písemná evidence nedostupnosti Služby „Servisdesk, hotline, helpdesk“ Objednatele.
Sankce	Při porušení KPI_03, 04 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 500,- Kč za každý takový případ.
Způsob dokladování	Výkaz KL ISOH_02 se základní informací o provozu a dostupnosti Služby „Servisdesk, hotline, helpdesk“ dle KPI_03 zpracovává za každé kalendářní pololetí (min. graf z monitoringu, resp. statistika dostupnosti Servisdesku z monitorovacího nástroje Poskytovatele) se základní statistikou (počet, typ, aj.) s přehledem plnění KPI_04. Předmětem není evidence jednotlivých telefonátů.

Poznámky	Služba „Servisdesk, hotline, helpdesk“ je sdílenou službou pro ostatní Služby provozní podpory ISOH. Kromě monitoringu nedostupnosti Služby „Servisdesk, hotline, helpdesk“ Poskytovatelem Objednatel vede pomocnou operativní evidenci v podobě tabulkového přehledu, do nějž Oprávněné osoby Objednatele zapisují případy, kdy dojde k překročení KPI_03. Součástí této evidence Objednatele musí být základní věcná a časová identifikace zjištěné nedostupnosti. Předpokládaný objem využívání Helpdesku, čili čas strávený realizací požadavku odpověď na dotaz bude vyžadovat ze strany cca 0,5 hodinu v BD, kumulovaně pak 125 hodin ročně. První úroveň podpory – helpdesk koncovým uživatelům ISOH zajišťuje CENIA.
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. b) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

## ISOH\_03 - Řízení incidentů

Katalogový list Služby								
Identifikace (ID)	ISOH_03							
Název Služby	„Řízení incidentů“							
Popis Služby	<p>Odstranění závad, výpadků a havárií vzniklých v ISOH a v prvcích jeho softwarové architektury; udržování ISOH v řádném provozním stavu a minimalizace rizika ohrožení dodávky služeb ISOH, jeho funkcionality, bezpečnosti a dat v něm.</p> <p>Služba „Řízení incidentů“ zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přebírání incidentů od Objednatele – zajištění Odezvy na Objednatelem nahlášený incident,</li> <li>• Řešení incidentu – identifikaci, lokalizaci, vyhodnocování příčin a náprava incidentů,</li> <li>• Odstranění incidentu – instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem (bezpečnostní záplaty a opatření, update zdrojových kódů, obnova ISOH a veškerých dat ze záloh a obnovení řádného fungování ISOH /znovuvedení do provozu, resp. uvedení do stavu těsně před mimořádnou událostí/, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušného incidentu,</li> <li>• Poskytování informací o stavu odstraňování incidentů.</li> </ul>							
Parametry								
Kalendář Služby	9x5							
Seznam KPI	<p><b>KPI_05:</b> Zajištění Obnovy Služby podle prioritizace, viz níže:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Havárie – stav ISOH, který neumožňuje plnění základních funkcí,</li> <li>• Výpadek – stav ISOH umožňující plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady),</li> <li>• Závada – stav ISOH umožňující plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality ISOH.</li> </ul> <p><b>KPI_06:</b> Dodržení lhůty Odezvy dle příslušné kategorie incidentu.</p>							
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Incident může mít jednu ze 3 kategorií odpovídající prvním třem prioritám pro odstranění incidentů:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorita</th> <th>Popis</th> <th>Lhůty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Priorita 1 Kritická – Havárie</td> <td>Činnost ISOH je zcela nebo podstatně omezena, všechny nebo důležité části selhaly nebo jsou <b>nedostupné</b>, poskytují výrazně zhoršenou odezvu, selhaly a/nebo jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost ISOH.</td> <td>Odezva: 1 hod. Obnovení Služby: 12 hod. Kalendář: 9x5</td> </tr> </tbody> </table>		Priorita	Popis	Lhůty	Priorita 1 Kritická – Havárie	Činnost ISOH je zcela nebo podstatně omezena, všechny nebo důležité části selhaly nebo jsou <b>nedostupné</b> , poskytují výrazně zhoršenou odezvu, selhaly a/nebo jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost ISOH.	Odezva: 1 hod. Obnovení Služby: 12 hod. Kalendář: 9x5
Priorita	Popis	Lhůty						
Priorita 1 Kritická – Havárie	Činnost ISOH je zcela nebo podstatně omezena, všechny nebo důležité části selhaly nebo jsou <b>nedostupné</b> , poskytují výrazně zhoršenou odezvu, selhaly a/nebo jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost ISOH.	Odezva: 1 hod. Obnovení Služby: 12 hod. Kalendář: 9x5						

	<p>Odpovídá stavu incidentu Havárie (viz KPI_05 výše), tj. jedná se o stav ISOH, který neumožňuje plnění základních funkcí.</p>	
Priorita 2 Vysoká – Výpadek	<p>ISOH je funkční pouze částečně, ISOH je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti ISOH. Některá z webových služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.</p> <p>Odpovídá kategorii incidentu Výpadek (viz KPI_05 výše), tj. stav ISOH, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady).</p>	<p>Odezva: 2 hod. Obnovení Služby: 36 hod. Kalendář: 9x5</p>
Priorita 3 Střední – Závada	<p>ISOH je funkční, závada nemá vliv na činnost ISOH. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu.</p> <p>Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod ISOH nebo je mírně zvýšena odezva ISOH.</p> <p>Odpovídá kategorii incidentu Závada (viz KPI_05 výše), tj. stav ISOH, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality ISOH.</p>	<p>Odezva: 8 hod. Obnovení Služby: 14 kalendářních dní (nebude-li lhůta Objednatelům doložitelně prodloužena) Kalendář: 9x5</p>
	<p>Určení priority je prováděno na základě posouzení, jak incident ovlivní procesy Objednatele a funkčnost ISOH.</p> <p>Ve všech případech posunutí termínů FixTime platí, že Poskytovatel je povinen na tuto skutečnost písemně upozornit Objednatele.</p> <p>Klasifikaci incidentů uvádí KPI_05 výše.</p>	
Měřicí bod	Servisdesk	
Sankce	<p>Porušení KPI_05:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Havárie</b> – Sankce 500,- Kč za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na Obnovení Služby,</li> <li>• <b>Výpadek</b> – Sankce 2.000,- Kč za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na Obnovení Služby,</li> <li>• <b>Závada</b> – Sankce 2.000,- Kč za každých započatých 5 Pracovních dní po uplynutí lhůty na Obnovení Služby.</li> </ul> <p>Porušení KPI_06:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sankce 200,- Kč za každou započatou hodinu po překročení lhůty Odezvy pro incident kategorie Havárie,</li> <li>• Sankce 500,- Kč za každý případ překročení lhůty Odezvy u incidentů kategorie Závada a Výpadek.</li> </ul>	
Způsob dokladování	<p>Výkaz KL ISOH_03 se základní statistikou (počet) incidentů a informací o (ne)plnění KPI_05, 06 v členění za jednotlivé kalendářní měsíce zpracovávány za každé kalendářní pololetí.</p> <p>Statistika o všech incidentech bude obsahovat zejména následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet incidentů,</li> <li>• Jednotlivé incidenty dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu,</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Odezvu,</li> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Obnovení Služby.</li> </ul>
Poznámky	<p>Realizace této Služby bude probíhat primárně dálkovým přístupem Poskytovatele na hardwarovou platformu Objednatele/CENIA. V případě, že příčina incidentu bude prokazatelně na straně ISOH a nebude možné řešení této Služby vzdáleným způsobem (např. z důvodu striktní bezpečnostní politiky MŽP/CENIA) je Poskytovatel oprávněn provést Havarijní výjezd (neplánovaný, při poruše), a zajistit obnovu ISOH v místě sídla Objednatele/CENIA). Objednatel je v této situaci povinen poskytnout maximální součinnost. V případě nutnosti provedení havarijního výjezdu si je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše 3 člověkohodiny z disponibilních člověkohodin v rámci služby dle KL ISOH_06.</p> <p>Incidenty jsou hlášeny a zaznamenávány Oprávněnými osobami Objednatele do Servisdesku Poskytovatele.</p> <p>Závažnost incidentu sdělí Objednatel Poskytovateli formou zápisu v Servisdesku. Poskytovatel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení incidentu ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie incidentu vznikne po dohodě obou Smluvních stran. I v případě nedosažení shody ohledně kategorizace incidentu odstraní Poskytovatel závadu dle kategorie určené Objednatelem. Poskytovatel zpracovává a předává za každé kalendářní pololetí Objednateli Výkaz KL ISOH_03 o dodržování KPI_05, 06.</p>
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. c) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

## ISOH\_04 - Řízení změn a nasazení

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISOH_04
Název Služby	„Řízení změn a nasazení“
Popis Služby	<p>Úpravy a adaptace ISOH s cílem zajištění jeho efektivnějšího, plnohodnotného a právně nezávadného využívání.</p> <p>Vytváření návrhů a provádění úprav ISOH za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání v souladu s aktuální legislativou. Službou „Řízení změn a nasazení“ je zabezpečeno řešení požadavků na ISOH, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale které vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu ISOH, z opakujících se činností apod.</p> <p>Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn (oběma Smluvními stranami) a minimalizovat vznik incidentů způsobených provedením změn v podporovaném ISOH.</p> <p>Předmětem této Služby je realizace změnových požadavků Objednatele na úpravu funkcionality ISOH (úpravy a vylepšení ISOH vzniklé jako zpětná vazba z provozu ISOH včetně implementace úprav vynucených legislativou či změnou metodických pokynů).</p> <p>V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obecně: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analytické práce v rámci realizace schválených změnových požadavků na rekonfiguraci, databázové a programátorské úpravy ISOH,</li> <li>○ Vývojové a programátorské práce, jejichž cílem je efektivnější, bezpečnější a komplexnější využívání ISOH: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tvorba a úpravy uživatelských modulů ImpISOH.exe (např. SQL generátoru, čtečky hlášení) podle požadavků uživatelů,</li> <li>▪ Provádění změn nastavení spravovaných technologií Poskytovatelem a změn, u kterých je modifikována verze aplikací/databází ISOH upgradem,</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provedení testů realizovaných změn a úprav ISOH,</li> <li>○ Zajištění stejné funkcionality na testovacím a produkčním prostředí (mimo dobu nasazování a testování nových verzí ISOH),</li> <li>○ Integrace na aplikace/API nových konzumentů/poskytovatelů dat,</li> <li>○ Aktualizace provozní dokumentace, datového slovníku, číselníků, seznamu kontrol, ER diagramu, bude-li je mít Objednatel k dispozici<sup>2</sup> a disponibilních zdrojových kódů ISOH<sup>3</sup> v návaznosti na úpravy jeho funkčnosti (upgrady) tak, aby Objednatel měl vždy k dispozici úplnou dokumentaci k verzím ISOH, jež v danou dobu užívá,</li> <li>○ Projektové a dokumentační práce související s realizací změnových požadavků (stanovení harmonogramu realizace, tvorba akceptačních scénářů, tvorba zápisů z testování, účast na akceptačním řízení, prezentace výsledků apod.).</li> <li>● Správa databází: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Příprava a tvorba databází dílčích agend ISOH pro ohlašovací rok včetně vytváření importních modulů pro daný rok,</li> <li>○ Tvorba databázových výstupů pro webové komponenty ISOH /VISOH, ALLISOH atd./ a databázových výstupů pro externí systémy používané ve státní správě.</li> </ul> </li> <li>● Upgrady – optimalizace stávajících, rozšiřování a konfigurace nových funkcionalit a API ISOH: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pro serverové aplikace a komponenty ISOH: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provádění testování ve vývojovém prostředí Poskytovatele včetně ověření zachování funkčnosti celého řešení,</li> <li>▪ Provádění implementace na Testovací prostředí po ověření funkčnosti ve vývojovém prostředí Poskytovatele,</li> <li>▪ Součinnost s Objednatelem při testování implementovaného upgrade na Testovacím prostředí Objednatele,</li> <li>▪ Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po upgrade ISOH nebo jeho části před nasazením na produkční prostředí,</li> <li>▪ Provádění implementace vybraných upgrade na produkční prostředí,</li> <li>▪ Implementace na produkční prostředí ISOH,</li> </ul> </li> <li>○ Pro ImplISOH.exe: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vývoj nových verzí,</li> <li>▪ testování nových verzí se zástupci Objednatele,</li> <li>▪ distribuce nových verzí,</li> <li>▪ součinnost při instalaci nových verzí.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	9x5
KPI	<b>KPI_07:</b> Provedení změny ISOH; dodržení termínů dle dohodnutého harmonogramu Služby „Řízení změn a nasazení“, viz níže.
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Služba „Řízení změn a nasazení“ bude poskytována podle požadavků Objednatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli nejpozději do 3 Pracovních dnů (Odezva) od obdržení požadavku Objednatele akceptaci požadavku nebo relevantní důvody pro jeho odmítnutí. Zadání požadavku na změnové řízení zpravidla předchází jeho nacenění a vstupní analýza, které jsou realizovány v rámci Služby dle KL ISOH_05.</p> <p>Tato Služba je poskytována ve třech základních variantách, a to v závislosti na možném dopadu na Objednatele a povolené (akceptovatelné) délce odstávky ISOH:</p>

<sup>2</sup> Objednatel nemá k dispozici vývojovou (UML) ani architekturní dokumentaci ISOH. Objednatel je oprávněn dle potřeby tuto chybějící dokumentaci popsat v rámci služby dle KL ISOH\_05.

<sup>3</sup> Jedná se o zdrojové kódy, jež má Objednatel od tvůrce aplikace k dispozici (jsou v jeho vlastnictví).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nízký dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny ISOH, které nejsou zásadního charakteru. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provedení změn ISOH v dohodnutém termínu s Objednatелеm.</li> </ul> </li> <li>• <b>Střední dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny uživatelské optimalizace a změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem funkčního dopadu na ISOH a zpravidla delší dobou realizace. Je zde zapotřebí součinnosti Objednatele a nutná odstávka ISOH. Postup realizace změnového požadavku je následující: Objednatel nejdříve v Servisdesku v rámci Služby ISOH_05 zadává záznam, kde specifikuje možný budoucí požadavek na změnové řízení a požádá Poskytovatele o jeho nacenění. Na základě požadavku vzneseného Objednatелеm provede Poskytovatel (opět v rámci Služby ISOH_05) popis požadavku, a to včetně stanovení dopadu na ISOH, délky odstávky ISOH, způsobu a odhadované doby realizace a pracnosti provedení. Popis požadavku Poskytovatel předá Objednateli k odsouhlasení. Objednatel, teprve až akceptuje popis a rozsah řešení požadavku, zadává požadavek na změnové řízení do Servisdesku, a to již jako položku Služby ISOH_04. Vyžádá-li si Objednatel vytvoření akceptačních scénářů, Poskytovatel je povinen tyto scénáře vytvořit, a to v dohodnutém termínu, vždy však minimálně 1 Pracovní den před prováděním akceptačních testů. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provedení změn ISOH v dohodnutém termínu s Objednatелеm.</li> </ul> </li> <li>• <b>Vysoký dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny zásadního charakteru s vysokým rizikem dopadu, zejména legislativního rázu, na ISOH. Je zde zapotřebí velké součinnosti Objednatele a je nutná dlouhodobější odstávka ISOH. Postup realizace změnového požadavku je následující: Objednatel nejdříve v Servisdesku v rámci Služby ISOH_05 zadává záznam, kde specifikuje možný budoucí požadavek na změnové řízení a požádá Poskytovatele o jeho nacenění. Na základě požadavku vzneseného Objednatелеm provede Poskytovatel (opět v rámci Služby dle KL ISOH_05) popis požadavku, a to včetně stanovení dopadu na ISOH, délky odstávky ISOH, způsobu a odhadované doby realizace a pracnosti provedení. Popis požadavku Poskytovatel předá Objednateli k odsouhlasení. Objednatel, teprve až akceptuje popis a rozsah řešení požadavku, zadává požadavek na změnové řízení do Servisdesku, a to již jako položku Služby ISOH_04. Minimálně v týdenním předstihu nebude-li dohodnuto jinak, před dohodnutým termínem implementace na testovací prostředí Poskytovatel předá písemný popis akceptačních scénářů k odsouhlasení. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provedení změn ISOH v dohodnutém termínu s Objednatелеm.</li> </ul> </li> </ul>
Rozsah Služby	Pro potřeby realizace této Služby činí maximální objem prací Poskytovatele dle tohoto KL 600 člověkohodin (ČH) na jeden rok. Skutečný objem čerpaných ČH potřebných pro realizaci této Služby může být i nižší podle aktuálních potřeb Objednatele. O nevyčerpané ČH v daném roce se navyšuje rozsah ČH pro roky následující. Nacenění pracnosti je zaznamenáváno v Servisdesku v rámci Služby ISOH_05.
Měřicí bod	Servisdesk
Sankce	KPI_07: Neprovedení této Služby dle harmonogramu (viz výše) bude sankcionováno částkou ve výši 1.000,- Kč za každý započatý Pracovní den nad rámec termínu dodání/implementace.
Způsob dokladování	Veškerá komunikace ve věci realizace odsouhlasených požadavků na změnové řízení včetně tvorby akceptačních scénářů je zaznamenáváno v Servisdesku v rámci služby dle KL ISOH_04 a Poskytovatel není oprávněn si je účtovat dodatečně hodinovou sazbou, čili je zohledněna v ceně za provedení změnového řízení. Výkaz KL ISOH_04 zpracováváný za každé kalendářní pololetí se základní statistikou realizace Služby „Řízení změn a nasazení“, počtem čerpaných/nečerpaných/převáděných ČH, s přehledem plnění KPI_07 s rozpadem pracnosti dle jednotlivých objednávek. Zpracování Výkazů je součástí paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. a) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

Poznámky	<p>Objednateli je garantována kvalita provedení této Služby, přesně stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny ISOH je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.</p> <p>Výsledkem této Služby je dodání, instalace a implementace nových verzí ISOH. Je požadováno, aby nové verze ISOH byly (i) bezchybně využitelné v aktuálních verzích minimálně 2 běžných internetových prohlížečů od 2 různých tvůrců (Microsoft IE/Edge a Google Chrome; Google Chrome a Mozilla Firefox; Microsoft IE/Edge a Mozilla Firefox), jedná-li se o webovou část; (ii) bezchybně spustitelné v interním prostředí Objednatele a příslušných rezortních organizací na aktuální verzi OS MS Windows, jedná-li se o desktopovou aplikaci ImpISOH.exe. Před instalací do produkčního prostředí je Poskytovatel povinen ověřit stabilitu a funkčnost nově vytvořených verzí ISOH v Testovacím prostředí. Nově implementované verze ISOH budou zahrnovat případná uzpůsobení již implementovaných verzí. Pokud Poskytovatel písemně oznámí a prokáže Objednateli, že taková instalace a implementace by vedla k chybovému stavu ISOH zapříčiněnému rozdílností verzí softwarových komponent třetích stran z důvodů různého režimu podpory těchto komponent, může Objednatel pozastavit implementaci takového plnění. Pozastavení plnění nezabavuje Poskytovatele povinnosti provozovat ISOH bezchybně.</p>
Platební podmínky	<p>Disponibilní člověkohodiny mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. V rámci tohoto KL budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny až do maximálního ročního objemu (600x sazba za 1 ČH), resp. jeho navýšení způsobeného převodem ČH za tento KL podle smluvní sazby za člověkohodinu. Cena za 1 ČH je uvedena v Tabulce č. 1 písm. d) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy). Nevyčerpané ČH se budou automaticky převádět do následujících let. V rámci fakturačního období se ovšem vždy fakturují pouze odsouhlasené a reálně provedené práce (čerpané ČH).</p> <p>Předmětem fakturace jsou všechny analytické, vývojové, testovací, implementační a dokumentační práce, spojené s realizací změnových řízení za příslušné fakturační období.</p>

## ISOH\_05 – Konzultace

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	ISOH_05
Název Služby	„Konzultace“
Popis Služby	<p>Konzultace je Služba prováděná za účelem poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního odborného nebo technického problému souvisejícího s daty a procesy v ISOH. Jedná se například o:</p> <p>(a) poskytování rozsáhlých technických i odborných rad a doporučení formou analýzy/studie/posudku/specifikace/návodu/dokumentace/modelů,</p> <p>(b) tvorbu složitých SQL dotazů dle požadavků Objednatele apod.,</p> <p>(c) vypracování základního popisu řešení, harmonogramu a nacenění požadavků na Změnové řízení, viz KL ISOH_04, dle stanoveného termínu.</p> <p>Služba „Konzultace“ se do hloubky zabývá problémem Objednatele, uživatelů ISOH a pomáhá jim daný problém vyřešit.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	9x5
KPI	<p><b>KPI_08:</b> Včasné a uspokojivě zpracované písemné vyjádření/výstup.</p> <p>Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí této Služby s ohledem na dohodnutý termín plnění. Kvalita této Služby je posuzována na základě záznamů Servisdesku s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu. Telefonické a e-mailové dotazy nejsou primárně hodnoceny z hlediska KPI. V případě opakované nespokojenosti musí Oprávněná osoba Objednatele zadat záznam v Servisdesku.</p>

	<p><b>KPI_09:</b> Včasná a uspokojivá odpověď týkající se tvorby složitých SQL dotazů, resp. předaná písemná podoba SQL dotazu s komentářem.</p> <p><b>KPI_10:</b> Odezva a vypracování popisů řešení dle lhůt k variantám Služby „Řízení změn a nasazení“.</p>
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Realizace Služby „Konzultace“ bude probíhat dálkově a vždy bude zaznamenávána do Servisdesku (včetně výstupů).</p> <p>Služba „Konzultace“ je poskytována ve 3 variantách, a to v závislosti na očekávaném výstupu u vzneseného dotazu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Závazné vyjádření</b> – U tohoto typu dotazu je Poskytovatelem vypracován dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k problematice ISOH. Charakter dotazu – objednávky konzultace – je závažného charakteru. Vyžádání této služby může být provedeno pouze písemnou formou a záznamem v Servisdesku. Zpracování vyjádření Poskytovatelem proběhne v dohodnutém termínu s Objednatelem.</li> <li>• <b>SQL dotazy</b> – Odpověď na dotaz týkající se tvorby složitých SQL dotazů dle požadavků Objednatele. Výstupem je zpravidla kódový záznam SQL dotazu na základě specifikace vyžádané Oprávněnou osobou Objednatele.</li> <li>• <b>Nacenení změnového řízení</b> – provedení základní analýzy náročnosti a dopadů možného budoucího požadavku na Změnové řízení.</li> </ul>
Měřicí bod	Servisdesk
Sankce	<p>Při porušení KPI_08 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den zpoždění oproti stanovenému termínu plnění.</p> <p>Při porušení KPI_09 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 2.000,- Kč za každý takový případ.</p> <p>Při porušení KPI_10: Porušení vede k uplatnění jednorázová sankce ve výši 2.000,- Kč pro každý případ.</p>
Způsob dokladování	Výkaz KL ISOH_05 zpracováván za každé kalendářní pololetí se základní statistikou (počet, typ, aj.) realizace této Služby s přehledem plnění KPI_08 až KPI_10. Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. a) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).
Poznámky	
Platební podmínky	<p>Disponibilní člověkohodiny mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. V rámci tohoto KL budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny až do maximálního ročního objemu (250 x sazba za 1 ČH), resp. jeho navýšení způsobeného převodem ČH za tento KL podle smluvní sazby za člověkohodinu. Cena za 1 ČH je uvedena v Tabulce č. 1 písm. e) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy). Nevýčerpané ČH se budou automaticky převádět do následujících let. V rámci fakturačního období se ovšem vždy fakturují pouze odsouhlasené a reálně provedené práce (čerpané ČH).</p>

## ISOH\_06 – Prezenční podpora ISOH

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISOH_06
Název Služby	„Prezenční podpora ISOH“
Popis Služby	<p>Předmětem této služby jsou odborné činnosti Poskytovatele související s ISOH, které vyžadují prezenční účast zástupců Poskytovatele v sídle Objednatele. Tato služba je poskytována ve 3 variantách (typech): a) Školení, b) Konzultační výjezd, c) Havarijní výjezd.</p> <p>(a) <b>Školení</b> – služba určená Oprávněným osobám nebo osobám jimi určeným, za účelem odborného školení uživatelů ISOH. Hlavním cílem je zajištění schopnosti uživatelů účinně využívat všechny jim určené funkčnosti ISOH k usnadnění jejich pracovních úkolů a potřeb. Součástí této Služby je školení uživatelů a administrátorů, v případě potřeby Objednatele i přírůstková školení.</p>

	<p>(b) <b>Konzultační výjezd</b> – řešení dotazu, jež si vyžadují osobní účast zástupce Poskytovatele v sídle Objednatele/CENIA. Poskytovatel zajistí účast svého pracovníka a zodpovězení dotazů Objednateli na stanoveném místě v termínu dle vzájemné dohody.</p> <p>(c) <b>Havarijní výjezd</b> – cílem je provést opravu ISOH, kterou není možné nasadit z objektivních důvodů vzdáleným přístupem a je nutná účast zástupce Poskytovatele v místě instalace ISOH.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	KT
KPI	<b>KPI_11:</b> Uskutečnění Školení, Konzultačního výjezdu (volitelného) anebo Havarijního výjezdu. Kvalita této Služby je posuzována na základě záznamů v Servisdesku s ohledem na uskutečnění výjezdu na místo plnění.
Způsob výpočtu a měření Služby	Reakční doba (Odezva) Poskytovatele na převzetí požadavku k zajištění služby Školení je 1 Pracovní den od obdržení požadavku Objednatele. Poskytovatel zajistí účast svého/svých pracovníka/ů provádějících školení na stanoveném místě v termínu dohodnutém Oprávněnou osobou. Objednatel, nebude-li dohodnuto s Poskytovatelem jinak, nemůže požadovat realizaci Školení nebo Konzultační výjezd dříve než 14 pracovních dnů po zadání požadavku na Školení do Servisdesku.
Měřicí bod	Servisdesk
Sankce	Při porušení KPI_11 (nerealizace školení nebo konzultačního výjezdu v dohodnutém termínu) je uplatněna sankce ve výši 2.000,- Kč za každý takový případ.
Způsob dokladování	Výkaz KL ISOH_06 zpracováváný za každé kalendářní pololetí se základní statistikou realizace Služby „Prezenční podpora ISOH“, počtem čerpaných/nečerpaných/převáděných ČH, s přehledem plnění KPI_11 s rozpadem pracnosti dle jednotlivých objednávek. Zpracování výkazů je součástí paušální roční sazby dle Tabulky č. 1 písm. a) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).
Poznámky	<p>Poskytovatel provádí Školení pro uživatele podporovaného ISOH formou praktických ukázek a předvedení podle požadavků a potřeb Objednatele v závislosti na modifikovaných funkcích, službách a verzích podporovaného ISOH. Prezentace výsledků a funkčnosti výstupů Služby dle KL ISOH_04 není součástí této služby, resp. se do této služby nezapočítává.</p> <p>Místo realizace Služby Prezenční podporu ISOH je sídlo Objednatele nebo jiné dohodnuté místo v rámci Hlavního města Prahy.</p> <p>Proškolení uživatelů a administrátorů probíhá formou např. kurzu, dodávky školicích materiálů, dodávky on-line nápovědy s ukázkami činnosti obsluhy a popisem řešení typických situací. Objednatel zajistí vhodné prostory a techniku pro uskutečnění Školení.</p> <p>Za dílčí službu Havarijní výjezd je Poskytovatel oprávněn účtovat maximálně 3 ČH za jeden výjezd. Žádost a zdůvodnění realizace Havarijního výjezdu (neplánovaného) musí být zaznamenána a potvrzena v Servisdesku.</p>
Platební podmínky	Disponibilní člověkohodiny mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. V rámci tohoto KL budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny až do maximálního ročního objemu (90x sazba za 1 ČH), resp. jeho navýšení způsobeného převodem ČH za tento KL podle smluvní sazby za člověkohodinu. Cena za 1 ČH je uvedena v Tabulce č. 1 písm. f) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy). Nevyčerpané ČH se budou automaticky převádět do následujících let. V rámci fakturačního období se ovšem vždy fakturují pouze odsouhlasené a reálně provedené práce (čerpané ČH). Poskytovatel není oprávněn do této služby zahrnout čas strávený cestou na místo plnění a zpět. Průměrná doba provedení jedné dílčí služby uvedených typů viz výše je 4,5 hodiny s tím, že minimální délka objednávky jedné z tří typů této Služby je 3 hodiny a maximálně 6 hodin (vždy čistého času stráveného zástupcem/ci Poskytovatele v sídle Objednatele).

**ISOH\_07 – Export dat**

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	ISOH_07
Název Služby	„Export dat“
Popis Služby	<p>Služba Export dat bude realizována za účelem bezproblémového přechodu aplikací ISOH do připravovaného nového řešení (ISOH2) a je součástí řízeného ukončení služeb ISOH. Služba zahrnuje následující činnosti:</p> <p>a) vytvoření exportního modulu pro export dat do formátu .XML v aplikaci ISOH.exe</p> <p>Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V aplikaci ISOH.EXE („aplikace“) v sekci export dat bude vytvořen nový modul pro export dat. Dostupnost modulu bude vázaná na nově vzniklé právo v aplikaci.</li> <li>• V modulu si bude možné zvolit příslušnou agendu a rok, za které bude možné příslušná data vyexportovat.</li> <li>• Data s databází ISOH budou exportována do podoby XML výstupu. Data nebudou nijak transformována. Tedy za každou databázovou tabulku i včetně číselníků bude výsledkem jedno XML. Modul bude umožňovat nastavit ukládání .XML souborů do volitelného síťového adresáře. Poskytovatel navrhne vhodnou strukturu ukládání.</li> <li>• Z důvodu možného velkého objemu dat a možnými problémy při jejich následném zpracování bude v modulu dostupný parametr pro nastavení maximálního počtu záznamů pro jeden XML soubor. Tedy pokud bude tabulka obsahovat více záznamů, výsledkem exportu bude více XML souborů s pořadovým číslem.</li> <li>• Každé XML bude při exportu možné automaticky podepsat elektronickým podpisem, který si bude možné zvolit uživatelsky při provedení exportu dat. Pokud si uživatel nezvolí elektronický podpis, nebude výsledné XML podepsáno, ale export bude umožněn.</li> <li>• Export dat bude možné uživatelsky realizovat kdykoliv, a to bez potřeby zásahu dodavatele systému, a to v plném rozsahu vybrané agendy za dané období.</li> </ul> <p>Dokumentace:</p> <p>Součástí modulu v aplikaci bude dostupná ke stažení dokumentace v PDF podobě popisující každý element v XML souborech včetně vazby mezi XML soubory samotnými. Ilustrační příklad popisu XML je přílohou č. 2 této Smlouvy – Ilustrační příklad popisu XML. Díky tomu bude možné data migrovat do jiného systému.</p> <p>Data:</p> <p>Veškerá data ISOH a informace vzniklé v souvislosti s poskytováním provozních služeb dle jednotlivých katalogových listů, včetně záznamových souborů (logů) (dále jen „Data“) jsou ve výlučném vlastnictví Objednatele.</p> <p>Seznam exportovaných dat podle agend (17):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data z ORP a SOP,</li> <li>• Data z ORP a SOP – PD ISOH,</li> <li>• Data z ORP a SOP – <i>VISOH</i>,</li> <li>• Datový sklad hlášení z ORP,</li> <li>• Registr zařízení a spisů,</li> <li>• Registr míst zpětného odběru elektro,</li> <li>• Elektrozařízení – seznam výrobců a kolektivních systémů,</li> <li>• Seznam dopravců,</li> <li>• Roční zprávy,</li> <li>• Log zpracování hlášení z ISPOP,</li> <li>• Elektroodpady – roční zprávy o plnění povinnosti ZO,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pneumatiky – roční zprávy o plnění povinnosti ZO,</li> <li>• Autovraky – roční zprávy výrobce a akreditovaného zástupce,</li> <li>• Baterie – roční zprávy o plnění povinnosti ZO,</li> <li>• Obaly – roční zprávy o plnění povinnosti ZO,</li> <li>• Obaly – roční zprávy AOS,</li> <li>• Oleje – roční zprávy o plnění povinnosti ZO.</li> </ul> <p>Seznam exportovaných dat – číselníky (19)</p> <p>Jedná se o 19 číselníků. Součástí exportu příslušné agendy budou vždy potřebné číselníky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Číselník firem – agenda subjektů,</li> <li>• Číselník ustanovení,</li> <li>• Číselník elektroskupin,</li> <li>• Číselník elektrozařízení,</li> <li>• Číselník katalog odpadů,</li> <li>• Číselník katastrů,</li> <li>• Číselník krajů,</li> <li>• Číselník kódů nakládání,</li> <li>• Číselník obcí,</li> <li>• Číselník CZ-NACE / OKEČ,</li> <li>• Číselník okresů,</li> <li>• Číselník ORP,</li> <li>• Číselník skladů,</li> <li>• Číselník zařízení – skládky,</li> <li>• Číselník zařízení – zařízení,</li> <li>• Číselník států,</li> <li>• Číselník katalog zařízení,</li> <li>• Číselník kapacit skládek,</li> <li>• Číselník ZÚJ.</li> </ul> <p>Omezení rozsahu dat:</p> <p>Exportní modul nebude umožňovat exportovat všechna data obsažená v databázích ISOH 1:1 obsažené (všechny sloupce z tabulek). Nebudou např. exportována data, kdy uživatel záznam změnil apod., protože tyto údaje nejsou relevantní pro využití v novém systému.</p> <p>Seznam neexportovaných dat</p> <p>Data, která se nebudou exportovat z důvodu, že se např. jedná o různé logy, nepoužívané historické tabulky nebo pomocné tabulky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Log komunikace ISZR,</li> <li>• Log webové služby registru zařízení,</li> <li>• Log webové služby a aplikace registr míst zpětného odběru,</li> <li>• Log webové služby a aplikace seznam výrobců elektrozařízení,</li> <li>• Log importu a mazání dat z ORP – statistika nahraných záznamů,</li> <li>• Log stažených hlášení z krajských úřadů,</li> <li>• Emailové kontakty na krajské úřady – pro datový sklad hlášení z ORP,</li> <li>• Tabulka parametrů ukončení příjmu dat z ORP za daný rok,</li> <li>• Importní databáze dat z ORP,</li> <li>• Data z ORP týkající se přílohy č. 25 vyhlášky 383/2001 Sb. v historické podobě před zahájením fungování registru zařízení a spisů (rok 2016),</li> <li>• Data z ORP týkající se přílohy č. 21 vyhlášky 383/2001 Sb. – Obce,</li> </ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Číselník elektroskupin – srozumitelné názvy pro web registr míst zpětného odběru,</li> <li>• Číselník elektrozařízení – srozumitelné názvy pro web registr míst zpětného odběru,</li> <li>• Nastavení přehledů pro aplikaci VISOH,</li> <li>• Stornované záznamy v registru zařízení a spisů,</li> <li>• Stornované záznamy v seznamu dopravců,</li> <li>• Seznam zahraničních výrobců elektro (zobrazení na webu aplikace).</li> </ul> <p>Další neexportované databáze / agendy Seznam dalších neexportovaných databází.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ALLISOH – jsou to identické db, ale uložené na jiném místě – jejich export se provádět nebude</li> <li>• DBISOH_USERS – obsahuje záznamy o uživateli systému a jim přidělených právech a nastavení pro fungování systému ISOH.</li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	vytvoření exportního modulu do 7 měsíců od doby účinnosti Smlouvy
KPI	KPI_12: Existující exportní modul včetně dokumentace (návodů k obsluze, popis polí a vazeb mezi nimi, resp. kompletní datové slovníky pro popis datových struktur .xml/ číselníků pro dané agendy)
Způsob výpočtu a měření Služby	Servisdesk
Měřicí bod	Servisdesk
Sankce	Při porušení KPI_12 (včasné a kvalitní vytvoření exportního modulu) je uplatněna sankce ve výši 10.000,- Kč za každý započatý člověkodenní po termínu stanoveném Objednatel pro realizaci příslušné dílčí části této služby. Přesáhne-li doba dodání a řádné implementace více než 30 dní, bude uplatněna jednorázová sankce 50 % ceny z ceny této Služby.
Způsob dokladování	Výkaz o provedení obsahující Akceptační protokoly, záznam(y) v Servisdesku
Poznámky	Při všech následných úpravách ISOH bude zohledněna existence exportního modulu a ten bude vždy rozšířen, nebo upraven o nové změny v ISOH, pokud se budou týkat struktury uložených dat. Validace dat bude zajištěna pouze pro potřeby akceptace exportního modulu. Předávání exportního modulu může být rozděleno do fází po jednotlivých agendách, pokud bude potřeba mít data a popis struktury pro nějaké agendy dříve (návaznost prací na ISOH2).
Platební podmínky	Cena za služby řízeného ukončení je uvedena ve Smlouvě, viz Tabulka č. 1 písm. g) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

## ISOH\_08 – Součinnost s 3. stranami

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	ISOH_08
Název Služby	„Součinnost s 3. stranami“
Popis Služby	<p>Tato služba se podobá službám ISOH_02 (část Helpdesk) a ISOH_05 – Konzultace, je však specifická tím, že se jedná o konzultace, resp. helpdesk spojený s přípravou na ukončovací období ISOH (dále „Exit plán“) a přechodem na ISOH2 s tím, že primárně není určena Objednateli, ale zpravidla 3. straně – vysoutěženému zhotoviteli ISOH2, který bude vyvíjet návazný informační systém.</p> <p>Poskytovatel se zavazuje na vyzvání Objednatele poskytovat veškerou součinnost potřebnou k realizaci Exit plánu (tj. mimo jiné i poskytování informací v oblasti analytického vyhodnocení exportovaných dat ISOH, účast na jednáních Objednatele nebo třetích stran určených Objednatel apod.) až do doby úplného převzetí a inicializace Díla a dosavadních činností Poskytovatele Objednatel nebo novým dodavatelem. V případě, že dojde k uzavření nové</p>

	<p>smlouvy s novým dodavatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování dosavadních činností Poskytovatele novým dodavatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti povinen zabezpečit na výzvu Objednatele i osobní účast příslušných členů realizačního týmu Exit plánu Poskytovatele na jednáních s Objednatelům či jím určenými třetími stranami. Součinnost dle výše uvedeného je Poskytovatel povinen poskytovat po celou dobu realizace Exit plánu a její poskytování je zahrnuto v ceně, resp. hodinové sazbě dle bodu h) Tabulky č. 1 čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy. Nebude-li Objednatel požadovat realizaci Exit plánu, popř. nebude-li požadovat jeho realizaci v plném rozsahu, ale bude-li požadovat po Poskytovateli poskytnutí součinnosti, jak výše uvedeno v tomto odstavci, zavazuje se Poskytovatel takovou součinnost poskytovat, a to za použití hodinové sazby dle bodu h) Tabulky č. 1 čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy.</p> <p>Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí a bez zbytečného odkladu. Bude-li požadována součinnost dle výše uvedeného textu, zavazuje se Poskytovatel reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí osoby a zahájit poskytování součinnosti nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	9x5
KPI	KPI_15: Uspokojivě a včasné (do následujícího BD) zodpovězený dotaz / realizace prezenční konzultace/revize návrhů zhotovitele ISOH2 týkající se oblasti struktury, obsahu dat a migrace dat (nejpozději do 5 pracovních dnů nebude-li Objednatel prodlouženo).
Způsob výpočtu a měření Služby	Prostřednictvím ticketovacího nástroje Servisdesku, e-mailem, osobní konzultací v sídle Objednatele. Po ukončení této Smlouvy bude monitoring Poskytovatel zasílat Objednateli prostřednictvím e-mailu ve formě jednoduché tabulky až do doby úplného převzetí a inicializace ISOH2.
Měřicí bod	Servisdesk
Sankce	Při porušení KPI_15 (reakce na dotazy, účast na jednání, zpracování revize) je uplatněna sankce 500,- Kč za každý den prodlení nad dobu odezvy (zpracování a předání odpovědi)
Způsob dokladování	Výkaz o čerpání služby, jež je přílohou faktury, která bude zasílána ve čtvrtletních intervalech zpětně, byla-li v daném čtvrtletí služba ze strany Objednatele čerpána.
Poznámky	Smluvní strany se dohodly a Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli součinnost i po skončení realizace Exit plánu, resp. ukončení platnosti této Smlouvy, a to po dobu 1 roku ode dne podpisu akceptačního protokolu o provedení (realizaci) Exit plánu nebo po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen tuto součinnost poskytnout na základě objednávky příslušných služeb dle této Smlouvy. Podle dohody Smluvních stran součinnost Poskytovatele dle tohoto odstavce bude poskytována za hodinovou sazbou dle bodu h) Tabulky č. 1 čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy. Po ukončení této smlouvy bude monitoring Poskytovatel zasílat Objednateli prostřednictvím e-mailu ve formě jednoduché tabulky až do doby úplného převzetí a inicializace ISOH2.
Platební podmínky	Cena za služby řízeného ukončení je uvedena ve Smlouvě, viz Tabulka č. 1 písm. h) (Čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy).

## Popis elementů

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
<b>KATALOG</b>	<b>Katalog odpadů dle vyhlášky 93/2016 Sb.</b>	
KTL_KOD	Kód odpadu	
KTL_KTG	Kategorie odpadu dle vyhlášky 93/2016 Sb. (N = nebezpečný, O = ostatní)	
KTL_NAZEV	Název odpadu	
<b>KRAJ</b>	<b>Seznam krajů</b>	
KRA_KOD	Kód kraje dle klasifikace ČSÚ	
KRA_NAZEV	Název kraje	
KRA_ZNAK	Písmenný znak kraje dle § 24a odst. 1 vyhlášky 383/2001 Sb.	
<b>ZKATALOG</b>	<b>Seznam pro katalogizaci zařízení dle datového standardu MŽP</b>	
ZKTL_ID	Identifikační klíč záznamu	
ZKTL_KOD	Kód technologie	
ZKTL_NAZEV	Název technologie	
ZKTL_PROCES	Název procesu (skupiny technologie)	
ZKTL_OBLAST	Název oblasti (kategorie technologie)	

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
ZKTL_ORDER	Pořadové číslo	
<b>ZARIZ</b>	<b>Zařízení</b>	
ZRZ_ID	Identifikační klíč záznamu	
ZRZ_IDENT	Identifikační číslo zařízení (IČZ)	
ZRZ_ULICE	Adresa zařízení - ulice (pouze u stacionárních zařízení)	
ZRZ_OBEC	Adresa zařízení - obec (pouze u stacionárních zařízení)	
ZRZ_PSC	Adresa zařízení - PSČ (pouze u stacionárních zařízení)	
ZRZ_MOBILNI	Typ zařízení: 0 = stacionární 1 = mobilní	
ZRZ_ZUJ	Adresa zařízení - kód Základní územní jednotky dle klasifikace ČSÚ (pouze u stacionárních zařízení)	
ZRZ_ZUJNAZEV	Adresa zařízení - název Základní územní jednotky dle klasifikace ČSÚ (pouze u stacionárních zařízení)	
ZRZ_MOBILNITYP	Typ mobilního zařízení (pouze u mobilních zařízení): 0 = sběr a výkup (kromě autovraků a elektroodpadů) 1 = mechanické procesy (kromě zpracování autovraků a elektroodpadů) 2 = fyzikálně-chemické procesy	

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
	3 = biologické procesy 4 = ostatní procesy 5 = sběr a výkup autovraků 6 = sběr a výkup elektroodpadů 7 = mechanické procesy ve zpracování autovraků 8 = mechanické procesy ve zpracování elektroodpadů	
ZRZ_SOUHLAS	Typ souhlasu s provozem zařízení:  0 = podle § 14 odst. 1 1 = podle § 14 odst. 2 (kromě použití upravených kalů) 2 = bez souhlasu (malé zařízení pro zpracování BRO podle § 33b odst. 1 písm. a) Zákona o odpadech 3 = podle § 14 odst. 2 - použití upravených kalů	
ZRZ_IPPC	Rozlišení, zda je pro zařízení vydáno integrované povolení IPPC:  0 = ne 1 = ano	
ZRZ_IPPCISLO	Registrační kód zařízení v evidenci integrovaných povolení IPPC	
ZRZ_GPSSIRKA	GPS souřadnice zařízení - šířka (WGS84, desetinný formát)	
ZRZ_GPSDELKA	GPS souřadnice zařízení - délka (WGS84, desetinný formát)	
<b>ZRZPROVOZOVATEL</b>	<b>Provozovatelé zařízení</b>	
ZRSP_ID	Identifikační klíč záznamu	
ZRSP_IDZARIZ	Identifikační klíč záznamu zařízení	ZARIZ

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
ZRSP_PROVOZOVATELIC	IČO provozovatele	
ZRSP_PROVOZOVATELNAZEV	Název provozovatele	
ZRSP_PROVOZOVATELULICE	Adresa sídla provozovatele - ulice	
ZRSP_PROVOZOVATELOBEC	Adresa sídla provozovatele - obec	
ZRSP_PROVOZOVATELPSC	Adresa sídla provozovatele - PSČ	
ZRSP_PROVOZOVATELZUJ	Adresa sídla provozovatele - kód Základní územní jednotky dle klasifikace ČSÚ	
ZRSP_PROVOZOVATELZUJNAZEV	Adresa sídla provozovatele - název Základní územní jednotky dle klasifikace ČSÚ	
ZRSP_PLATNOSTOD	Počáteční datum platnosti souhlasu s provozem zařízení	
ZRSP_PLATNOSTDO	Koncové datum platnosti souhlasu s provozem zařízení	
ZRSP_KRAJ	Kód kraje, který vydal souhlas	KRAJ
<b>ZRZPOVOLODP</b>	<b>Povolené odpady k převzetí do zařízení</b>	
ZRPO_ID	Identifikační klíč záznamu	
ZRPO_IDZRSP	Identifikační klíč záznamu provozovatele	ZRZPROVOZOVATEL
ZRPO_ODPKOD	Katalogové číslo odpadu	KATALOG

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
ZRPO_ODPKTG	Skutečná kategorie odpadu (N = nebezpečný, O = ostatní; v případě překategorizace se uvádí písmeno za lomítkem, např. odpad kategorie O/N je zapsán jako N)	
ZRPO_PLATNOSTOD	Počáteční datum platnosti souhlasu s převzetím odpadu do zařízení	
ZRPO_PLATNOSTDO	Koncové datum platnosti souhlasu s převzetím odpadu do zařízení	
<b>ZRZROZSAH</b>	<b>Katalogizace zařízení (povolené technologie)</b>	
ZRRO_ID	Identifikační klíč záznamu	
ZRRO_IDZKATALOG	Identifikační klíč záznamu technologie	ZKATALOG
ZRRO_IDZARIZ	Identifikační klíč záznamu zařízení	ZARIZ
ZRRO_IDZRSP	Identifikační klíč záznamu provozovatele	ZRZPROVOZOVATEL
ZRRO_PLATNOSTOD	Počáteční datum platnosti	
ZRRO_PLATNOSTDO	Koncové datum platnosti	
<b>ZRZHISTORIEPROVOZU</b>	<b>Historie provozu</b>	
ID	Identifikační klíč záznamu	
IDZARIZ	Identifikační klíč záznamu zařízení	ZARIZ
PROVOZOVATELIC	IČO provozovatele	
PROVOZOVATELNAZEV	Název provozovatele	

<i>Název elementu, sloupce nebo tabulky</i>	<i>Popis</i>	<i>Vazba na element, tabulku</i>
STAV	Kód stavu: 0 = zahájení provozu 2 = znovuzahájení provozu	
DATUMOD	Počáteční datum platnosti	
DATUMDO	Koncové datum platnosti	
<b>EXP_PARAMS</b>	<b>Parametry exportu</b>	
PARAMETR	Název parametru (datum a čas exportu, rozsah dat, verze zdrojové databáze,...)	
HODNOTA	Hodnota parametru	