

7 SMLOUVA NA UPODALE TISKÁRENI A TISKOVÉHO ŘEŠENÍ ČBSM

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

(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

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

(dále jen „**Objednatel**“)

a

KYOCERA Document Solutions Czech, s.r.o.

Sídlo:	Českomoravská 2420/15, Praha 9, 190 93
Zastoupená/jednající:	██████████ jednatel
Zapsaná v OR:	vedeném Městským obchodním soudem v Praze, oddíl C, vložka 7420
IČO:	05324165
DIČ:	CZ05324165
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
Číslo účtu:	86-8959320297/0100
ID datové schránky:	6f5qm77

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - je správcem informačního systému kritické informační infrastruktury podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „Zákon o kybernetické bezpečnosti“);
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - se před podpisem této Smlouvy seznámil s hardware zařízením Objednatele, kterého se týká plnění dle této Smlouvy, a jeho stavem.
3. Smluvní strany tuto Smlouvu uzavírají za účelem povýšení tiskáren KYOCERA na požadovanou verzi firmwaru a instalace nové verze MyQ na všech tiskových serverech Objednatele, a to za podmínek dohodnutých dále v této Smlouvě, s cílem zajistit bezproblémový chod tiskových služeb.

I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele provést pro Objednatele update tiskáren, tiskových ovladačů a tiskového řešení, včetně zajištění firmware (který výrobce neposkytuje přímo uživatelům), a zaškolit zaměstnance Objednatele k provedení těchto činností (dále jen „Předmět plnění“). Bližší specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

II.

Čas a místo plnění, akceptace

1. Poskytovatel je povinen započít s poskytováním Předmětu plnění následující pracovní den po nabytí účinnosti této Smlouvy, tj. uveřejněním této Smlouvy v registru smluv Objednatelem v souladu s čl. X. odst. 1. této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Předmět plnění byl poskytnut a Objednatelem akceptován ve smyslu odst. 6. písm. a) tohoto článku této Smlouvy, a to pokud jde o všechna kritéria pro akceptaci podle odst. 5. tohoto článku této Smlouvy, ve lhůtě do 120 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou nutnou a potřebnou součinnost ke splnění jeho závazku podle předchozí věty tohoto odstavce této Smlouvy.
3. Poskytnutí Předmětu plnění a osvědčení o jeho provedení (tj. „akceptace“) bude provedeno protokolárně, prostřednictvím písemného předávacího (akceptačního) protokolu pro každou

jednotlivou územní organizační jednotku Objednatele uvedenou v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „ÚOJ“).

4. Poskytovatel dokončí Předmět plnění na jednotlivých ÚOJ nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, a to formou předání vyplněného předávacího protokolu, který bude podepsán osobami oprávněnými jednat ve věcech věcného plnění podle čl. VII. odst. 1. této Smlouvy.
5. Akceptace (převzetí) dokončeného Předmětu plnění proběhne na základě podpisu předávacího (akceptačního) protokolu osobami oprávněnými jednat za Objednatele ve věcech věcného plnění podle čl. VII. odst. 1. této Smlouvy, čímž bude potvrzeno, že plnění bylo poskytnuto v souladu s níže uvedenými akceptačními kritérii Objednatele, resp. v souladu s příslušným z těchto kritérií. Poskytovatel je v součinnosti s Objednatelem povinen zajistit, aby akceptace (převzetí) Předmětu plnění byla dokončena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne podpisu předávacího (akceptačního) protokolu podle odst. 4. tohoto článku této Smlouvy, přičemž kritérii pro akceptaci poskytnutého Předmětu plnění je řádné poskytnutí Předmětu plnění a úspěšné provedení níže uvedených akceptačních testů (ve vztahu k Poskytovatelem provedenému update):
 - a) ověření funkcí a vlastností všech updatovaných tiskáren, v souladu s požadovanými parametry uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy;
 - b) ověření funkčnosti MyQ na tiskovém serveru;
 - c) ověření nastavení jednotlivých ovladačů tiskáren;
 - d) nepřetržitý a bezvadný chod tiskového systému po dobu 14 dnů ode dne jeho předání Poskytovatelem.
6. Výsledek akceptačního řízení, a to ve vztahu ke každému kritériu pro akceptaci podle odst. 5. tohoto článku této Smlouvy, zaznamená Objednatel do předávacího (akceptačního) protokolu, a to buď s výsledkem „*Akceptováno*“, nebo „*Neakceptováno*“, přičemž:
 - a) Akceptováno. V případě, že plnění splňuje akceptační kritéria uvedená v odst. 5. tohoto článku této Smlouvy, Objednatel předávací (akceptační) protokol potvrdí svým podpisem;
 - b) Neakceptováno. V případě, že plnění nesplňuje akceptační kritéria uvedená v odst. 5. tohoto článku této Smlouvy, a to byť jen zčásti. V předávacím (akceptačním) protokolu Objednatel uvede, že plnění nebylo akceptováno, stanoví Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění vad, včetně stanovení termínu nového akceptačního řízení, a výše uvedené potvrdí svým podpisem na předávacím (akceptačním) protokolu. Nové akceptační řízení se bude konat nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne skončení předchozího neúspěšného akceptačního řízení.

Objednatel předávací (akceptační) protokol potvrdí svým podpisem, pokud budou splněny podmínky pro vyznačení výroku „*Akceptováno*“, jak je uvedeno v odst. 6. písm. a) tohoto článku této Smlouvy výše. Do vyznačení výroku „*Akceptováno*“ Objednatelem se pro nová akceptační řízení použijí ustanovení tohoto odst. 6. tohoto článku této Smlouvy přiměřeně.

7. Místem plnění jsou jednotlivé ÚOJ uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že v průběhu trvání této Smlouvy může dojít ke změně sídel jednotlivých ÚOJ. Nastane-li skutečnost uvedená v předchozí větě tohoto odstavce, Objednatel se zavazuje o tom informovat Poskytovatele elektronickou cestou, a to prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu osoby oprávněné zastupovat Poskytovatele ve věcech věcného plnění uvedené v čl. VII. odst. 1. této Smlouvy, a to nejpozději 2 týdny před faktickou změnou sídla ÚOJ. O této změně nebude uzavírán dodatek k této Smlouvě. Změna sídla ÚOJ není důvodem pro navýšení ceny Předmětu plnění dle čl. III. této Smlouvy. Změna bude vůči Poskytovateli účinná ode dne doručení informace o změně.

III. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za provedení Předmětu plnění činí **3.667.100,- Kč bez DPH**, tedy **4.437.191,- Kč včetně DPH**, výše DPH činí 770.091,- Kč.
2. Cena za provedení Předmětu plnění uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy je cenou konečnou, úplnou, závaznou a nejvýše přípustnou. Cena uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy může být překročena pouze v souvislosti se změnou sazby DPH mající prokazatelný vliv na cenu Předmětu plnění, a to pouze o výši, která této změně bude odpovídat. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být tato cena překročena.
3. Celková cena za poskytování Předmětu plnění uvedená v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy již v sobě zahrnuje veškeré související náklady Poskytovatele, zejména náklady na dopravu, práci administrátorů, technického specialisty.
4. Platba za provedení Předmětu plnění bude provedena Objednatelům na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem, a to do 10 pracovních dnů ode dne akceptace Předmětu plnění Objednatelům jako celku ve smyslu čl. II. odst. 6. písm. a) této Smlouvy. Přílohou daňového dokladu (faktury) bude kopie předávacího (akceptačního) protokolu ve smyslu čl. II. odst. 6. písm. a) této Smlouvy.
5. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednatelům.
6. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti dle platných a účinných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dle této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn daňový doklad (fakturu) zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s úhradou oprávněně fakturované ceny za Předmět plnění; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednatelům.
7. Daňový doklad (faktura) se považuje za uhrazený připsáním příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
8. Objednatel neposkytuje Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou žádné zálohy.
9. Veškeré platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

IV. Sankční ujednání, náhrada škody

1. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednatelům smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení oproti termínu řádného a bezvadného provedení Předmětu plnění uvedenému v čl. II. odst. 2. této Smlouvy, a to ve výši 10.000,- Kč.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se splněním povinnosti dle čl. V. odst. 3. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
3. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková technická a organizační opatření, aby data, provozní údaje a jiné informace byly předávány v takovém formátu, ve kterém nemůže dojít k jejich neoprávněnému nebo nahodilému přístupu, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení daného závazku.
4. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, ke zvláštní kategorii osobních údajů a k důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, nebo poruší-li Poskytovatel své závazky podle čl. VI. odst. 4. a 6. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení daného závazku.

5. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení oproti sjednanému termínu potvrzení přijetí incidentu uvedenému v čl. IV. odst. 3. Přílohy č. 1 této Smlouvy, a to ve výši 2.000,- Kč.
6. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení oproti sjednanému termínu odstranění incidentu uvedenému v čl. IV. odst. 4. Přílohy č. 1 této Smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč.
7. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
8. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
9. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích (dále jen „Nařízení“).
10. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury) uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši určené Nařízením.
11. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu škody, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinnosti dané touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda a náklady, které musel Objednatel vynaložit v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.

V.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen postupovat při provádění Předmětu plnění s veškerou odbornou a potřebnou péčí, v souladu s právními předpisy, zejména pak Zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími předpisy a platnými technickými normami.
2. Poskytovatel je povinen dodržovat vnitřní bezpečnostní politiky Objednatele, s nimiž bude Objednatelem prokazatelně seznámen.
3. Poskytovatel je povinen informovat oprávněnou osobu Objednatele ve věcech kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů souvisejících s touto Smlouvou uvedenou v čl. VII. odst. 1. této Smlouvy o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech souvisejících s Předmětem plnění nejpozději následující pracovní den po detekci kybernetické bezpečnostní události nebo incidentu.
4. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na své straně souvisejících s Předmětem plnění.
5. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o významné změně kontroly nad Poskytovatelem podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), nebo změny nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům nezbytnou součinnost při provádění auditu bezpečnostních opatření kybernetické bezpečnosti.

7. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro poskytování Předmětu plnění.
8. Objednatel je povinen zajistit požadovanou funkcionalitu všech síťových, hardwarových a softwarových prvků, které nejsou Předmětem plnění, ale které budou nezbytné pro řádné poskytování Předmětu plnění a Poskytovatel jej o tomto prokazatelně informuje.
9. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění na své náklady a nebezpečí.
10. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Předmětu plnění používat vlastní vybavení (zejména nářadí apod.).
11. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho případným poddodavatelům přístup do míst plnění. Poskytovatel a jeho případní poddodavatelé jsou oprávněni se pohybovat pouze v prostorách Objednatele bezprostředně souvisejících s Předmětem plnění.
12. Poskytovatel je povinen po nabytí účinnosti této Smlouvy přizpůsobit svůj Helpdesk (Servicedesk) stavu Helpdesku (Servicedesku) Objednatele a zajistit ve spolupráci s Objednatelem takové propojení, které zaručí bezproblémovou komunikaci Helpdesků (Servicedesků) navzájem. To vše nejpozději s poskytnutím Předmětu plnění (předáním plnění prostřednictvím předávacího protokolu) pro první ÚOJ. Helpdesk (Servicedesk) bude sloužit k hlášení případných incidentů v průběhu období akceptačních testů.
13. Pravidla pro komunikaci mezi Helpdeskem (Servicedeskem) Objednatele a Helpdeskem (Servicedeskem) Poskytovatele pomocí strukturovaných e-mailů za účelem předávání informací o průběhu řešení požadavků jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se těmito pravidly řídit.
14. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 4 000 000,- Kč, přičemž spoluúčast Poskytovatele nebude vyšší než 5 % z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy k výzvě Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či podobný doklad o trvání pojištění do 5 pracovních dnů od doručení této výzvy. Porušení těchto povinností bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.
15. Smluvní strany se zavazují, že přijmou taková technická a organizační opatření, aby data, provozní údaje a jiné informace byly předávány v takovém formátu, ve kterém nemůže dojít k jejich neoprávněnému nebo nahodilému přístupu.
16. Poskytovatel je povinen technické nosiče dat obsahující data, osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů likvidovat při jejich vyřazení z používání pouze takovým způsobem, který zajistí, že před jejich likvidací nebo opakovaným použitím budou veškerá uložená data odstraněna nebo bezpečně přepsána. Poskytovatel je povinen předat nefunkční a vyřazené technické nosiče těchto dat, které jsou majetkem Objednatele k fyzické likvidaci Objednateli. Fyzickou likvidaci technických nosičů dat obsahujících data, osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce této Smlouvy zajišťuje v souladu s požadavky kybernetické bezpečnosti Objednatel.
17. Smluvní strany potvrzují, že Poskytovatel před podpisem této Smlouvy Objednateli prokázal, že je certifikovaným partnerem společnosti KYOCERA GROUP a MYQ Solution, a to předložením:
 - a) aktuálně platného certifikátu s názvem „Obchodní a servisní partner Kyocera“ nebo aktuálně platného prohlášení společnosti Kyocera Document Solutions Czech, s.r.o., a
 - b) aktuálně platného certifikátu s názvem „Obchodní a servisní partner MyQ“ nebo aktuálně platného prohlášení společnosti MyQ, spol. s r.o.

Poskytovatel se zavazuje předložené dokumenty udržovat v platnosti po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu. Poskytovatel je povinen tuto skutečnost kdykoli po dobu plnění této Smlouvy prokázat k výzvě Objednatele, a to do 5 pracovních dnů od doručení této výzvy. Porušení těchto povinností bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

VI. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. S ohledem na Předmět plnění této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude mít přístup k osobním údajům zaměstnanců a externích zaměstnanců (zaměstnanců dodavatelů) Objednatele a k důvěrným informacím, za něž jsou považovány technické nebo jiné podklady získané při plnění této Smlouvy pojednávající o jejím předmětu.
2. Smluvní strany se zavazují, že přijmou taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, ke zvláštní kategorii osobních údajů a k důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
3. Poskytovatel se zavazuje dodržovat ustanovení právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména pak zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
4. Smluvní strany se zavazují, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady, získané při plnění této Smlouvy o jejím předmětu, nepoužijí pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytnou nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud není v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky a osoby, jež se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy a seznámí se s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů. Tento závazek bude trvat i po ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strana, která poruší tento svůj závazek, je povinna nahradit druhé Smluvní straně vzniklou škodu.
5. Písemný souhlas dle předchozího odstavce nebude žádnou Smluvní stranou bezdůvodně odpírán. Písemný souhlas není nutný k poskytnutí shora uvedených informací pro veškeré orgány pověřené k výkonu kontroly zadávacího řízení, na jehož základě byla podepsána tato Smlouva (dále jen „Zadávací řízení“) v rámci platných a účinných právních předpisů a osoby, které jednájí v takovém kontrolním řízení jejich jménem.
6. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících se způsoby zabezpečení ochrany osobních údajů a zvláštní kategorie osobních údajů spravovaných Objednatelem v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy nebo v přímé souvislosti s nimi. Tento závazek bude trvat i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

VII. Oprávněné osoby

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

Ve věcech smluvních:

za Poskytovatele: [redacted] tel: [redacted] , e-mail:

za Objednatele: [redacted] tel: [redacted] e-mail:

Ve věcech věcného plnění:

za Poskytovatele: [redacted] tel: [redacted] e-mail: [redacted]

za Objednatele: [redacted] tel: [redacted] e-mail: [redacted]

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

za Poskytovatele: [redacted] tel: [redacted] e-mail: [redacted]

za Objednatele: [redacted] tel.: [redacted]
e-mail: [redacted]

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

VIII. Ukončení Smlouvy

- Tato Smlouva může zaniknout vzájemnou dohodou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci Smluvních stran, jinak je neplatná.
- Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změny nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy.
- Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od této Smlouvy je možné mimo jiné v důsledku podstatného porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména:
 - porušení povinnosti ze strany Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku;
 - pokud kdykoliv po uzavření této Smlouvy Poskytovatel přestane splňovat kterýkoli z kvalifikačních požadavků stanovených Objednatelem, jako zadavatelem, pro účast v Zadávacím řízení, anebo pokud kdykoli po uzavření této Smlouvy vyjde najevo, že informace týkající se splnění těchto požadavků na kvalifikaci, které byly uvedeny v nabídce Poskytovatele v Zadávacím řízení, anebo které byly uvedeny v kterémkoli z dokumentů, kterým Poskytovatel prokazoval svou kvalifikaci pro účast v Zadávacím řízení, byly zcela nebo zčásti nepravdivé, neúplné nebo zavádějící;
 - porušení povinnosti dle čl. V. odst. 14. této Smlouvy,
 - porušení povinnosti dle čl. V. odst. 17. této Smlouvy,
 - porušení povinnosti dle čl. VI. odst. 4. této Smlouvy,
 - porušení povinnosti čl. VI. odst. 6. této Smlouvy.

Účinky odstoupení nastávají k okamžiku jeho doručení Poskytovateli. Odstoupením od této Smlouvy se závazek zrušuje ke dni doručení odstoupení.

- Odstoupení od této Smlouvy se ve smyslu ustanovení § 2005 Občanského zákoníku nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé

z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

- Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

IX. Poddodavatelé

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

X. Závěrečná ujednání

- Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), Objednatelem.
- Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele, v registru smluv, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž uveřejnění brání právní předpisy o ochraně osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních předpisů.
- Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplnoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
- Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla, nebo prostřednictvím datové schránky, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- Stane-li se některé z ujednání této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ujednání bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ujednáním, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližší původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ujednání v ekonomickém i právním smyslu.
- Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy, stejně tak Smlouvu jako celek na jakoukoliv třetí osobu.

7. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
8. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotovených a vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Podpisem Smluvních stran se dodatek stává nedílnou součástí této Smlouvy.
9. Poskytovatel (včetně svých případných poddodavatelů) souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svých poddodavatelů.
10. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy či jiných dokumentech upravujících práva a povinnosti Smluvních stran (např. obchodní podmínky) mají přednost ujednání této Smlouvy.
11. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
12. Tato Smlouva je vyhotovena v 1 elektronickém vyhotovení podepsaném kvalifikovanými elektronickými podpisy Smluvních stran.
13. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
14. Případné spory vzniklé z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují nejprve řešit dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění;
 - Příloha č. 2 – Přehled poddodavatelů Poskytovatele;
 - Příloha č. 3 – Přehled územních organizačních jednotek Objednatele;
 - Příloha č. 4 – Kontakty na administrátory územních organizačních jednotek Objednatele;
 - Příloha č. 5 – Standard komunikace Servicedesku s externími firmami.
16. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz výše uvedeného připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne:

Za Českou republiku
- Českou správu sociálního zabezpečení:

Martin
Hollas

Digitálně podepsal
Martin Hollas
Datum: 2020.05.18
10:57:04 +02'00'

Ing. Martin Hollas
ředitel odboru provozu
informačních a komunikačních technologií

7.1.1 Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace Předmětu plnění

V Praze dne:

Za KYOCERA Document Solutions Czech
s.r.o.

Digitálně podepsal
Datum: 2020.03.02
16:51:51 +01'00'

Jednatel

I. Popis

7.1.1 Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace Předmětu plnění

I. Popis

1. Objednatel v současné době provozuje 4607 tiskáren KYOCERA, které jsou připojeny na tiskové servery na jednotlivých ÚOJ. Konkrétní typy tiskáren jsou uvedeny v odst. 3. tohoto článku této Přílohy č. 1 Smlouvy. V sídle Objednatatele jsou instalovány 3 tiskové servery - 1 centrální server pro správu všech licencí a 2 servery pro chod tiskáren umístěných na této ÚOJ s funkcí clusterového řešení. Pokud je jeden server nedostupný, úlohu tiskového serveru přebírá druhý. Tato funkcionality musí být zachována. Na všech ostatních ÚOJ je vždy pouze 1 tiskový server.
2. Předmětem plnění je povýšení stávajícího řídicího systému tiskáren (dále jen „MyQ“) na verzi minimálně 7.1 MyQ Corporate stable na všech ÚOJ a instalace aktuálních verzí firmware pro jednotlivé typy tiskáren (s výjimkou těch, u nichž budou provádět update firmware proškolení zaměstnanci Objednatatele), včetně zajištění aktuální verze firmware, a dále řízení provádění celého Předmětu plnění (projektu). Společně s updatem MyQ bude proveden update tiskových ovladačů na tiskových serverech na všech ÚOJ. Poskytovatel je v období akceptace povinen také řešit Objednatелеm hlášené incidenty v souladu se Smlouvou a čl. IV. této Přílohy č. 1 Smlouvy.
3. Specifikace tiskáren:

Tabulka č. 1

Typ tiskárny	Počet kusů	Požadovaná verze FW
FS-1370DN	1934	05.04.0010
FS-3540MFP	2288	08.04.0010
ECOSYS P1235dn	3	05.04.0010
ECOSYS M6026cdn	1	05.03.0020
ECOSYS M5526cdn	1	02.03.0010
FS-C2626MFP	18	08.16.0010
ECOSYS M6535cidn	1	06.04.0020
ECOSYS M6526cidn	4	05.03.0020
TASKalfa 3550ci	103	12.10.0010
TASKalfa 3551ci	2	07.05.0030
TASKalfa 5500i	246	12.11.0010
TASKalfa - 5501i	5	07.09.0030
TASKalfa - 5551ci	1	07.05.0030

II. Požadované činnosti

1. Vedení projektu zajišťuje projektový manažer Poskytovatele, který vykonává zejména následující činnosti:
 - Příprava harmonogramu
 - Nastavení jednotlivých fází projektu – test, pilot, roll-out, akceptace
 - Plánování a řízení zdrojů
 - Řízení komunikační matice projektu
 - Vytvoření Recovery plánů na celé tiskové řešení pro všechny ÚOJ
 - Vedení a sdílení kompletní projektové dokumentace
 - Svolávání pravidelných projektových schůzek v intervalu dle dohody Smluvních stran
 - Vytváření návodů, postupů, informací pro koncového uživatele
 - Update po jednotlivých ÚOJ.
2. Update systému MyQ:

a) Příprava update

V rámci přípravy bude probíhat testování nové verze MyQ v prostředí Objednatele, dojde k odladění nastavení a updatu vybrané ÚOJ.

- Doporučení verze MyQ Corporate stable (7.1 nebo vyšší)
- Doporučení parametrů tiskového serveru pro instalaci MyQ (Windows Server 2016 nebo vyšší)
- Instalace testovacího MyQ serveru
- Napojení testovacího MyQ na Active Directory
- Update MyQ terminálu na testovací tiskárně
- Testování funkčnosti MyQ
- Vytvoření instalační dokumentace pro další update
- Ve spolupráci s Objednatelem výběr testovací ÚOJ
- Update MyQ terminálů na tiskárnách testovací ÚOJ
- Dohled nad testovacím a pilotním provozem
- Vyhodnocení testů a pilotního provozu.

b) Kompletní update všech komponent MyQ

- Update jednotlivých tiskových serverů
 - Záloha starého MyQ serveru
 - Instalace nové verze MyQ na novém serveru na ÚOJ
 - Nastavení nového MyQ serveru
 - Souběžný provoz starý/nový tiskový server
 - Připojení nového tiskového serveru pod centrální server
 - Otestování komunikace mezi centrálním a novým tiskovým serverem
 - Kontrola naplnění databáze uživatelů
 - Vytvoření tiskových front dle starého tiskového serveru
 - Update tiskových ovladačů
 - Postupné připojení tiskáren po updatu firmawaru pod nový tiskový server
 - Ověření funkčnosti jednotlivých tiskáren
 - Odpojení starého tiskového serveru
 - Licenční zajištění MyQ Poskytovatelem pro nové tiskové servery po dobu update – nutné pro zajištění provozu při souběhu nových a starých tiskových serverů po dobu updatu.
- Update terminálu na tiskárnách
 - Nahrání nové verze MyQ terminálu na jednotlivé tiskárny dle harmonogramu
 - Spuštění update
 - Kontrola nastavení terminálu odsouhlaseného na testovací tiskárně
 - Otestování komunikace terminálu s tiskovým serverem.
- Update servisního modulu MyQ
 - Provedení update servisního modulu MyQ
 - Otestování komunikace MyQ s tiskárnami
 - Otestování odesílání servisního hlášení.

c) Update firmware tiskáren KYOCERA

Update firmware tiskáren bude rozdělen na tiskárny a multifunkční tiskárny. Update firmware tiskáren FS-1370DN provedou pracovníci Objednatele po absolvovaném školení odbornými pracovníky Poskytovatele, Poskytovatel však poskytne Objednateli firmware. Update na multifunkčních tiskárnách provedou přímo pracovníci Poskytovatele:

- Realizace bude probíhat v režimu 5x8 v době od 8:00 hod do 16:00 hod
- Zjištění aktuální verze firmawaru tiskárny

- Zjištění a záloha nastavení tiskárny
- Update firmwaru tiskárny
- Obnovení nastavení tiskárny
- Smazání terminálu MyQ
- Instalace nové verze terminálu
- Test komunikace se serverem MyQ
- Test funkčnosti terminálu
- Test funkčnosti tiskárny technikem + vybraným uživatelem.

Pro update tiskáren musí být Poskytovatelem použity aktuální verze firmwaru uvedené v čl. I. odst. 3. této Přílohy č. 1 Smlouvy. Firmware musí pocházet od oficiálního zastoupení KYOCERA pro Českou republiku.

III. Školení pracovníků IKT Objednatele

Poskytovatel provede školení na těchto ÚOJ:

- Praha-východ
- České Budějovice
- Plzeň-jih
- Ústí nad Labem
- Hradec Králové
- Brno
- Ostrava.

Objednatel zajistí prostory a účast všech pracovníků, cca 100 osob. Termíny jednotlivých školení budou s Poskytovatelem dohodnuty po nabytí účinnosti této Smlouvy. Obsahem školení musí být:

- Předání schválené verze firmwaru pro tiskárny KYOCERA FS-1370DN
- Ukázka postupu provedení updatu firmwaru dané tiskárny
- Základní postupy v případě chyby updatu
- Přehled změn nové verze MyQ
- Ukázka nových funkcionalit terminálu.

Cílem školení je naučit školené zaměstnance Objednatele samostatně provést update firmware tiskáren FS-1370DN, včetně samostatného řešení případně nastalých problémů.

IV. Incidents a SLA

1. Incidentem se rozumí provozní chybový stav, který je povinen Poskytovatel v rámci provádění Předmětu plnění, odstranit.
2. Objednatel bude nahlašovat veškeré incidenty v rámci Předmětu plnění Poskytovateli prostřednictvím Helpdesku (Servicedesku) Objednatele v pracovní dny v režimu 5x9, tj. pondělí až pátek v době od 7:00 do 16:00 hod, pokud je tento pro Objednatele dostupný dle Standardu komunikace Servicedesku s externími firmami, uvedeném v Příloze č. 5 Smlouvy. V případě, že je Helpdesk (Servicedesk) pro Objednatele nedostupný, může být incident nahlášen Poskytovateli telefonicky či e-mailem, a to na telefonní číslo [REDACTED] či na e-mail [REDACTED]
3. Poskytovatel je povinen jednotlivé hlášené incidenty přijímat, tedy potvrzovat převzetí incidentu v systému Helpdesk (ServiceDesk) nebo potvrzovat přijetí e-mailu v případě nefunkčnosti Helpdesku (ServiceDesku) Objednatele, a to do 2 hodin od nahlášení incidentu prostřednictvím Helpdesku (ServiceDesku) Objednatele, nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu [REDACTED] v případě nefunkčnosti Helpdesku (ServiceDesku) Objednatele, odeslání e-mailu bude následně potvrzeno telefonicky na telefonní číslo [REDACTED]

4. Poskytovatel je povinen odstranit incident do 24 hodin od potvrzení Poskytovatele o přijetí nahlášeného incidentu Objednatelem.
5. Lhůta dle odst. 3. a 4. tohoto článku této Přílohy č. 1 Smlouvy se počítá v pracovních dnech, tj. od pondělí do pátku, v časech 7:00 hod. až 16:00 hod.
6. Doba pro odstranění incidentu se počítá od okamžiku potvrzení převzetí incidentu v systému Helpdesk (ServiceDesk) Poskytovatele nebo potvrzením přijetí e-mailu ze strany Poskytovatele, tj. časem doručení e-mailu Poskytovateli dle odst. 3. tohoto článku této Přílohy č. 1 Smlouvy. Za vyřešení incidentu se považuje okamžik přijetí zprávy o odstranění incidentu v systému Helpdesk (ServiceDesk) Objednatele či přijetí (doručení) e-mailu o odstranění incidentu ze strany Poskytovatele Objednatelem; Poskytovatel je povinen odeslat e-mail o odstranění incidentu na adresu [REDACTED] a zaslání e-mailu telefonicky potvrdit na telefonní číslo [REDACTED]. Objednatel potvrdí doručení e-mailu o odstranění incidentu e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele, ze které byl e-mail o odstranění incidentu odeslán. Komunikace e-mailem je možná pouze v případě nefunkčnosti Helpdesku (ServiceDesku) Objednatele.

V. Součinnost Objednatele

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

- Zajištění vzdálených přístupů pro umožnění plnění požadavků Objednatele dle této Smlouvy.
- Zajištění pravidelných konzultací oprávněných osob Objednatele s oprávněnými osobami Poskytovatele uvedenými v čl. VII. odst. 1 Smlouvy.

7.1.2 Příloha č. 2 Smlouvy - Přehled poddodavatelů Poskytovatele

Společnost KYOCERA Document Solutions Czech, s.r.o. čestně prohlašuje, že nebude využívat žádné poddodavatele tj. **0 poddodavatelů**.

7.1.3 Příloha č. 3 Smlouvy - Přehled územních organizačních jednotek Objednatele

Územní organizační jednotka	Adresa
ČSSZ Hradec Králové	Slezská 839, 502 00 Hradec Králové
MSSZ Brno	Veveří 5, 660 20 Brno
OSSZ Benešov	Nádražní 2120, 256 01 Benešov
OSSZ Beroun	Okružní 511, 266 40 Beroun 2
OSSZ Blansko	Seifertova 5, 678 01 Blansko
OSSZ Brno-venkov	Kounicova 14, 602 00 Brno
OSSZ Bruntál	Rýmařovská 779/6, 792 01 Bruntál
OSSZ Břeclav	Husova 2994/1a, 690 02 Břeclav
OSSZ Česká Lípa	Bezručova 3015, 470 30 Česká Lípa
OSSZ České Budějovice	A. Barcala 1461, 370 05 České Budějovice
OSSZ Český Krumlov	Plešivec 268, 381 29 Český Krumlov
OSSZ Děčín	Ruská 61/33, 405 02 Děčín
OSSZ Domažlice	Msgre. B. Staška 265, 344 74 Domažlice
OSSZ Frýdek-Místek	Palackého 115, 739 01 Frýdek-Místek
OSSZ Havlíčkův Brod	Pražská 2893, 580 03 Havlíčkův Brod
OSSZ Hodonín	Národní třída 3200/38, 695 01 Hodonín
OSSZ Cheb	Obrněné brigády 30, 350 01 Cheb
OSSZ Chomutov	Roháčova 4183, 430 03 Chomutov
OSSZ Chrudim	V Hliníkách 1172, 537 55 Chrudim
OSSZ Jablonec nad Nisou	U Zeleného stromu 838/3, 466 97 Jablonec nad Nisou
OSSZ Jeseník	Karla Čapka 1147/10, 790 01 Jeseník
OSSZ Jičín	Riegrova 1143, 506 11 Jičín
OSSZ Jihlava	Brtnická 25, 586 01 Jihlava
OSSZ Jindřichův Hradec	Sládkova 332/II, 377 01 Jindřichův Hradec
OSSZ Karlovy Vary	Krymská 2A, 360 01 Karlovy Vary
OSSZ Karviná	Nám. Budovatelů 1333/31, 735 06 Karviná
OSSZ Kladno	Fibichova 2819, 272 67 Kladno
OSSZ Klatovy	Kollárova 528, 339 01 Klatovy
OSSZ Kolín	Obecní dvůr 6, 280 50 Kolín III
OSSZ Kroměříž	Generála Svobody 1190/2, 767 01 Kroměříž
OSSZ Kutná Hora	Lorecká 667, 284 01 Kutná Hora
OSSZ Liberec	Frýdlanstská 1399/20, 460 01 Liberec 1
OSSZ Litoměřice	Seifertova 2063/3, 412 01 Litoměřice
OSSZ Louny	Pod Nemocnicí 2378, 440 01 Louny
OSSZ Mělník	Tyršova 106, 276 01 Mělník
OSSZ Mladá Boleslav	Jaselská 292/IV, 293 01 Mladá Boleslav
OSSZ Most	Báňská 284, 434 01 Most
OSSZ Náchod	Karlovo náměstí 2054, 547 01 Náchod
OSSZ Nový Jičín	Svatopluka Čecha 1697/15, 741 01 Nový Jičín
OSSZ Nymburk	U Prádelny 384, 288 02 Nymburk
OSSZ Olomouc	tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc
OSSZ Opava	Krnovská 2975/75, 746 98 Opava
OSSZ Ostrava	Zelená 3158/34a, 702 00 Ostrava
OSSZ Pardubice	U Stadionu 2729, 530 02 Pardubice

OSSZ Pelhřimov	Pražská 2462, 393 01 Pelhřimov
OSSZ Písek	Husovo náměstí 2078, 397 01 Písek
OSSZ Plzeň - jih	Lobezská 12, 305 75 Plzeň
OSSZ Plzeň - město	Americká 28-30, 303 18 Plzeň
OSSZ Plzeň - sever	Goethova 10, 306 03 Plzeň
OSSZ Praha - východ	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
OSSZ Praha - západ	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
OSSZ Prachatice	Nádražní 1121, 383 11 Prachatice
OSSZ Prostějov	Plumlovská 458/36, 797 30 Prostějov
OSSZ Přerov	Bayerova 732/1, 750 11 Přerov 2
OSSZ Příbram	Hailova 133, 261 80 Příbram I
OSSZ Rakovník	Dukelských hrdinů 2595, 269 01 Rakovník
OSSZ Rokycany	Josefa Tomáška 100, 337 01 Rokycany
OSSZ Rychnov nad Kněžnou	Štemberkova 1433, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
OSSZ Semily	Bořkovská 571, 513 01 Semily
OSSZ Sokolov	Nádražní 11, 356 11 Sokolov
OSSZ Strakonice	Na Ohradě 498, 386 01 Strakonice
OSSZ Svitavy	Erbenova 205/1, 568 02 Svitavy
OSSZ Šumperk	ul. 17. listopadu 19, 787 01 Šumperk
OSSZ Tábor	Bílkova 2924, 390 02 Tábor
OSSZ Tachov	Sadová 1694, 347 01 Tachov
OSSZ Teplice	Přítkovská 1576, 415 02 Teplice
OSSZ Trutnov	Faltisova 998, 541 01 Trutnov
OSSZ Třebíč	Karlovo náměstí 106/57, 674 17 Třebíč
OSSZ Uherské Hradiště	Stojanova 484, 686 01 Uherské Hradiště
OSSZ Ústí nad Labem	Revoluční 3289/15, 400 01 Ústí nad Labem
OSSZ Ústí nad Orlicí	Smetanova 43, 562 01 Ústí nad Orlicí
OSSZ Vsetín	Mostecká 303, 755 14 Vsetín
OSSZ Vyškov	Dvořákova 119/36, 682 01 Vyškov
OSSZ Zlín	třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín
OSSZ Znojmo	Vídeňská třída 701/31, 669 02 Znojmo
OSSZ Žďár nad Sázavou	Husova 7, 591 01 Žďár nad Sázavou
PSSZ	Trojská 1997/13a, 182 00 Praha 8
ÚP Praha 1	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 10	V Korytech 16, 100 00 Praha 10
ÚP Praha 2	Biskupská 1752/7, 110 02 Praha 1
ÚP Praha 22	Biskupská 1752/7, 110 02 Praha 1
ÚP Praha 23	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 3 + LPS	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
ÚP Praha 4	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 5	Trojská 1997/13a, 182 00 Praha 8
ÚP Praha 6	Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
ÚP Praha 7	Olšanská 3, 130 00 Praha 3
ÚP Praha 9	Bohušovická 539, 190 00 Praha 9
Ústředí ČSSZ	Křížová 25, 225 08 Praha 5
Ústředí ČSSZ	Trojská 13, 182 00 Praha 8

7.1.4 Příloha č. 4 Smlouvy - Kontakty na administrátory

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Ústředí ČSSZ	Praha 5 Křížová 25, Praha 5

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Praha 2 Biskupská 7, Praha 1
			Pracoviště ČSSZ	Praha 1+4+23 Olšanská 3, Praha 3
			Pracoviště ČSSZ	Praha 3+6 Sokolovská 225, Praha 9
			Pracoviště ČSSZ	Praha 9 Bohušovická 539, Praha 9
			Pracoviště ČSSZ	Praha 10 V korytech 16, Praha 10
			Pracoviště ČSSZ	Praha-východ Sokolovská 225, Praha 9
			Pracoviště ČSSZ	Praha-západ Sokolovská 225, Praha 9
			Pracoviště ČSSZ	Praha 8 Trojská 1997/13a
			OSSZ	Benešov Nádražní 2120
			OSSZ	Beroun Okružní 511
			OSSZ	Kladno Fibichova 2819
			OSSZ	Kolín Obecní dvůr 6
			OSSZ	Kutná Hora Lorecká 667
			OSSZ	Mělník Tyršova 106
			OSSZ	Mladá Boleslav Jaselská 292/IV
			OSSZ	Nymburk U Prádelny 384
			OSSZ	Příbram Hailova 133
			OSSZ	Rakovník Dukelských hrdinů 2595

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	České Budějovice A. Barcala 1461
			OSSZ	Český Krumlov Plešivec 268
			OSSZ	Jindřichův Hradec Sládkova 332/II
			OSSZ	Písek Husovo náměstí 2078
			OSSZ	Prachatice Nádražní 1121
			OSSZ	Strakonice Na ohradě 498
			OSSZ	Tábor Bílková 2924

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Plzeň-jih Lobezská 12
			OSSZ	Plzeň-sever Goethova 10
			OSSZ	Plzeň-město Americká 28-30

	OSSZ	Domažlice	Msgre. B. Staška 265
	OSSZ	Cheb	Obrněné brigády 30
	OSSZ	Karlovy Vary	Krymská 2A
	OSSZ	Klatovy	Kollárova 528
	OSSZ	Rokycany	Josefa Tomáška 100
	OSSZ	Sokolov	Nádražní 11
	OSSZ	Tachov	Sadová 1694

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Ústí nad Labem Revoluční 15
			OSSZ	Česká Lípa Bezručova 3015
			OSSZ	Děčín Ruská 33
			OSSZ	Chomutov Roháčová 4183
			OSSZ	Jablonec nad Nisou U Zeleného stromu 3
			OSSZ	Liberec Frýdlantská 1399/20
			OSSZ	Litoměřice Seifertova 2063/3
			OSSZ	Louny Pod nemocnicí 2378
			OSSZ	Most Báňská 284
			OSSZ	Semily Bořkowská 571
			OSSZ	Teplice Přítkovská 1576

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Hradec Králové Slezská 839
			OSSZ	Náchod Karlovo náměstí 2054
			OSSZ	Chrudim V Hliníkách 1172
			OSSZ	Jičín Riegrova 1143
			OSSZ	Pardubice U Stadionu 2729
			OSSZ	Rychnov nad Kněžnou Štemberkova 1433
			OSSZ	Svitavy Erbenova 205/ 1
			OSSZ	Trutnov Faltisova 998
			OSSZ	Ústí nad Orlicí Smetanova 43

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Brno Veveří 7
			OSSZ	Brno-venkov Kounicova 14
			MSSZ	Brno Veveří 5
			OSSZ	Blansko Seifertova 5
			OSSZ	Břeclav Husova 2994/1A
			OSSZ	Havlíčkův Brod Sídliště Pražská 2893
			OSSZ	Hodonín Národní třída 3200/38
			OSSZ	Jihlava Brtnická 25
			OSSZ	Kroměříž Generála Svobody 1190/2
			OSSZ	Pelhřimov Pražská 2462
			OSSZ	Třebíč Karlovo náměstí 106/57
			OSSZ	Uherské Hradiště Stojanova 484
			OSSZ	Vsetín Mostecká 303

	OSSZ	Vyškov	Dvořákova 119/36
	OSSZ	Zlín	Třída Tomáše Bati 3792
	OSSZ	Znojmo	Vídeňská 701/31
	OSSZ	Žďár nad Sázavou	Husova 7

Jméno	Telefon	Mobil	Územní organizační jednotka	Adresa
			Pracoviště ČSSZ	Ostrava Zelená 3185/34a
			OSSZ	Bruntál Rýmařovská 6
			OSSZ	Frýdek-Místek Palackého 115
			OSSZ	Jeseník Karla Čapka 1147/10
			OSSZ	Karviná Náměstí Budovatelů 31
			OSSZ	Nový Jičín Svatopluka Čecha 1697/15
			OSSZ	Olomouc Třída Kosmonautů 1151/C
			OSSZ	Opava Krnovská 75
			OSSZ	Prostějov Plumlovská 36
			OSSZ	Přerov Bayerova 732/1
			OSSZ	Šumperk 17. listopadu 556/19

**Standard komunikace Servicedesku
s externími firmami**

Verze 1.00

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

Obsah:

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

1) Úvod

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

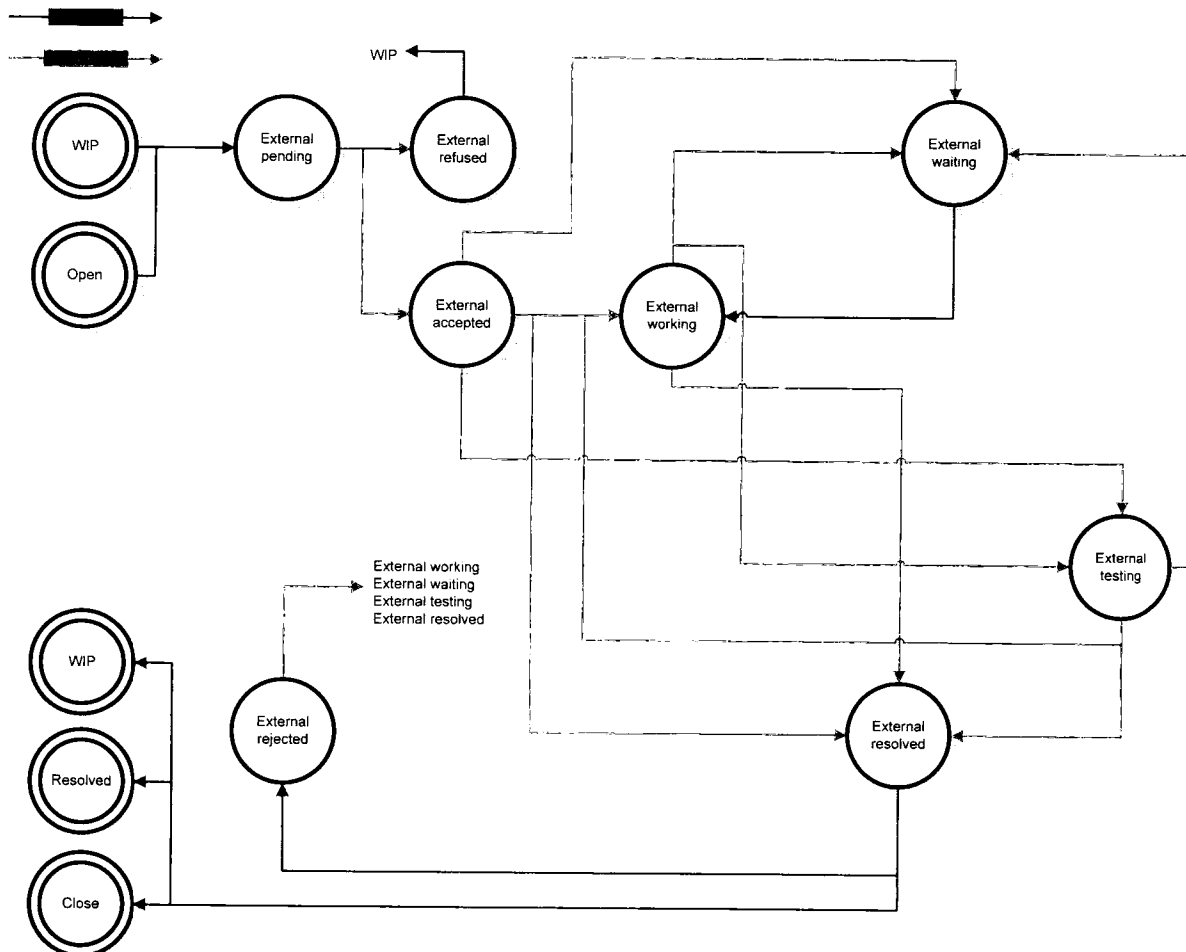
Dokument je závazný pro dodavatelské firmy ČSSZ v případech, kdy je dohodnuta podpora prostřednictvím servisdesku ČSSZ.

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

Odchozí pošta ČSSZ: [REDACTED] – z této adresy chodí e-maily dodavatelům
Příchozí pošta ČSSZ: [REDACTED] na tuto adresu chodí e-maily od dodavatelů

2) Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a Externí firmy



3) Typy e-mailů

a) Od ČSSZ externí firmě

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

b) Od externí firmy ČSSZ

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

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

4) Struktura e-mailu

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

Příklad předmětu e-mailu: UPDATE:6012356

a) Tělo e-mailu

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

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>....</brief_desc> //stručný popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //číslo IM v systému ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time>   čas otevření incidentu (ČSSZ)
<contact_name>██████████</contact_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_phone>██████████</contact_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_email>██████████</contact_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)
<description>Popis incidentu</description> //úplný popis incidentu (ČSSZ)
<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)
<agreement_id>Název smlouvy</agreement_id> //smlouva (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>██████████</external_assignee_name> //jméno a příjmení člověka externí
firmy který by měl požadavek řešit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //interní priorita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5
=Velmi nízká (ČSSZ)
<category>PC – HW - Klávesnice</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory></subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>PP – Produkční prostředí</product_type> //Prostředí aplikační vrstvy (ČSSZ)
<problem_type>A</problem_type> //Priorita pro externí firmu (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace, kdy byla aktualizace provedena
(ČSSZ i EXFIRMA)
<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě vyřešení
je to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //konfigurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //sériové číslo konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //název konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace konfigurační položky (ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum čas uzavření (ČSSZ)
</conector>
```

b) Tag CDATA

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

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

5) UPDATE

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

a) Přidání přílohy

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

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

b) Textová zpráva

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

6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

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