

## SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo smlouvy: 2020-001-RBP

### SMLUVNÍ STRANY

#### Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Štětкова 1638/18, Nusle, 140 00 Praha 4  
zastoupena: XXXXX, předseda představenstva  
IČ: 25764616  
DIČ: CZ25764616  
Bankovní spojení: XXXXX  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B5936  
ISDS: 2xhpac2

(dále jen „Poskytovatel“)

a

#### Státní fond rozvoje bydlení

se sídlem: Vinohradská 1896/46, 120 00 Praha 2  
zastoupen: XXXXX, ředitelkou SFRB  
IČ: 70856788  
DIČ: -----  
Bankovní spojení: XXXXX  
ISDS: wikaiz5

(dále jen „Zákazník“)

Poskytovatel a Zákazník dále společně jen „Smluvní strany“ anebo jednotlivě „Smluvní strana“

uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“).

vědomi si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázáni, dohodli se na následujícím znění Smlouvy:

## 1 Prohlášení Smluvních stran

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

## 2 Předmět a účel Smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby vymezené v Příloze A této Smlouvy (dále jen „*Služby*“), na položky, které jsou specifikovány v Příloze D této Smlouvy (dále také jen „*Položky*“, jednotlivě jako „*Položka*“).
- 2.2 Zákazník se touto Smlouvou zavazuje poskytnout touto Smlouvou stanovenou nebo Poskytovatelem vyžádanou maximální možnou součinnost nezbytnou pro splnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu dle bodu 4 této Smlouvy.
- 2.3 Účelem této Smlouvy je zajištění dostupnosti Položek Zákazníka a současně minimalizace důsledků výpadků jakýchkoliv systémů založených na těchto Položkách na Zákazníka (dle definice Systému v Příloze A této Smlouvy).
- 2.4 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi Služby s potřebnou péčí, v této Smlouvě domluvené formě a kvalitě a včetně všech náležitostí poskytování těchto Služeb, o kterých Poskytovatel na základě svých odborných znalostí ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro naplnění účelu této Smlouvy dle odst. 2.3. Rozsah Služeb může být dohodou Smluvních stran dodatečně rozšířen; rozšířit rozsah Služeb lze i písemným přijetím písemné objednávky Oprávněnými osobami Smluvních stran.

## 3 Místo a doba plnění

- 3.1 Místo poskytování Služeb se řídí ustanovením Přílohy B této Smlouvy.
- 3.2 Termíny, lhůty a frekvence poskytování Služeb jsou stanoveny v Příloze A této Smlouvy v rámci sjednaných parametrů Služeb dle Přílohy A.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi uhradit smluvní pokutu
  - a) ve výši 500 Kč v případě prodlení v rámci stanoveného Fix time pro řešení daného Ticketu v rámci dané Služby dle Přílohy A, a to za každou započatou hodinu prodlení.
  - b) ve výši 2.500,-Kč v případě prodlení s aplikací bezpečnostních oprav od výrobců, včetně kritických bezpečnostních oprav, dle Katalogového listu 007 Přílohy A, a to za každý započatý den prodlení.

Zákazník však má nárok na smluvní pokutu a Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu maximálně ve výši celkové ceny za Služby za jeden měsíc podle Přílohy C této Smlouvy. Tento limit se váže na jedno porušení povinností podle této Smlouvy.

- 3.4 Zaplacením smluvní pokuty dle tohoto bodu Smlouvy není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody v plné výši, a to bez ohledu na výši smluvní pokuty.

#### 4 Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za poskytování Služeb se stanoví jako cena smluvní a blíže určena je v Příloze C této Smlouvy (dále jen "Cena"). Není-li v Příloze C výslovně stanoveno jinak, je Cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k Ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
- 4.2 Cena dle odst. 4.1 je stanovena jako nepřekročitelná a zahrnuje v sobě veškeré náklady Poskytovatele na Služby, včetně nákladů na činnosti dle odst. 2.4 věta první této Smlouvy. Cena dle odst. 4.1 může být změněna pouze v případě změny sazby DPH, a to o částku odpovídající této změně bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě, nebo v případě rozšíření rozsahu Služeb, které neodpovídá účelu této Smlouvy dle bodu 2.3 této Smlouvy, a to ve výši dohodnuté Smluvními stranami. Za rozšíření rozsahu Služeb se nepovažuje obměna Položek dle Přílohy D (výměna stávajících Položek za nové).
- 4.3 Zákazník se zavazuje hradit Cenu v měsíčních splátkách dle Přílohy C této Smlouvy. Cena je splatná v měně stanovené v Příloze C této Smlouvy, a to na základě faktur vystavených Poskytovatelem dle této Smlouvy a Přílohy C. Faktury budou zasílány prostřednictvím datové schránky.
- 4.4 Na faktuře uvede Poskytovatel vždy rozsah práce nad rámec sjednaného objemu hodin, pokud nějaká v daném měsíci byla, včetně slev a příplatků dle bodu 2 Přílohy C, a počet vykazovaných hodin pokrytých paušálem za Služby dle Katalogových listů 004, 005 a 007 v daném měsíci dle Přílohy C. Nevyužití hodin tohoto paušálu (celkový rozsah XXh/měs.) jsou neomezeně převoditelné do dalších měsíců. Na faktuře proto uvede Poskytovatel vždy počet hodin, které jsou převáděny do dalšího měsíce, a to odděleně v podobě počtu hodin nevykázaných za daný měsíc, a v podobě počtu hodin nevykázaných a převáděných z předcházejících měsíců. Přílohou faktury budou případné protokoly o provedení práce nad rámec sjednaného objemu hodin.
- 4.5 Splatnost všech faktur – daňových dokladů i zálohových faktur – činí 21 dní ode dne jejich doručení do datové schránky Zákazníka. Do datové schránky je doručeno dnem přístupu Zákazníka do jeho datové schránky. V případě, že k přístupu Zákazníka do jeho datové schránky nedojde dříve, je dokument doručen třetím (3.) dnem ode dne odeslání dokumentu z datové schránky Poskytovatele do datové schránky Zákazníka.
- 4.6 Faktura musí splňovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku a náležitosti dle 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, jedná-li se o daňový doklad dle tohoto předpisu. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Zákazníkovi s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se staví běh původní lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury bez vad Zákazníkovi. V případě, že Zákazník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Zákazník fakturu nezplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení s placením.
- 4.7 Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, neurčí-li Poskytovatel v konkrétním případě jinak. Dnem úhrady je den připsání fakturované částky ve prospěch účtu Poskytovatele.

- 4.8 V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši a dále smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní strany tímto vylučují pro účely této Smlouvy působnost ustanovení § 2050 a § 2051 Občanského zákoníku, přičemž poškozená Smluvní strana tak je vedle sjednané smluvní pokuty oprávněna požadovat také zaplacení případné újmy, a to v celém jejím rozsahu včetně ušlého zisku.
- 4.9 Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě prodlení se zaplacením peněžitě částky dle této Smlouvy ze strany Zákazníka delším jak 30 (třicet) kalendářních dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit jakékoliv poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to až do úplného zaplacení všech splatných peněžitých závazků Zákazníka dle této Smlouvy, a to bez jakéhokoliv finančního a/nebo jiného postihu z jakéhokoliv právního titulu ze strany Zákazníka vůči Poskytovateli. Smluvní strany dále výslovně sjednávají, že pro případ pozastavení poskytování Služeb ve smyslu předcházející věty ze strany Poskytovatele, neodpovídá Poskytovatel Zákazníkovi za žádnou takovýmto pozastavením Služeb způsobenou a/nebo z něj vyplývající materiální a ani nemateriální újmu.

## 5 Duševní vlastnictví

- 5.1 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském (dále jen „Autorský zákon“), které podléhá ochraně podle Autorského zákona (dále jen „Dílo“), získává Zákazník zaplacením příslušné měsíční splátky dle bodu 4.3 této Smlouvy za měsíc, ve kterém došlo k předání Díla Zákazníkovi, k takto vytvořenému Dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosnou licenci k výkonu práva jej užít v jeho původní podobě, přičemž toto právo je poskytnuto pro území České republiky a to po dobu trvání majetkových autorských práv k Dílu, nejdéle však po dobu trvání této Smlouvy (dále jen „Licence“). Odměna za udělení Licence je již zahrnuta v příslušné měsíční splátce. Zákazník není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn (i) Dílo užít ve zpracované či jinak změněné podobě a ani Dílo rozmnožovat a/nebo rozšiřovat. Zákazník je oprávněn užívat Dílo pouze v souladu s touto Smlouvou, za podmínek jí stanovených, a to pouze takovým způsobem a v takovém rozsahu, jak je to nutné k dosažení účelu Smlouvy. Shora uvedené přitom platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování Služeb dle této Smlouvy a nemají charakter Díla.
- 5.2 Zákazník není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn (i) poskytnout oprávnění tvořící součást Licence třetí osobě zcela ani zčásti a ani (ii) Licenci zcela ani zčásti postoupit třetí osobě.
- 5.3 Zákazník není povinen Licenci využít. Nevyužije-li Zákazník Licenci vůbec, Poskytovatel není povinen vrátit peněžitě plnění, které od něho přijal na základě této Smlouvy. Ustanovení § 2381 Občanského zákoníku se neaplikuje.
- 5.4 Zánikem Zákazníka přechází Licence včetně veškerých souvisejících práv a povinností na právního nástupce Zákazníka.

## 6 Odpovědnost za vady a výhrada vlastnictví

Poskytovatel nese odpovědnost za to, že Služby budou poskytovány ve sjednané kvalitě s náležitou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů, a to takovým způsobem, aby byl zajištěn účel této Smlouvy dle odst. 2.3 této Smlouvy. Z odpovědnosti za vady Poskytovatele, resp. za vadně poskytnuté Služby jsou vyloučeny zejména vady a chyby způsobené neoprávněným zásahem Zákazníka, nedodržením návodů na použití hardware nebo software, použitím hardware k jinému účelu, než k jakému je výrobcem určen. Poskytovatel rovněž neodpovídá za vady způsobené v důsledku poskytnutí nesprávných a/nebo neúplných informací a podkladů ze strany Zákazníka. Z odpovědnosti za vady ze strany Poskytovatele nejsou vyloučeny vady v případě použití monitorovacího systému Zákazníka dle bodu VI odst. 3 Katalogového listu 006 Přílohy A.

## 7 Oprávněné osoby

- 7.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby (dále jen „*Oprávněné osoby*“, samostatně jako „*Oprávněná osoba*“). Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 7.2 Jména Oprávněných osob jsou uvedena v Příloze E této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně písemně oznámit; účinnost změny Oprávněné osoby nastává dnem doručení oznámení o změně Oprávněné osoby druhé Smluvní straně.

## 8 Odpovědnost za újmu

- 8.1 Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a to včetně porušení své povinnosti dle této Smlouvy, přičemž se hradí pouze skutečná škoda, nestanoví-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Obě Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Případná náhrada škody bude zaplacená v Kč (korunách českých), přičemž pro přepočítání na Kč je rozhodný kurs platný ke dni vzniku škody, stanovený Českou národní bankou nebo jiným orgánem k tomu v budoucnu určeným obecně závaznými právními předpisy.
- 8.2 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného a/nebo jinak chybného a/nebo nekompletního zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku z této Smlouvy v důsledku prodloužení druhé Smluvní strany s plněním své povinnosti dle této Smlouvy.
- 8.3 Smluvní strany se v souladu s § 2894 a násl. Občanského zákoníku dohodly, že odpovědnost Poskytovatele za újmu způsobenou Zákazníkovi v souvislosti s plněním této Smlouvy bude omezena tak, že Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za újmu pouze do výše, rovnající se již uhrazené Ceně za poskytování Služeb dle této Smlouvy, max. však Ceně za plnění Služeb po dobu 12 (slovy: dvanáct) měsíců.
- 8.4 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, přičemž uplatnění smluvní pokuty nebude mít vliv na nárok na náhradu škody.

## 9 Ochrana informací

- 9.1 Smluvní strany (i) budou zacházet s veškerými informacemi obsaženými v této Smlouvě nebo získanými v souvislosti s vyjednáváním, uzavřením či plněním této Smlouvy nebo s ní souvisejícími a s jakýmkoli informacemi ohledně druhé Smluvní strany nebo jakékoli osoby v rámci koncernu takové Smluvní strany, včetně osobních údajů jako s přísně důvěrnými a (ii) bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany nezveřejní tyto důvěrné informace a nesdělí je žádné třetí straně (dále jen „*Důvěrné informace*“).
- 9.2 Poskytovatel nebude při plnění této Smlouvy zpracovávat osobní údaje subjektů údajů, u nichž je Zákazník správcem těchto osobních údajů.
- 9.3 Za Důvěrné informace jsou dle této Smlouvy považovány zejména veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a/nebo které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a/nebo mají být utajeny. Za Důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány rovněž software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako Důvěrné informace.
- 9.4 Smluvní strany zajistí, aby všichni jejich zaměstnanci, dodavatelé nebo jiné osoby mající přístup k informacím byli zavázáni minimálně stejnou povinností mlčenlivosti jako Smluvní strany. Při zachování podmínek stanovených v ustanovení § 504 Občanského zákoníku konkretizují Smluvní strany obchodní tajemství, za něž se zejména považují strategické záměry rozvoje společnosti, finanční a ekonomická situace společnosti, ceny a jejich kalkulace, struktura obrátu a příjmů, know-how, používané metodologie a technologické postupy, smluvní vztahy a obsahy obchodních smluv, informace o zákaznících a realizovaných či připravovaných dodávkách pro ně, informace o dodavatelích a partnerech společnosti, včetně obchodních a jiných podmínek dodávek jejich produktů.
- 9.5 Povinnost mlčenlivosti ohledně Důvěrných informací dle této Smlouvy trvá i po ukončení této Smlouvy, pokud Smluvní strana druhou Smluvní stranu této povinnosti výslovně písemně nezproští a/nebo pokud se Důvěrné informace nestanou veřejně známými.
- 9.6 Povinnost zachování mlčenlivosti podle této Smlouvy nebude v příslušném rozsahu platit v následujících případech:
- a) sdělení Důvěrných informací je vyžadováno soudem, právními předpisy, rozhodnutím vydaným veřejnosprávním orgánem nebo regulačním úřadem či dozorovým orgánem podle zákona a na jeho základě;
  - b) Důvěrné informace byly získány zákonným způsobem od zdroje nesouvisejícího se Smluvní stranou, pokud tento zdroj není povinen zachovávat mlčenlivost ohledně těchto informací;
  - c) Důvěrné informace jsou nebo se staly veřejně dostupnými jinak než jejich sdělením představujícím porušení této Smlouvy a/nebo platných a účinných právních předpisů;
  - d) při poskytnutí Důvěrných informací v nezbytném rozsahu odborným poradcům, zaměstnancům, spolupracovníkům nebo zástupcům kterékoli Smluvní strany pro účely vyjednávání této Smlouvy, uzavření či plnění této Smlouvy, s tím, že příjemci Důvěrných

informací jsou vázáni povinnostmi mlčenlivosti minimálně ve stejném rozsahu, jaký je stanoven Smluvními stranám podle této Smlouvy.

- 9.7 Smluvní strany se zavazují, že nebudou Důvěrné informace poskytnuté druhou Smluvní stranou v listinné podobě kopírovat nebo převádět do elektronické, nebo jakékoli jiné podoby ani jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování Důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím Důvěrné informace poskytnutým druhou Smluvní stranou.
- 9.8 Po ukončení nebo zrušení jakékoli Licence poskytnuté na základě této Smlouvy Zákazník zničí a písemně zničení Poskytovateli potvrdí, nebo vrátí Poskytovateli všechny originály a kopie software a dokumentace, k nimž byla zrušena nebo ukončena Licence, a všechny s nimi související Důvěrné informace v držení Zákazníka včetně Důvěrných informací začleněných do jiného software nebo písemností. Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé Smluvní straně, musí být vráceny druhé Smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 9.9 Zákazník je jako správce osobních údajů oprávněn s Poskytovatelem sdílet v rámci plnění této Smlouvy osobní údaje subjektů údajů Zákazníka. Ustanovení odst. 9.2 tímto není dotčeno.
- 9.10 V případě porušení povinnosti ochrany informací Smluvní stranou dle tohoto článku Smlouvy je takováto Smluvní strana povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení a rovněž nahradit újmu, vzniklou druhé Smluvní straně porušením takové Důvěrné informace, v plném rozsahu. Smluvní strany považují výši smluvní pokuty za obvyklou a přiměřenou povaze, významu a charakteru zajišťované povinnosti. Smluvní strany tímto vylučují pro účely této Smlouvy působnost ustanovení § 2050 a § 2051 Občanského zákoníku, přičemž poškozena Smluvní strana tak je vedle sjednané smluvní pokuty oprávněna požadovat také zaplacení případné újmy, a to v celém jejím rozsahu včetně ušlého zisku.

## **10 Součinnost a vzájemná komunikace**

- 10.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 10.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob a/nebo statutárních orgánů Smluvních stran.
- 10.4 Právní úkony (včetně jakýchkoli oznámení a sdělení) při plnění závazků z této Smlouvy nebo týkající se této Smlouvy musí být učiněny v písemné formě a musí být doručeny osobně, kurýrem, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo elektronickou poštou na v této Smlouvě uvedené adresy, či elektronické adresy, vždy k rukám příslušné Smluvní strany. Oznámení se považují za doručená tři (3) dny po jejich prokazatelném odeslání na adresu sídla

uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo adresu, kterou druhá Smluvní strana označila za doručovací a druhé Smluvní straně ji oznámila. Doručování do datové schránky se řídí odst. 4.5 této Smlouvy. Odmítnutí převzetí dokumentu Smluvní stranou má stejné účinky jako skutečné doručení ke dni odmítnutí převzetí.

- 10.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě, nebo v elektronické (digitální) podobě. Ustanovení odst. 4.5 tímto není dotčeno.
- 10.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 10.7 Zákazník prohlašuje, že si je vědom toho, že řádné a včasné poskytnutí Služeb závisí i na jeho včasné a úplné součinnosti poskytované Poskytovateli. Za tím účelem se Zákazník zavazuje poskytnout Poskytovateli při poskytování Služeb veškerou potřebnou a možnou součinnost a zajistit pro Poskytovatele odpovídající podmínky nutné pro poskytování Služeb, zejm. je pak Zákazník povinen ve vhodném čase a dle instrukcí Poskytovatele:
- a) určit a vyčlenit Oprávněné osoby a vytvořit jim dostatečné podmínky pro spolupráci s Poskytovatelem, zajistit jejich účast na schůzkách, školeních a dalších aktivitách souvisejících s poskytováním Služeb;
  - b) zajistit přístup všem pracovníkům Poskytovatele účastným na poskytování Služeb do všech prostor, v nichž budou prováděny činnosti při poskytování Služeb, jakož i do prostor, do kterých je vstup v zájmu plnění závazků dle této Smlouvy nutný, a to v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Zákazníka, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu;
  - c) poskytnout odpovídající vytápěné kancelářské prostory se standardním vybavením, telefonní linkou a možností připojení k internetu, jakož i přístup a možnost užívat sociální zařízení po dobu poskytování Služeb;
  - d) poskytnout uzamykatelné místnosti pro uložení technických prostředků užívaných k poskytování Služeb;
  - e) poskytnout veškeré potřebné informace, doklady, podklady a jiná data, požadovaná Poskytovatelem a nutná pro poskytování Služeb, dále umožnit pořizování kopií dokumentů a dat a užívání telekomunikačních prostředků, to vše v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb;
  - f) zajistit připravenost výpočetní techniky k poskytování Služeb;
  - g) hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu;
  - h) schválit ukončení Požadavku dle bodu II odst. 1 písm. e) Katalogového listu 001 Přílohy A (nebo vznést námitky) nejpozději do 4 (slovy: čtyř) dnů od vyřešení Požadavků v rámci Ticketu ze strany Poskytovatele. V případě, že tak Zákazník neučiní, má se za to, že ukončení Požadavku schválil a bez vad a bez námitek;
  - i) zajistit veškerou nutnou součinnost Zákazníka uvedenou v Příloze A, a to po celou dobu poskytování příslušných Služeb.
- 10.8 Poskytovatel a jeho pracovníci jsou povinni se při pohybu v prostorách Zákazníka řídit jeho pokyny a dodržovat bezpečnostní, zdravotní a požární normy.



## 11 Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 11.1 Incident dle Přílohy A této Smlouvy bude řešen postupem upraveným v Katalogovém listu 001 a 002 Přílohy A a bude Poskytovatelem odstraněn v souladu s Přílohou A, a to do uplynutí příslušného stanoveného Fix time. Tento bod Smlouvy upravuje zvláštní postup pro řešení bezpečnostních incidentů.
- 11.2 Pokud Smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, postupuje následovně:
- zaeviduje bezpečnostní incident do ticketovacího systému Poskytovatele tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo,
  - informuje druhou Smluvní stranu,
  - dále postupuje podle pravidel dohodnutých oběma Smluvními stranami.
- 11.3 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje:
- neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze Smluvních stran,
  - vyzrazení nebo krádež nosičů informací obsahujících Důvěrné informace,
  - jakýkoli neoprávněný přístup do Položek nebo informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany,
  - ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí,
  - zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v Položkách nebo informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy,
  - přerušování Služeb na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze A této Smlouvy.
- 11.4 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí samostatnými pravidly dohodnutými mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 11.5 Každá Smluvní strana má právo:
- vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
  - vyžádat od druhé Smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

## 12 Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva se uzavírá s platností na dobu neurčitou. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu této Smlouvy Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Zákazník.
- 12.2 Obě Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu nebo její část vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta se sjednává na šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.3 Pokud tato Smlouva výslovně nestanoví jinak, je každá Smluvní strana oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana je v prodlení s plněním svých závazků vyplývajících ji ze Smlouvy, a to po dobu delší než šedesát (60) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Smluvní strany o takovém prodlení.

- 13.4 V případě odstoupení od Smlouvy má odstoupení pouze účinky do budoucna ve smyslu § 2004 odst. 3 Občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy se přitom nedotýká povinnosti Smluvních stran k zaplacení Ceny za již poskytnuté Služby, smluvní pokuty, úroků z prodlení, náhrady škody a ani jiných ujednání, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

### **13 Rozhodné právo a řešení sporů**

- 13.1 Tato Smlouva se řídí právem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 13.3 Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu ani do 30 dnů od vzniku sporu, budou všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu. Místem rozhodčího řízení bude Praha a jazykem rozhodčího řízení bude čeština.

### **14 Vzájemné zaměstnávání**

- 14.1 Každá Smluvní strana se zavazuje po dobu trvání této Smlouvy a po dobu jednoho (1) roku po jejím ukončení nezaměstnávat spolupracovníky a/nebo zaměstnance přidělené druhou Smluvní stranou k plnění této Smlouvy, ani s nimi jiným způsobem nespolupracovat, vyjma spolupráce vyplývající z povahy předmětu této Smlouvy a vyjma případů, kdy by s tím druhá Smluvní strana výslovně písemně souhlasila. Za porušení této povinnosti se považuje rovněž zaměstnání a/nebo jiná spolupráce s takovou osobou jednající ve shodě s druhou Smluvní stranou a/nebo osobou patřící ke stejnému koncernu.
- 14.2 V případě porušení povinnosti uvedené v čl. 14.1 této Smlouvy, je poškozená Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení případné újmy, a to v celém jejím rozsahu včetně ušlého zisku.

### **15 Závěrečná ustanovení**

- 15.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 15.2 Smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, a proto jim nepřísluší domáhat se práv uvedených v § 1765 odst. 1 občanského zákoníku.
- 15.3 Stanou-li se jednotlivá ustanovení této Smlouvy neúčinnými, neplatnými nebo neproveditelnými nebo obsahuje-li tato Smlouva mezery, není tímto dotčena účinnost, platnost anebo proveditelnost ostatních ustanovení. Neúčinné, neplatné nebo neproveditelné ustanovení bude nahrazeno úpravou, která odpovídá hospodářskému účelu této Smlouvy. Totéž platí i v případě mezer této Smlouvy.

15.4 Zákazník není oprávněn (i) postoupit jakákoli práva či závazky z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a (ii) jednostranně započíst jakékoliv své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávkám Poskytovatele za Zákazníkem, a to zejména proti pohledávkám na úhradu Ceny a/nebo její části a/nebo jejího příslušenství včetně smluvní pokuty. Zánikem zákazníka přechází veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy na právního nástupce Zákazníka.

15.5 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Příloha A</b> | Specifikace poskytovaných Služeb (Katalogové listy)   |
| <b>Příloha B</b> | Místo plnění a kontaktní údaje                        |
| <b>Příloha C</b> | Cena a platební kalendář                              |
| <b>Příloha D</b> | Seznam hardware, software a funkčních celků Zákazníka |
| <b>Příloha E</b> | Oprávněné osoby                                       |
| <b>Příloha F</b> | Náležitosti hlášení Požadavků                         |

15.6 Tato smlouva je podepsána vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li Smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních. Je-li smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí uznávaného elektronického podpisu.

15.7 Žádné nevykonání ani prodlení kterékoli Smluvní strany s vykonáním jakéhokoli práva podle této Smlouvy a žádný průběh jednání mezi Smluvními stranami nemůže být vykládán či považován za vzdání se takového práva a žádné jednotlivé nebo částečné vykonání jakéhokoli práva nemůže vylučovat žádné jiné či další vykonání takového práva ani vykonání žádného jiného práva.

15.8 Žádné vzdání se práva na splnění jakýchkoli podmínek této Smlouvy nebo na napravení jakéhokoli porušení podle této Smlouvy nelze považovat za vzdání se práva na napravení jakéhokoli následného porušení nebo nesplnění a v žádném případě nebude mít dopad na další podmínky této Smlouvy.

15.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, že Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.

**Corpus Solutions a.s.**

**Státní fond rozvoje bydlení**

Místo: Praha, 20. 5. 2020

Místo: Praha, 20. 5. 2020

---

Jméno: XXXXX

---

Jméno: XXXXX

Funkce: předseda představenstva

Funkce: ředitelka Státního fondu rozvoje bydlení

## Příloha A – Specifikace poskytovaných Služeb (Katalogové listy)

Služby jsou řízeny podle procesů řešení Požadavků dle definice níže založených na metodickém rámci ITIL.

Níže je uveden seznam základních pojmů dále užívaných v textu.

| <b>Pojmy</b>       |  |
|--------------------|--|
| <b>Doba odezvy</b> | Reakční doba od vzniku Ticketu do reakce Poskytovatele v pracovních minutách nebo hodinách, přičemž reakcí se rozumí zahájení řešení Poskytovatelem. Řešení nebo Změny, které lze provést v Době odezvy, musí být provedeny hned.  |
| <b>Fix time</b>    | Doba do vyřešení Ticketu obsahujícího Požadavek Poskytovatelem od jeho zaevidování do ticketovacího systému Poskytovatele (od vzniku Ticketu). Požadavek může být v rámci Ticketu vyřešen dočasným/náhradním řešením (work-around) nebo plně vyřešen, ale k uzavření Ticketu nedojde před schválením tohoto řešení Zákazníkem. |
| <b>Incident</b>    | Výpadek ICT služeb provozovaných na základě Položek uvedených v příloze D nebo snížení kvality těchto služeb mající vliv na činnost Zákazníka.   |
| <b>Požadavek</b>   | Podnět Zákazníka vůči Poskytovateli vedoucí k plnění dle Katalogových listů 001 až 008. Požadavek může obsahovat zejména evidovaný Incident, Problém nebo Změnu.   |
| <b>Problém</b>     | Konfigurační, softwarová nebo hardwarová vada, která může způsobit vznik Incidentu.  |
| <b>Prvek</b>       | Zařízení se síťovou konektivitou, umístěné, dostupné a jednoznačně identifikovatelné v síti nebo ze sítě Zákazníka (firewall, router, server, box, switch s vlastní IP adresou, virtuální zařízení nebo instance zařízení).  |
| <b>Systém</b>      | Služba provozovaná na základě Položek uvedených v příloze D  |
| <b>Ticket</b>      | Zaevidovaný Požadavek v ticketovacím systému.  |
| <b>Změna</b>       | Servisní zásah nebo jakákoli úprava nastavení Systému nebo technologie spravované v rámci Položek, zejm. modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware dle Přílohy D   |

## Katalogový list 001 – Evidence Požadavků v ticketovacím systému

|  |  |
|--|--|
| <b>Kód Služby</b>  | 001  |
| <b>Název Služby</b>  | Evidence Požadavků v ticketovacím systému  |
| <b>Kategorie Služeb</b>  | Operativní Služba  |
| <b>Popis Služby</b>  | Přístup k webovému rozhraní ticketovacího systému Poskytovatele pro správu Požadavků a Ticketů Zákazníka |
| <b>Parametry Služby</b>  |  |
| <b>Položky</b>   | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>  |
| Všechny viz Příloha D  | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)   |
| <b>Detailní popis Služby</b>   |  |
| <b>I. Spuštění Služby</b>  |  |
| Oprávněné osoby Smluvních stran zaevidují Požadavek do ticketovacího systému Poskytovatele. Tímto vznikne Ticket.  |  |
| <b>II. Ticket</b>  |  |
| 1) Evidovaný Požadavek Zákazníka, který od založení do uzavření nabývá těchto stavů:   |  |
| a) Ticket přiřazen (Assigned) – Požadavky Zákazníka v rámci Ticketu byly přiřazeny technikovi, který je začne řešit;   |  |
| b) Ticket v řešení (Working in progress) – na Požadavcích Zákazníka v rámci Ticketu se právě pracuje (začalo řešení dle písm. a));                             |  |
| c) Ticket v čekání (Pending) – nabývá dvou podstavů  |  |
| • Čeká se na vyjádření Zákazníka (Request information),  |  |
| • Čeká na dodávku třetí strany (Parts)   |  |
| d) Ticket vyřešen (Resolved) – Požadavky v rámci Ticketu byly ze strany Poskytovatele ukončeny, čímž se rozumí vyřešení všech Požadavků v rámci Ticketu.       |  |
| e) Ticket uzavřen (Closed) – ukončení Požadavků dle písm. d) bylo schváleno Zákazníkem.  |  |
| 2) Ticket nemůže být vyřešen, dokud nedojde k vypracování návrhu řešení nebo ke skutečnému vyřešení všech Požadavků v rámci daného Ticketu.                    |  |
| 3) O změně stavu Ticketu je Zákazník notifikován e-mailem.   |  |
| <b>III. Obsah Služby</b>   |  |
| 1) Zaevidování Ticketu:  |  |
| • na základě přímého zadání přes webové rozhraní Poskytovatele Zákazníkem,   |  |
| • na základě telefonického hovoru s Poskytovatelem,  |  |
| • na základě zaslání e-mailu Poskytovateli,  |  |
| 2) Řízení stavu Ticketu a kontrola dodržování Doby odezvy dle katalogového listu 002,  |  |
| 3) Kompletní komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem,  |  |
| 4) Zajištění přístupu dle bodu IV.   |  |
| <b>IV. Výstup Služby</b>   |  |
| Přístup do ticketovacího systému Poskytovatele pro Zákazníka obsahujícím kompletní přehled všech Ticketů Zákazníka ve vše stavech a včetně kompletní historie. |  |

## Katalogový list 002 – Řešení Ticketů

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>Kód Služby</b>   | 002  |                     |
| <b>Název Služby</b>   | Řešení Ticketů   |                     |
| <b>Kategorie Služeb</b>   | Operativní Služba  |                     |
| <b>Popis Služby</b>   | Stanovuje proces řešení Ticketů Poskytovatelem na základě evidence Požadavků vedené v souladu s Katalogovým listem 001 - Evidence Požadavků v ticketovacím systému s cílem naplnit stanovený účel Služby dle Smlouvy |                     |
| <b>Parametry Služby</b>   |  |                     |
| <b>Položky</b>  | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>  |                     |
| Všechny viz Příloha D   | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)   |                     |
| <b>Doba odezvy</b>  |  |                     |
| Vysoká priorita   | Střední priorita   | Nízká priorita      |
| 90 pracovních minut   | 6 pracovních hodin   | 12 pracovních hodin |
| <b>Fix time</b>   |  |                     |
| Vysoká priorita   | Střední priorita   | Nízká priorita      |
| 9 pracovních hodin  | 18 pracovních hodin  | 36 pracovních hodin |
| <b>Detailní popis Služby</b>  |  |                     |
| <b>I. Spuštění Služby</b><br>Vznik Ticketu  |  |                     |
| <b>II. Obsah Služby</b><br>1) Odezva na zaevidovaný Ticket ze strany Poskytovatele (informace o přiřazení Ticketu dle bodu II odst. 1 písm. a) Katalogového listu 001),<br>2) Řešení jednotlivých Ticketů,<br>3) Vyřešení Ticketu,<br>4) Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (dle Katalogového listu 008 - Udržování dokumentace)   |  |                     |
| <b>III. Priority Ticketů</b><br>Každý Ticket má stanovenou prioritu podle nejvyšší priority v rámci daného Požadavku obsaženého v daném Ticketu. Prioritu daného Požadavku stanovuje Smluvní strana, která evidovala Požadavek, na základě kterého vznikl Ticket není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Každému Požadavku je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály (v případě Problému nebo Změny se může jednat o potenciální nebo hrozící nebezpečí):<br><b>Vysoká priorita</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) funkčního celku; nebo</li><li>• je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem; nebo</li><li>• je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem; nebo</li><li>• vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celků; nebo</li></ul> |  |                     |

- znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem; nebo
- je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti Zákazníka a dochází ke kompromitaci Položek (globální virová infekce apod.); nebo
- jiný Incident, kterému odpovědný zástupce Zákazníka – oddělení informatiky zvýší prioritu v odůvodněných případech.

#### **Střední priorita**

- způsobí snížení výkonnosti funkčních celků; nebo
- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku, která je příčinou provozuschopnosti tohoto zařízení s omezeným výkonem; nebo
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, která je příčinou provozuschopnosti instalovaného software s omezeným výkonem; nebo
- jiný Incident, kterému uživatel jmenovaný zástupcem Zákazníka – oddělení informatiky přidělí tuto prioritu v odůvodněných případech.

#### **Nízká priorita**

- nemá vliv na dostupnost;
- nemá vliv na výkonnost; ale zároveň
- nemůže zásadně ovlivňovat pracovní procesy Zákazníka.

#### **IV. Specifická součinnost Zákazníka**

- 1) Zajištění přístupů Poskytovatele ke spravovaným Položkám dle Přílohy D při řešení Ticketů;
- 2) Umožnění fyzického přístupu Poskytovatele do prostor, ve kterých jsou Položky instalované;
- 3) Zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli prostřednictvím VPN připojení, je-li to v danou chvíli technicky možné;
- 4) Přidělení odpovídajících uživatelských práv Poskytovateli ke spravovaným Položkám.

#### **V. Výstup Služby**

Vyřešení Ticketu a následné uzavření Ticketu Zákazníkem.

#### **VI. Omezení Služby**

- 1) Služba zahrnuje vyřešení veškerých Ticketů. Do doby řešení Ticketu se nezapočítává doba, po kterou je Ticket ve stavu „v čekání“ a „vyřešen“ (viz katalogový list 001). Tato doba se nezapočítává do Fix time.
- 2) V případě, že dojde ke vzniku nového Ticketu z důvodu nedostatečného vyřešení původního uzavřeného Ticketu nebo v případě opakujícího se Incidentu nebo Problému z tohoto uzavřeného Ticketu, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl původní Ticket již řešen. Za dobu řešení se zde považuje doba, která počíná běžet ode dne vzniku původního Ticketu.
- 3) V případě, že bude nutnost dodávky nového HW, je Ticket až do doby dodání nového HW ve stavu „čekání“. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd., je Ticket až do doby obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce ve stavu „čekání“. Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k zajištění vyřešení Ticketu.
- 4) Fix time se nevztahuje na:
  - a) Na Tickety na Požadavky týkající se havárií, které mají vysoký rozsah nebo vysokou pracnost nebo doba strávená na straně Poskytovatele by převýšila přiměřenou cenu za tuto Službu uvedenou v Příloze C
  - b) Na Tickety na Požadavky týkající se situací, které nemůže Poskytovatel kvalifikovaně zpracovat.

c) Na Tickety na Požadavky zaviněné Zákazníkem, pokud již byl Ticket shodného obsahu na základě zavinění Zákazníkem Poskytovatelem řešen a pokud není pochyb o zavinění Zákazníkem na základě nekvalifikovaného zásahu.

V případě bodů a), b) a c) bude další postup záviset na dohodě mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.



## Katalogový list 003 – Profylaxe ICT infrastruktury

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Kód Služby</b>   | 003   |   |
| <b>Název Služby</b>   | Profylaxe ICT infrastruktury  |   |
| <b>Kategorie Služeb</b>   | Pravidelná Služba   |   |
| <b>Popis Služby</b>   | Jedná se o průběžnou kontrolu ICT infrastruktury (vyplývající z Položek) analyzováním příčiny Incidentů a řízeným odstraňováním těchto příčin a Problémů z ICT infrastruktury, dále sledování ICT prostředí a navrhování optimálního řešení v návaznosti na kontinuální změny a související dopady na výkonnost ICT infrastruktury v čase |   |
| <b>Parametry Služby</b>   |   |   |
| <b>Položky</b>  | <b>Frekvence vyhodnocování</b>  | <b>Report o provedení a vyhodnocení</b> |
| Všechny viz Příloha D   | Jednou za 3 měsíce  | Ano                                     |
| <b>Detailní popis Služby</b>  |   |   |
| <b>I. Předmět Služby</b>  |   |   |
| Zajistit pravidelné vyhodnocování všech Ticketů s cílem identifikace případných skrytých Problémů za účelem minimalizace rizik dopadu Problémů na dostupnost Systémů a navrhovat navazující řešení pro Zákazníka.                             |   |   |
| <b>II. Obsah Služby</b>   |   |   |
| 1) Pravidelné proaktivní vyhodnocení řešených Ticketů a provedených oprav, včetně kritických bezpečnostních oprav, provedených podle Katalogového listu 007 za odpovídající časové období a sledování ICT infrastruktury a Systémů Zákazníka; |   |   |
| 2) Identifikaci případných Problémů včetně stanovení jejich priority;   |   |   |
| 3) Návrh optimálních řešení Problémů včetně odhadu hodinové pracovní doby Poskytovatele (předání tohoto navrhovaného řešení ke schválení Zákazníkem),   |   |   |
| 4) Vypracování záznamu o profylaxi v rozsahu odst. 1 až 3,  |   |   |
| 5) Zajištění Zákazníkem schváleného řešení dle odst. 3 (v podobě Změny dle Katalogového listu 004 - Provádění Změn).  |   |   |
| <b>III. Výstup Služby</b>   |   |   |
| 1) Dokument záznam o profylaxi elektronicky zasláný Oprávněným osobám Zákazníka;  |   |   |
| 2) Přijetí záznamu o profylaxi Zákazníkem a následně volitelné odsouhlasení navrhovaného řešení dle bodu II odst. 3,  |   |   |
| 3) Provedení Změny v podobě a dle pravidel uvedených v Katalogovém listu 004 - Provádění Změn.  |   |   |
| 4) Dodání výstupu bude do 5. pracovního dne následujícího měsíce po daném monitorovaném období (vždy po uplynutí 3 měsíců dle stanovené frekvence vyhodnocování).   |   |   |
| <b>IV. Specifická součinnost Zákazníka pro Poskytovatele</b>  |   |   |
| 1) Zajištění přístupů ke spravovaným Položkám,  |   |   |
| 2) Umožnění fyzického přístupu do prostor, ve kterých jsou Položky instalované;   |   |   |
| 3) Vzdálený přístup prostřednictvím VPN připojení, je-li to v danou chvíli technicky možné;   |   |   |
| 4) Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným Položkám;   |   |   |
| 5) Zajištění přístupu k monitorovacím systémům.   |   |   |

## Katalogový list 004 – Provádění Změn

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| <b>Kód Služby</b>   | 004  |                          |
| <b>Název Služby</b>   | Provádění Změn   |                          |
| <b>Kategorie Služeb</b>   | Operativní Služba  |                          |
| <b>Popis Služby</b>   | Jedná se o hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze odsouhlasených Změn Zákazníkem nebo odsouhlasených řešení dle Katalogového listu 003 s cílem minimalizace rizika vzniku Incidentů v ICT infrastruktuře Zákazníka |                          |
| <b>Parametry Služby</b>   |  |                          |
| <b>Položky</b>  | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>  | <b>Realizace</b>         |
| Všechny viz Příloha D   | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)   | Dle dohody se Zákazníkem |
| <b>Detailní popis Služby</b>  |  |                          |
| <b>I. Spuštění Služby</b>   |  |                          |
| Zaevidováním Požadavku na Změnu (zvláštní druh Požadavku) do ticketovacího systému Poskytovatele. Tímto zaevidováním vznikne Ticket dle Katalogového listu 001. Změna může vzniknout rovněž na základě výstupu ze Služby profylaxe ICT infrastruktury dle Katalogového listu 003; i v tomto případě musí být zaevidován příslušný Požadavek.  |  |                          |
| <b>II. Obsah Služby</b>   |  |                          |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů Změny;</li><li>2) vypracování návrhu řešení Změn včetně časového plánu implementace těchto Změn;</li><li>3) odsouhlasení vypracovaného návrhu Změny Zákazníkem;</li><li>4) implementaci Změn na základě Zákazníkem odsouhlaseného návrhu Změn a příslušného časového plánu;</li><li>5) sběr podkladů a provedení související aktualizace dokumentace (dle Katalogového listu 008 - Udržování dokumentace).</li></ol>  |  |                          |
| <b>III. Výstup Služby</b>   |  |                          |
| Nákladově efektivní provedení Zákazníkem odsouhlasených Změn a řešení dle Katalogového listu 003 Poskytovatelem na základě skutečných potřeb Zákazníka. Na provedení Zákazníkem odsouhlasených Změn a řešení dle Katalogového listu 003 a provedení celkového obsahu Služby dle bodu II v rámci vzniklého Ticketu dle bodu I se aplikují ustanovení o Ticketech dle Katalogového listu 001 a Katalogového listu 002, včetně příslušných ustanovení o Fix time.  |  |                          |
| <b>IV. Specifická součinnost Zákazníka</b>  |  |                          |
| Zákazník se zavazuje Poskytovateli poskytnout v rámci plnění této Služby následující součinnost.  |  |                          |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) Zajištění přístupů ke spravovaným Položkám dle Přílohy D.</li><li>2) Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou Položky instalované.</li><li>3) Vzdálený přístup prostřednictvím VPN připojení, je-li to v danou chvíli technicky možné.</li><li>4) Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným Položkám.</li><li>5) Nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení.</li><li>6) Zajištění spolupráce dotčených dalších správců Zákazníka.</li><li>7) Zajištění spolupráce dotčených třetích stran.</li><li>8) Zajištění případných termínů plánované odstávky.</li></ol> |  |                          |
| <b>V. Odpočet hodin</b>   |  |                          |
| Odpočet hodin vyčerpaných touto Službou se účtuje přesností na 15 minut.  |  |                          |

## Katalogový list 005 - Konzultace

|  |  |                    |                          |
|--|--|--------------------|--------------------------|
| <b>Kód Služby</b>  | 005  |                    |                          |
| <b>Název Služby</b>  | Konzultace   |                    |                          |
| <b>Kategorie Služeb</b>  | Operativní Služba  |                    |                          |
| <b>Popis Služby</b>  | Konzultace pro Zákazníka je Služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního Požadavku v souvislosti s provozem Položek dle Přílohy D. Konzultace je odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Zákazníka k zadanému Požadavku. Výsledkem konzultace není vyřešení Incidentu nebo Problému dle Katalogového listu 002. |                    |                          |
| <b>Parametry Služby</b>  |  |                    |                          |
| <b>Položky</b>   | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>  | <b>Doba odezvy</b> | <b>Realizace</b>         |
| Všechny viz Příloha D  | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)   | 1 pracovní den     | Dle dohody se Zákazníkem |
| <b>Detailní popis Služby</b>   |  |                    |                          |
| <b>I. Spuštění Služby</b>  |  |                    |                          |
| Zaevidováním Požadavku na konzultaci do ticketovacího systému Poskytovatele Oprávněnou osobou Zákazníka. Tímto zaevidováním vznikne Ticket, na jehož řešení se nevztahuje Fix time nebo ustanovení o nastavení priorit dle Katalogového listu 002. Konzultace a příslušný Ticket budou vyřešeny a uzavřeny dle bodu III. |  |                    |                          |
| <b>II. Obsah Služby</b>  |  |                    |                          |
| 1) Odezva na Ticket, čímž se rozumí stanovení pracnosti Služby;  |  |                    |                          |
| 2) Pokud Zákazník odsouhlasí pracnost Oprávněnou osobou, vypracuje Poskytovatel odpověď / poskytne konzultaci v dohodnutém rozsahu a termínu. Následně je Ticket považován za vyřešený a uzavřený.   |  |                    |                          |
| <b>III. Výstup Služby</b>  |  |                    |                          |
| Poskytovatel vypracuje odpověď nebo poskytne konzultaci v dohodnutém rozsahu a termínu dle bodu II.  |  |                    |                          |
| <b>IV. Odpočet hodin</b>   |  |                    |                          |
| Odpočet hodin vyčerpaných touto Službou se účtuje přesností na 15 minut.   |  |                    |                          |

## Katalogový list 006 Dohledová Služba

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Kód Služby</b>       | 006   |
| <b>Název Služby</b>     | Dohledová Služba  |
| <b>Kategorie Služeb</b> | Operativní Služba   |
| <b>Popis Služby</b>     | Cílem Služby je proaktivní zakládání Ticketů Poskytovatelem na základě detekce chybových stavů monitorovaných Prvků monitorovacím systémem pro minimalizaci doby mezi vznikem Incidentu a založením Ticketu v ticketovacím systému. |

### Parametry Služby

| <b>Položky</b>        | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b> | <b>Monitoring</b>    |
|-----------------------|---|----------------------|
| Všechny viz Příloha D | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)                | Kontinuálně (7 x 24) |

### Detailní popis Služby

#### I. Služba obsahuje

- 1) Proaktivní zakládání Ticketů na základě výstupů z monitorovacích systémů a logů (např.: Zabbix - dohled nad globální ICT infrastrukturou), log management, výstupy z lokálních log systémů (Prohlížeč událostí MS Windows), výstupy z prvků síťové infrastruktury/ nebo poskytování informací Zákazníkovi o příslušných výstupech z těchto systémů; a to v době zaručeného provozu této Služby.  
Výstupem z monitorovacího systému nebo logů dle tohoto odstavce a této Služby se myslí takový výstup dle bodu III odst. 1 nebo 2, který svým charakterem odpovídá Incidentu nebo Problému.
- 2) Monitorování vybraných Prvků v monitorovacích systémech. Monitorováním se rozumí sledování provozních parametrů monitorovaných systémů v době monitoringu dle parametrů této Služby.
- 3) Využití systémových prostředků (CPU, operační paměť, diskový prostor, síťová rozhraní).
- 4) Vyhodnocování výstupů dle odst. 1, týkajících se dostupnosti monitorovaných Prvků a Systémů a využití systémových prostředků.
- 5) Vyhodnocení chybových událostí na základě výstupů dle odst. 1(ERROR), které vznikly a odezněly.
- 6) Tato Služba je jedním z podkladů pro Službu uvedenou v Katalogovém listu 003.

#### II. Monitoring – Předmět Služby

Je prováděn kontinuálně bez zásahu Zákazníka. V rámci provádění Služby jsou v rámci monitoringu, tedy kontinuálně monitorovány 2 typy výstupů na monitorovaných Prvcích a Systémech:

- 1) ERROR – jedná se o porušení cílové hodnoty sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci Služeb Katalogového listu 001 a 002 (viz bod IV).
- 2) WARNING – jedná se o výstup, potenciálně ohrožující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci Služeb katalogové listu 001, 002 a 004 (viz bod IV).

#### III. Výstup Služby

- 1) Řešení výstupů dle bodu I odst. 1a bodu III odst. 1 a 2 bude probíhat výhradně v době zaručeného provozu této Služby;
- 2) V rámci řešení výstupů dle odst. 1 dojde na základě výsledků monitoringu dle bodu III ke vzniku Ticketu.
- 3) V rámci řešení výstupů dle odst. 1 předloží Poskytovatel návrh priority řešení Ticketu dle bodu III Katalogového listu 002. Tento návrh priority podléhá schválení Zákazníka.

- 4) Po schválení priority dle odst. 3 počíná běžet příslušný Fix time dle Katalogového listu 002. Poskytovatel se zavazuje uzavřít příslušný Ticket v rámci tohoto Fix time. Fix time nepoběží v případě, kdy bude Ticket v čekání.
- 5) Výstupem této Služby jsou rovněž výsledky měření, které jsou souhrnně za všechny monitorovací systémy jednou měsíčně reportovány Zákazníkovi (jeho Oprávněným osobám).

#### **IV. Specifická součinnost Zákazníka pro Poskytovatele**

- 1) Vzdálený přístup prostřednictvím VPN připojení až na úroveň monitorovaných a monitorovacích systémů.
- 2) Přístupová práva na monitorované a monitorovací systémy, umožňující provádění Služby.

#### **V. Omezení Služby**

- 1) Služba nezahrnuje vytvoření systému monitoringu. Vytvoření systému monitoringu může proběhnout v rámci Katalogového listu č. 003 Provádění Změn.
- 2) Tato Služba nezahrnuje nákup a implementaci technologie zajišťující monitoring a ani vytvoření systému monitoringu v prostorách Zákazníka.
- 3) Pokud Zákazník disponuje vlastním systémem pro monitoring, pak může být tento pro Službu využit.

## Katalogový list 007 – Bezpečnostní údržba

|   |   |
|---|---|
| <b>Kód Služby</b>   | 007   |
| <b>Název Služby</b>   | Bezpečnostní údržba   |
| <b>Kategorie Služeb</b>   | Operativní Služba   |
| <b>Popis Služby</b>   | Cílem této Služby je zajistit průběžnou odolnost Položek oproti případným bezpečnostním útokům. |
| <b>Parametry Služby</b>   |   |
| <b>Položky</b>  | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>   |
| Všechny viz Příloha D   | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)  |
| <b>Aplikace kritických bezpečnostních oprav od výrobců do</b>   | <b>Aplikace ostatních oprav od výrobců do</b>   |
| 5 pracovních dní  | 15 pracovních dní   |
| <b>Detailní popis Služby</b>  |   |
| <b>I. Předmět Služby</b>  |   |
| 1) Průběžné udržování bezpečnosti Položek,<br>2) Aplikace oprav od výrobců včetně kritických bezpečnostních oprav.  |   |
| <b>II. Obsah Služby</b>   |   |
| 1) Aktivní sledování a využívání nových postupů v oblasti zabezpečení Systémů a komunikací<br>2) Průběžné aplikování bezpečnostních oprav od výrobců, včetně kritických bezpečnostních oprav, ve lhůtách uvedených výše v případě doporučení nasazení ze strany Poskytovatele nebo na základě vyžádání Zákazníkem.<br>3) Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (Katalogový list 008).   |   |
| <b>III. Definice pojmů a použitých parametrů</b>  |   |
| 1) Kritické bezpečnostní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobce označené jako kritické;<br>2) Ostatní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobcem neoznačené jako kritické a ostatní funkční opravy.  |   |
| <b>IV. Výstup Služby</b>  |   |
| 1) Seznam doporučení preventivních změn souvisejících s opravami,<br>2) Seznam doporučení nasazení nových verzí nebo nových řešení s ohledem na vývoj nových bezpečnostních produktů,<br>3) Aplikace oprav od výrobců na Položky ve lhůtách dle Parametrů této Služby,<br>4) Čtvrtletní report o provedených aplikacích bezpečnostních oprav dle odst. 3,<br>5) Čtvrtletní report o provedených bezpečnostních profylaxích a jejich výstupech |   |
| <b>V. Specifická součinnost Zákazníka pro Poskytovatele</b>   |   |
| 1) Vzdálený přístup (VPN) do vnitřní sítě Zákazníka až na úroveň spravovaných Položek<br>2) Zajištění přístupových práv na Položky, umožňující provádění této Služby,<br>3) Zajištění servisní podpory výrobců hardware a software a zprostředkování přístupu k podpoře pro Poskytovatele.  |   |
| <b>VI. Omezení Služby</b>   |   |
| 1) Bezproblémová implementace bezpečnostních oprav vyžaduje existenci testovacího prostředí.<br>2) Aplikací oprav, včetně kritických bezpečnostních oprav, nemůže dojít k porušení účelu Smlouvy dle odst. 2.3 Smlouvy.   |   |

**VII. Odpočet hodin**

Odpočet hodin vyčerpaných touto Službou se účtuje přesností na 15 minut.

## Katalogový list 008 – Udržování dokumentace

|  |  |
|--|--|
| <b>Kód Služby</b>  | 001  |
| <b>Název Služby</b>  | Udržování dokumentace  |
| <b>Kategorie Služeb</b>  | Operativní Služba  |
| <b>Popis Služby</b>  | Aktualizace a udržování dokumentace dle tohoto Katalogového listu pro Položky dle Přílohy D. |
| <b>Parametry Služby</b>  |  |
| <b>Položky</b>   | <b>Rozsah zaručeného provozu Služby</b>  |
| Všechny viz Příloha D  | 8:00 – 17:00 hod (5 x 9)   |
| <b>Detailní popis Služby</b>   |  |
| <b>I. Spuštění Služby</b>  |  |
| 1) Uzavření Smlouvy a vypracování prvotní kompletní dokumentace do 90 pracovních dní od podpisu Smlouvy.   |  |
| 2) V případě jakékoliv změny mající vliv na obsah dokumentace bude dokumentace změněna bez zbytečného odkladu takovým způsobem, aby mohl být naplněn účel této Smlouvy dle odst. 2.3 Smlouvy.  |  |
| 3) Dokumentace bude vypracována v součinnosti Zákazníka a Poskytovatele společně.  |  |
| <b>II. Obsah Služby</b>  |  |
| 1) Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace;  |  |
| 2) Zpracování sebraných podkladů do dokumentace.   |  |
| <b>III. Výstup Služby – Dokumentace</b>  |  |
| Dokumentace musí obsahovat:  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Technická dokumentace ICT infastruktury (kompletní popis ICT infrastruktury Zákazníka);</li><li>• Bezpečnostní požadavky (doporučení ze strany Poskytovatele nebo na základě vyžádání Zákazníkem);</li><li>• Popis architektury sítě SFRB (schéma, diagram);</li><li>• Seznam pravidelných činností (plán údržby);</li><li>• Jednotlivé odpovědnosti a kontaktní údaje;</li><li>• BC a DR plán SFRB;</li><li>• Koncepce rozvoje ICT;</li><li>• Legislativní rámce a normy.</li></ul> |  |



## **Příloha B – Místo plnění a kontaktní údaje**

- 1) Místem poskytování Služeb dle Smlouvy a místem předání případných hmotných výstupů plnění je sídlo Zákazníka: **Vinohradská 1896/46, 120 00 Praha 2**  
a dále pracoviště Zákazníka na adrese: **Dolní Náměstí 192/9, 779 00 Olomouc**,  
a to podle charakteru a účelu příslušného poskytovaného plnění nebo podle požadavků Zákazníka.
- 2) Zákazník je povinen s dostatečným předstihem informovat Poskytovatele o tom, že plnění má být poskytováno na adrese v Olomouci, pokud to z praxe Smluvních stran nebo charakteru daného plnění přímo nevyplývá.
- 3) Sídlo Poskytovatele se v době uzavření této Smlouvy nachází na adrese zapsané v obchodním rejstříku: **Štětkova 1638/18, Nusle, 140 00 Praha 4**.
- 4) Pro případ změny adresy sídla Smluvních stran dle odst. 1 nebo 2 Smluvní strany sjednávají, že příslušná Smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu oznámit písemně druhé Smluvní straně tuto změnu adresy svého sídla. V takovém případě není nutno zpracovávat dodatek k této Smlouvě.
- 5) Kontaktní údaje Poskytovatele a způsob navázání kontaktu s Poskytovatelem:
  - a) e-mailem na adresu:
  - b) telefonicky na číslo:
  - c) přímé zadání Požadavku do ticketovacího systému Poskytovatele
- 6) Adresa Zákazníka, na které je oprávněn vyžadovat on-site servis je
  - a) Státní fond rozvoje bydlení – sídlo: Vinohradská 1896/46, 120 00 Praha 2
  - b) Státní fond rozvoje bydlení – pobočka Olomouc: Dolní náměstí 192/9, 779 00 Olomouc

## **Příloha F – Náležitosti hlášení Požadavků**

### **1. Poskytovatel (oddělení ServiceDesku) zajišťuje:**

- 1) Přijetí Požadavku Zákazníka a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
- 2) Vyhodnocení Požadavků Zákazníka jako chyby nebo jako jiný Požadavek.
- 3) Evidenci Požadavku do aplikace ServiceDesku v souladu s interní směrnici.
- 4) Oznámení Zákazníkovi o evidenci Požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci.
- 5) Dohled nad postupem řešení Požadavků.
- 6) Oznámení Zákazníkovi ohledně vyřešení Požadavku.
- 7) Možnost sledování řešení Požadavků v reálném čase Oprávněnými osobami Zákazníka díky zařízení umožňující přístup k IS Poskytovatele.

### **2. Hlášení Zákazníka o Požadavku musí obsahovat následující informace:**

- 1) Zákazník – Identifikace Zákazníka;
- 2) Identifikace – Produkt, Položka, Systém, Funkční celek, kde došlo k chybě;
- 3) Priorita – Prioritu Incidentu podle podrobné specifikace v katalogovém listu č.002;
- 4) U konzultací datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům Služby definovaným v Katalogovém listu č. 005);
- 5) Stručný popis – Stručný a výstižný popis určený pro seznamy, které slouží při zpracování Incidentů. Do specifikace se neuvádějí informace, které jsou již uvedeny v ostatních bodech;
- 6) Podrobný popis – Podrobný popis Incidentu nebo Požadavku.

### **3. Další ujednání pro hlášení Požadavků**

- 1) Požadavky nahlášené jiným, než dohodnutým způsobem dle Přílohy B nebudou evidovány v IS Poskytovatele. Poskytovatel neručí a neodpovídá za vyřešení tohoto Požadavku. Tyto Požadavky se nebudou vyskytovat v evidencích a vyhodnoceních, které Poskytovatel předkládá Zákazníkovi. Služby, které nejsou zpoplatňovány paušálem, musí být evidovány v IS Poskytovatele.
- 2) V případě změny priority Ticketu dle Katalogového listu 002 musí být každá taková změna odsouhlasena Zákazníkem. Fix time tohoto Ticketu bude stanoven podle delšího z Fix time obou priorit (původní a změněné). V odůvodnitelných případech se mohou Smluvní strany dohodnout na tom, že Fix time (určený podle věty první) počíná pro změněnou prioritu běžet ke dni této změny.
- 3) Veškeré dotazy, připomínky a případné stížnosti ohledně práce ServiceDesku řeší Service Delivery Manager.