RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNOLOGICKÉ A APLIKAČNÍ PODPORY PROVOZU ICT

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Praha – Staré Město, Mariánské náměstí 2/2, PSČ 11000

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bank. spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupená Mgr. Jiřím Károlym, ředitelem odboru Informatické infrastruktury Magistrátu hl. m. Prahy

číslo Rámcové dohody Objednatele: DOH/32/03/000160/2020

(dále jen „**Objednatel**")

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 027 95 281

DIČ: CZ02795281

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 5920172/0800

zastoupený: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a JUDr. Matejem Šandorem, PhD., místopředsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**")

číslo Smlouvy Poskytovatele: 2020_091

dnešního dne uzavřely tuto Rámcovou dohodu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**") a ustanovením § 11 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Rámcová dohoda**")

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Rámcové dohodě obsažených a s úmyslem být touto Rámcovou dohodou vázány, dohodly se na následujícím znění Rámcové dohody:

Elektronický podpis - 25.6.2020
Certifikát autora podpisu :
Jméno : Jiří Karolyi
Vydal : ACA[illegible]
Platnost do : 9.4.2021 11:07:03-000+02:00

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je veřejnoprávní korporací, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je Objednatel;

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2.3 ke dni uzavření této Rámcové dohody vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, přičemž se Poskytovatel zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;

1.2.4 ke dni uzavření této Rámcové dohody vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**"), přičemž je ovládán jako vnitřní organizační jednotka Objednatele, který má zároveň v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž jsou splněny podmínky vertikální spolupráce dle § 11 odst. 1 ZZVZ; Poskytovatel v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto podmínky vertikální spolupráce dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Rámcové dohody, dojde-li v průběhu trvání této Rámcové dohody ke změně relevantní právní úpravy;

1.2.5 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Rámcové dohody.

2. ÚČEL RÁMCOVÉ DOHODY

2.1 Účelem této Rámcové dohody je zajištění služeb provozu a podpory technologické a aplikační HW a SW infrastruktury Objednatele (dále společně jen „**Infrastruktura**"), zejména jeho datových center, zajištění řádného poskytování dalších ICT služeb a odborného poradenství, a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Rámcovou dohodou.

2.2 Poskytovatel touto Rámcovou dohodou garantuje Objednateli splnění účelu této Rámcové dohody. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Rámcové dohodě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Rámcové dohody budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel dle odst. 2.1 Rámcové dohody,

v případě chybějících ustanovení této Rámcové dohody budou použita dostatečně konkrétní ustanovení obecně závazných právních předpisů.

3. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

3.1 Předmětem této Rámcové dohody je stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání dílčích smluv („**Dílčí smlouva**"), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě bude Poskytovatel povinen prostřednictvím svých specialistů a na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby, spočívající v:

3.1.1 poskytování služeb převzetí spočívajících zejména v postupném převzetí jednotlivých služeb od stávajícího poskytovatele poskytujícího Objednateli služby podpory a provozu Infrastruktury (dále rovněž jen „**Stávající poskytovatel**"), a to na základě dokumentace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli (dále jen „**Služby převzetí**");

3.1.2 poskytování technologické a aplikační podpory a provozu Infrastruktury Objednatele (u služeb, jež budou přebírány od Stávajícího poskytovatele, teprve po ukončení Služeb převzetí pro daný Katalogový list anebo jeho část) za podmínek dle jednotlivých katalogových listů uvedených v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody (dále jen „**Katalogové listy**"), a to zejména (nikoli však výlučně) v těchto oblastech:

a) konsolidace a správa HW a SW infrastruktury;

b) podpora serverové infrastruktury;

c) systémová podpora a správa konfigurací;

d) adresářové systémy;

e) monitorovací a dohledové služby;

(dále též jen jako „**Služby dle Katalogových listů**");

3.1.3 poskytování dalších služeb prostřednictvím svých specialistů dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Rámcové dohody, a to postupem podle této Rámcové dohody (dále jen „**Služby specialistů**").

(Služby převzetí, Služby dle Katalogových listů a Služby specialistů dále společně též jako „**Služby**" či jednotlivě jen jako „**Služba**").

3.2 Služby budou poskytovány v rozsahu a způsobem popsaným v této Rámcové dohodě a v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody (dále také „**Technická specifikace**"), a to včetně průřezových požadavků. Rozsah a obsah Služeb bude dále upřesněn v příslušné Dílčí smlouvě, neboť některé Katalogové listy či Služby specialistů mohou být Objednatelem požadovány pouze v jejich konkrétní části. Smluvní strany tímto pro vyloučení pochybností stanoví, že další Katalogové listy budou přidávány formou dodatků k této Rámcové dohodě.

3.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je též vytvoření a pravidelná aktualizace příslušné infrastrukturní, provozní, administrátorské, uživatelské, bezpečnostní, dokumentace vztahující se k poskytovaným Službám (dále jen „**Dokumentace**"), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků a příslušných Katalogových listů a Dílčích smluv.

3.4 Objednatel se touto Rámcovou dohodou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v Technické specifikaci.

3.5 Jednotlivé Služby (s výjimkou Služeb převzetí) dle Rámcové dohody budou realizovány na základě Dílčích smluv vznikajících postupem specifikovaným v čl. 6 této Rámcové dohody, tj. na základě objednávek Objednatele k poskytnutí Služby zaslaných Poskytovateli (dále jen „**Objednávka**") ze strany Objednatele a písemným potvrzením těchto Objednávek Poskytovatelem, které se považuje za uzavření Dílčí smlouvy. Na základě jednotlivých Dílčích smluv bude Poskytovatel dodávat/poskytovat Objednateli Služby podle konkrétních potřeb Objednatele, přičemž druh a množství Služeb bude vždy uveden v Dílčí smlouvě.

3.6 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, to vše za podmínek dále stanovených touto Rámcovou dohodou a příslušnou Dílčí smlouvou.

3.7 Tato Rámcová dohoda nevytváří kontraktační povinnost Objednatele. Povinnost Poskytovatele poskytovat veškeré Služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí je upravena jednotlivými Dílčími smlouvami (v níže uvedeném smyslu). Povinnost Poskytovatele dodat příslušné Služby vzniká až uzavřením příslušné Dílčí smlouvy.

3.8 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Rámcové dohody dostatečné kapacity svých specialistů s odbornou certifikací, praxí a znalostmi požadovanými Objednatelem („**kvalifikace specialisty**"). Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen doložit Objednateli kvalifikaci speciality. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv specialisty Poskytovatele nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný předchozí specialista. Jakákoliv dodatečná změna specialistů Poskytovatele musí být následně ohlášena Objednateli (např. e-mailem), přičemž Objednatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doložení kvalifikace nového specialisty/nových specialistů za účelem ověření, že Poskytovatel nahradil osobu/osoby takovou osobou/osobami, která(é) prokazatelně disponuje/jí znalostmi a odbornou kvalifikací alespoň na úrovni kvalifikace předchozí osoby/předchozích osob. Objednatel se zavazuje udržovat dostupnost specialistů tak, aby byl schopen započít s poskytováním Služeb dle potřeb Objednatele.

3.9 Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb dle této Rámcové dohody prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby dle této Rámcové dohody realizoval sám.

3.10 Nestanoví-li tato Rámcová dohoda anebo příslušná Dílčí smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Rámcové dohody (dále jen „**Stávající software**"), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem, není-li touto Rámcovou dohodou anebo Dílčí smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil. V případě, že trvání užívacích práv ke Stávajícímu software nebude prodlouženo, není Poskytovatel odpovědný za škodu tímto vzniklou, ani za snížení kvality Služeb poskytovaných dle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy.

3.11 Poskytovatel není dle této Rámcové dohody povinen obstarávat pro Objednatele software a hardware, ani jiné věci mimo běžné spotřební zboží (např. kabely).

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá se na dobu neurčitou.

4.2 Veškeré Služby mohou být Objednatelem poptávány po celou dobu trvání Rámcové dohody, a to na základě příslušné Dílčí smlouvy.

4.3 Místem plnění jsou aktuální prostory datových center Objednatele, tj. DC0 – NUB, Nám. F. Kafky, DC1 – Datové centrum Eltodo/Vegacom, DC4 – KCP Pankrác, DC5 – Chodovec, dále sídlo Objednatele nebo jakékoliv jiné místo v Praze, k němuž se vztahuje poskytování Služeb dle této Rámcové dohody.

4.4 Objednatel je oprávněn místa plnění svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování příslušných Služeb z tohoto místa.

4.5 Smluvní strany se dále dohodly, že místa plnění mohou být po dobu trvání této Rámcové dohody měněna také v souvislosti s novými prostorami Objednatele, MČ nebo jimi zřízených organizací, přemístěním aktuálních prostor datových center Objednatele či jejich částí.

4.6 Pokud to povaha plnění této Rámcové dohody umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Rámcové dohody také vzdáleným přístupem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘEVZETÍ

5.1 Detailní parametry Služeb převzetí budou vždy uvedeny v Dílčí smlouvě, dle které bude současně Poskytovatel přebírat Služby dle Katalogových listů či jejich částí.

5.2 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli po dobu poskytování Služeb převzetí k danému Katalogovému listu anebo jeho části veškerou součinnost nezbytnou k jeho převzetí, zejména zajistit součinnost stávajícího poskytovatele služeb, a to nejméně v následujícím rozsahu:

5.2.1 poskytování náhledu do všech incidentů, včetně incidentů nahlášených i incidentů zjištěných z dohledových systémů,

5.2.2 umožnění komunikace se stávajícím poskytovatelem a jeho poddodavateli prostřednictvím jednotné e-mailové schránky nebo ticketovacího systému,

5.2.3 poskytování informací o zvoleném způsobu řešení daných incidentů na základě žádosti třetí osoby,

5.2.4 poskytnutí přístupových údajů k jednotlivým spravovaným systémům.

5.3 Rozsah součinnosti Objednatele dle tohoto článku Rámcové dohody nepřesáhne rozsah stanovený v této Rámcové dohodě.

Služby převzetí budou provedeny (tedy ukončeny) až dnem podpisu akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem o provedení příslušných Služeb převzetí.

6. UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV

6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat veškeré Služby na základě Dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami, a to na základě Objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s postupem dle tohoto článku.

6.2 Každá Dílčí smlouva se řídí touto Rámcovou dohodou, pokud není v Dílčí smlouvě uvedeno výslovně jinak. Součástí Dílčí smlouvy jsou i podmínky stanovené v této Rámcové dohodě, nestanoví-li Smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Rámcové dohody na konkrétní Dílčí smlouvu neužijí.

6.3 Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby.

6.4 Objednávka musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 2** této Rámcové dohody.

6.5 Každá Objednávka dle odst. 6.4 této Rámcové dohody bude obsahovat zejména následující náležitosti:

6.5.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků Služeb;

6.5.2 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb;

6.5.3 Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Rámcové dohodě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů; 1 člověkoden = 8

pracovních hodin, dále jen „**ČD**"), který bude následně upřesněn ze strany Poskytovatele (viz odst. 6.7 této Rámcové dohody);

6.5.4 specifikaci specialistů Poskytovatele, pokud je vyplnění vyžadováno od konkrétních specialistů;

6.5.5 akceptační kritéria s odkazem na příslušnou část Technické specifikace, případně stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze plnění;

6.5.6 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávanému plnění;

6.5.7 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele;

6.5.8 podpis oprávněné osoby Objednatele.

6.6 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 6.5 této Rámcové dohody nebo obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení těch částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 6.5 této Rámcové dohody, a to nejpozději ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Objednávky je zejména neurčitost zadání nebo rozpor s touto Rámcovou dohodou. Vadou Objednávky také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Objednávky, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Objednávku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Objednávky, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Objednávku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.

6.7 V případě že Objednávka neobsahuje vady dle čl. 6.6 Rámcové dohody, Poskytovatel se zavazuje na tuto Objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, písemně reagovat, součástí této reakce musí být u Služeb specialistů upřesnění anebo potvrzení časové náročnosti a rozsahu Služeb. Písemným potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele dojde k uzavření Dílčí smlouvy (s výjimkou odst. 6.8 Rámcové dohody). Každá Dílčí smlouva, která podléhá uveřejňovací povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZRS**"), nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, není-li v Objednávce výslovně uvedeno pozdější datum.

6.8 V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě dle odst. 6.7 Rámcové dohody Poskytovatelem přijata, je Objednávka uplynutím této lhůty u Služeb převzetí a Služeb dle katalogových listů považována za schválenou a Dílčí smlouva za uzavřenou. Poskytovateli tak vzniká povinnost poskytovat Služby převzetí a následně Služby dle katalogových listů.

6.9 K potvrzení Objednávky jsou vedle statutárního zástupce či zástupce zvlášť zmocněného plnou mocí v zastoupení oprávněné osoby uvedené v **Příloze č. 2** této Rámcové dohody.

6.10 Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Dílčí smlouvy navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Objednávky dle odst. 6.5 této Rámcové dohody.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ

7.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů v termínu požadovaném Objednatelem v příslušné Objednávce a po celou dobu dle příslušné Objednávky, resp. Dílčí smlouvy i v případě uzavření Dílčí smlouvy postupem dle odst. 6.8 této Rámcové dohody, a to prostřednictvím svých specialistů s náležitou kvalifikací a odborností, která může být vždy Objednatelem upřesněna v Dílčí smlouvě.

7.2 Vznikne-li při realizaci Služeb specialistů Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby dle Katalogových listů, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Rámcové dohody je již zahrnuta v ceně za Služby dle Katalogových listů.

7.3 Jednotlivé Služby dle Katalogových listů budou poskytovány nepřetržitě od zahájení jejich poskytování až do data skončení doby určeném v příslušné Objednávce, resp. Dílčí smlouvě.

7.4 Poskytovatel se zavazuje:

7.4.1 poskytovat Služby dle Katalogových listů s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové dohodě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby dle Katalogových listů řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb dle Katalogových listů dle této Rámcové dohody po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;

7.4.2 poskytovat Služby dle Katalogových listů v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**"), které jsou součástí Technické specifikace a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb dle Katalogových listů a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby dle Katalogových listů v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba dle Katalogového listu nemá definované SLA. V případě, že délka obnovy uvedená pro danou Službu v disaster recovery plánu (DRP) přesahuje SLA uvedenou v Katalogovém listu, počítá se jako lhůta pro odstranění výpadku hodnota uvedená v DRP;

7.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.

7.5 Poskytovatel se zavazuje ke Službám dle Katalogových listů zprovoznit nejpozději ke dni zahájení jejich poskytování řešení pro monitoring poskytování Služeb dle Katalogových listů. Zprovozněné řešení monitoringu umožní předávání a přijímání

informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby dle Katalogových listů (dále jen „**Monitoring**") ve středisku technické podpory Objednatele (dále jen „**Service Desk**").

7.6 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu a další informace relevantní pro poskytování Služeb dle Katalogových listů, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb dle Katalogových listů (dále jen „**Zpráva**"). Ze Zpráv bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby dle Katalogových listů poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Rámcové dohody, a není-li pro určitou Službu dle Katalogových listů SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby dle Katalogových listů sjednanou v této Rámcové dohodě. Podoba Zprávy je vymezena v Technické specifikaci.

7.7 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**") a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.

7.8 Zprávy podléhají schvalování Objednatelem. Nebyly-li Služby dle Katalogových listů poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb dle Katalogových listů.

7.9 Za účelem poskytování Služeb dle Katalogových listů, pro příjem servisních požadavků a příjem Objednávek ve smyslu čl. 6 Rámcové dohody a další případnou komunikaci ohledně poskytování Služeb specialistů je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody či po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů rozhraní, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci formou stanovenou v Technické specifikaci zasílat své servisní a jiné požadavky.

7.10 Ve vztahu k poskytování Služeb dle Katalogových listů se Poskytovatel dále zavazuje:

7.10.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb dle Katalogových listů, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle Katalogových listů a prostředky dle tohoto odstavce Rámcové dohody bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Infrastruktury a poskytování Služeb dle Katalogových listů, které mohou nastat v průběhu trvání této Rámcové dohody;

7.10.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Rámcové dohody;

7.10.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Infrastruktury či její části a též požadované termíny výluky Služby dle příslušného Katalogového listu prováděné za účelem plánované údržby Infrastruktury (dále jen jako „**Odstávka infrastruktury**"), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Infrastruktury je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude

bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávku infrastruktury provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Infrastruktury. Takto sjednaná doba Odstávky infrastruktury se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu. Další podmínky doby Odstávky infrastruktury jsou upraveny v Technické specifikaci;

7.10.4 provádět nepřetržitý Monitoring provozu Infrastruktury a Služeb dle Katalogových listů dle podmínek odst. 7.5 Rámcové dohody a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Infrastruktury a Služeb dle Katalogových listů.

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPECIALISTŮ

8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Rámcové dohody a příslušné Dílčí smlouvy poskytovat Objednateli výhradně prostřednictvím rolí specialistů, kteří budou Objednatelem schváleni v příslušné Dílčí smlouvě, které budou realizovány nad rámec Služeb dle Katalogových listů, a to dle aktuálních provozních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami specialistů zahrnují zejména:

8.1.1 řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících se správou Infrastruktury Objednatele, realizovaných nad rámec Služeb dle Katalogových listů;

8.1.2 řešení dalších provozních potřeb Objednatele, které objektivně nejsou Službami dle Katalogových listů;

8.1.3 další služby spojené se správou Infrastruktury Objednatele dle jeho aktuálních provozních potřeb,

to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných v příslušné Dílčí smlouvě.

8.2 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb specialistů.

9. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

9.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Technické specifikace. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.

9.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

9.3 Jakékoliv změny Technické specifikace musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

9.4 Kterákoli ze smluvních stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb dle Katalogových listů, a to za přiměřeného užití odst. 9.1 až 9.3 této Rámcové dohody.

10. AKCEPTACE

10.1 Každý výsledek Služeb dle této Rámcové dohody a příslušné Dílčí smlouvy, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**"), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Technické specifikaci, Potvrzení objednávky či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

10.2 **Akceptace dokumentů**

10.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 10.2 Rámcové dohody.

10.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

10.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 10.2.3 Rámcové dohody i opakovaně.

10.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.

10.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodlení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.

10.3 **Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů**

10.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Rámcová dohoda anebo Dílčí smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 10.3 Rámcové dohody.

10.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Rámcové dohodě nebo stanovených v souladu s touto Rámcovou dohodou.

10.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Rámcovou dohodou, Objednávkou nebo Potvrzením objednávky; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.

10.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 10.3.3 Rámcové dohody Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

10.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

10.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.

10.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu odst. 14.4 této Rámcové dohody. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.

10.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.

10.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Rámcové dohody, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 10 Rámcové dohody. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.

10.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

10.3.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k dílčímu plnění.

10.4 U Služeb převzetí bude akceptace probíhat podpisem akceptačního protokolu Objednatele a Poskytovatele o řádném provedení těchto Služeb.

10.5 U Služeb dle Katalogových listů bude akceptace probíhat písemným schválením Zprávy Objednatelem.

10.6 U Služeb specialistů bude akceptace probíhat písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby dle příslušné Dílčí smlouvy Objednatelem.

10.7 Lhůty uvedené čl. 10 Rámcové dohody platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

11. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

11.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

11.1.1 poskytovat plnění podle této Rámcové dohody a Dílčí smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;

11.1.2 poskytovat plnění podle této Rámcové dohody a Dílčí smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové dohodě a Dílčí smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;

11.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nezbytné;

11.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy;

11.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;

11.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

11.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „*best practice*";

11.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);

11.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;

11.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Rámcové dohody, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;

11.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;

11.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb dle Katalogových listů za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;

11.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

11.1.14 dodržovat ICT standardy Objednatele, které tvoří **Přílohu č. 4** této Rámcové dohody vč. jejich případných aktualizací.

11.2 Poskytovatel je dále povinen:

11.2.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;

11.2.2 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VKB**");

11.2.3 informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;

11.2.4 informovat Objednatele o rizicích Služeb a jejich řízení ze strany Poskytovatele;

11.2.5 informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele. Ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení, dle VKB.

11.3 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Rámcové dohody a všech Dílčích smluv uzavřených na základě Rámcové dohody pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 30.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Rámcové dohody a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po uzavření Rámcové dohody nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Rámcové dohody.

11.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Infrastruktury provedené Poskytovatelem na základě této Rámcové dohody aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Infrastruktury a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.

11.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Infrastruktury s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny Infrastruktury na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takovéhoto plnění je zahrnuta v ceně plnění podle této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.

12. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

12.1 Cena za poskytnutí Služeb převzetí a její hrazení

12.1.1 Celková cena za poskytnutí všech Služeb převzetí je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 792.395,- Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**"). Tato cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná pro převzetí všech Katalogových listů uvedených v Technické specifikaci a zahrnuje veškerá plnění dle Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb převzetí.

12.1.2 Cena za Služby převzetí bude Objednatelem uhrazena v dílčí splátce v souvislosti s převzetím příslušného Katalogového listu anebo jeho části, kdy výše bude vždy smluvními stranami poměrně vypočtena v Dílčí smlouvě, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace

dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb převzetí podle Dílčí smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.

12.1.3 K dílčí Ceně za poskytnutí Služeb převzetí bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

12.2 Cena Služeb dle Katalogových listů a její hrazení

12.2.1 Podrobný rozpis ceny jednotlivých Služeb dle Katalogových listů je uveden v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody.

12.2.2 Jednotkové ceny Služeb dle Katalogových listů uvedené v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Rámcové dohody. Zahrnují veškerá plnění dle Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb dle příslušných Katalogových listů za 1 měsíc. Smluvní strany dále sjednávají, že:

a) Cena Služeb dle Katalogových listů bude zaplacena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby dle Katalogových listů dle jednotlivých Katalogových listů poskytovány, a to na základě, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**") řádně vystaveného Poskytovatelem;

b) k Ceně Služeb dle Katalogových listů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění;

c) během trvání Rámcové dohody budou Objednatelem hrazeny pouze aktuálně poskytované Služby dle Katalogových listů, a to v rozsahu dle příslušných Katalogových listů, jejichž jednotková cena je stanovena v **Příloze č. 3** Rámcové dohody.

12.2.3 Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy. V případě, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů. Obdobně se může cena Služeb dle Katalogových listů přiměřeně snížit, pokud dle příslušné Zprávy bude zřejmé, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

12.3 Cena Služeb specialistů a její hrazení

12.3.1 Cena Služeb specialistů je dohodou smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé specialisty, a to v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody. K Ceně za poskytnutí Služeb specialistů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotkové ceny Služeb specialistů uvedené v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Rámcové dohody a zahrnují veškerá plnění dle této Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb specialistů za 1 ČD (člověkoden) pro příslušného specialistu.

12.3.2 Cena za poskytnutí Služeb specialistů bude zaplacena vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle čl. 10 Rámcové dohody, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

a) Cena Služeb specialistů vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění příslušným specialistou Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za tohoto specialisty uvedené v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody.

b) V případě, že Služby specialistů nebudou trvat celý člověkoden, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušné specialisty.

c) Poskytovatel ve lhůtách stanovených v Dílčí smlouvě předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člověkodnů při realizaci Služeb specialistů (dále jen „**Výkaz plnění**").

d) Objednatel je povinen v době splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.

12.4 Podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby dle této Rámcové dohody je uveden v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody.

12.5 Jednotkové ceny za Služby, které jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody, je Poskytovatel oprávněn jednostranně navýšit o výši inflace, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející, vyjádřená v procentech, a to nejdříve k 1. dni kalendářního měsíce následujícího po uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Cena bude dále navyšována vždy s účinností k 1. lednu kalendářního roku (i zpětně), a to o tolik procent, kolik činila inflace v roce předcházejícím. V případě záporné inflace (=deflace) se tato inflační doložka neuplatní a výše poskytované úplaty se nemění.

12.6 Platební podmínky pro všechny Služby dle Rámcové dohody

12.6.1 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Rámcové dohody je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.

12.6.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**"), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Rámcové dohody, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

12.6.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Rámcové dohody, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

12.6.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.

12.6.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

12.6.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.

12.6.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Rámcové dohody nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátce**"). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

13. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

13.1 K součástem plnění Poskytovatele podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 13.2 této Rámcové dohody), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.

13.2 Vzhledem k tomu, že součástí Služeb dle této Rámcové dohody a Dílčích smluv je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**"), je k těmto součástem Služeb poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Rámcové dohody.

13.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti poskytnutých Služeb a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**") užívat dle níže uvedených podmínek.

13.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 13.3.3 této Rámcové dohody užívat toto autorské

dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo neomezeném množstevním rozsahu definovaném **Přílohou č. 1** této Rámcové dohody, v územním rozsahu pro Českou republiku, a to nejméně po dobu trvání majetkových práv autorských, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít, a to ani zčásti.

13.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě této Rámcové dohody.

13.3.3 Poskytovatel touto Rámcovou dohodou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 13.3.1 této Rámcové dohody, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace výsledku Služeb, která příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výsledku Služeb.

13.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Rámcové dohody, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.

13.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Rámcové dohody vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle čl. 12 Rámcové dohody je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

13.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Rámcové dohody včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

13.3.7 Jestliže jsou s užitím systémového software, služeb podpory k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci Ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Rámcové dohody a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Rámcové dohody.

13.4 Práva získaná v rámci plnění této Rámcové dohody přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Rámcové dohody Poskytovatelem Objednateli.

13.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb dle čl. 12 Rámcové dohody.

14. ZÁRUKA

14.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Služeb dle této Rámcové dohody má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Rámcovou dohodou, zejména v Technické specifikaci, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Služeb specialistů rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Infrastruktury či jejich částí, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele.

14.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Služeb dle této Rámcové dohody od okamžiku její akceptace po dobu 24 měsíců od akceptace výsledku Služeb dle této Rámcové dohody jako celku. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření výsledku Služeb dle této Rámcové dohody realizovaném formou Služeb specialistů či jiné úpravě funkčních vlastností provedených na základě Služeb specialistů tak, že bude trvat až do uplynutí 24 měsíců ode dne akceptace takového rozšíření či úpravy provedené v rámci Služeb specialistů.

14.3 Po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů budou veškeré záruční i mimozáruční vady řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb dle Katalogových listů a následující ustanovení odst. 14.4, odst. 21.2.1 a odst. 21.2.2 Rámcové dohody se po tuto dobu nepoužijí. Tím není dotčeno použití uvedených ustanovení po skončení poskytování Služeb dle Katalogových listů. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.

14.4 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v příslušném Katalogovém listu stanoveno výslovně jinak jinak:

14.4.1 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie A, tj. vady, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání Infrastruktury či její části, okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu do 8 hodin od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,

14.4.2 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie B, tj. vady, která nebrání užívání Infrastruktury či její části, ale omezuje jeho provoz, maximálně do 4 hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu do 5 dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,

14.4.3 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie C, tj. vady, která není vadou kategorie A ani B, maximálně do 2 dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady bude předmětem dohody smluvních stran, nepřekročí však dobu 10 dnů od jejího nahlášení, nedohodnou-li se smluvní strany prokazatelně písemně (např. e-mailem) jinak,

14.4.4 v případě náhradního řešení vady kategorie A, B nebo C budou SLA parametry dohodnuty po oboustranném schválení.

14.5 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou stanoveno jinak, platí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci provozní doby Service Desku

v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby dle Katalogových listů, resp. jejich část vztahující se k provozování Service Desku, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Rámcové dohody či její části poskytovány, jsou lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány v pracovní dny, a to v době od 6:00 do 18:00 hodin.

14.6 Objednatel je oprávněn vady výsledku Služeb dle této Rámcové dohody nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.

14.7 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.

14.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění poskytnuté/dodané podle této Rámcové dohody bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Rámcové dohody, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Infrastruktury Objednatele či její části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Rámcové dohody, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

14.9 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Rámcové dohody, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 13 této Rámcové dohody; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

15. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

15.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:

15.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy a uzavírat k nim dodatky dle odst. 24.1 této Rámcové dohody;

15.1.2 osoby oprávněné v **záležitostech obchodních** jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 10 této Rámcové dohody, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 10 Rámcové dohody a Dílčích smluv, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Rámcové dohody a Dílčích smluv; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Rámcové dohody;

15.1.3 osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování

záruky podle čl. 14 Rámcové dohody; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Rámcové dohody.

15.2 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 Rámcové dohody jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Rámcové dohody a připravovat dodatky k Rámcové dohodě anebo Dílčím smlouvám pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

15.3 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 Rámcové dohody nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Rámcové dohody nebo jejího předmětu.

15.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 2** této Rámcové dohody a jejich role stanoví tato Rámcová dohoda.

15.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

16.1 S ohledem na předmět této Rámcové dohody smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů Objednatele či osob evidovaných v Infrastruktuře (dále jen „**koncoví uživatelé**“).

16.2 Nedílnou součástí Rámcové dohody je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 5** této Rámcové dohody.

16.3 Zpracování osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Služeb dle této Rámcové dohody, kdy odměna Poskytovatele za zpracování osobních údajů je součástí ceny dle čl. 12 této Rámcové dohody.

16.4 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Rámcové dohody. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Rámcové dohody, pokud z ustanovení Rámcové dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

17.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Rámcové dohody:

17.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),

17.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

17.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Rámcové dohody získala od druhé smluvní strany.

17.3 Za třetí osoby podle odst. 17.2 Rámcové dohody se nepovažují:

17.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

17.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

17.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

17.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Rámcové dohody nebo na plnění spojeném s plněním dle této Rámcové dohody, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Rámcové dohodě.

17.4 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu. Smluvní strany mohou za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.

17.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Rámcové dohody a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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)(dále jen „**nařízení GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Rámcové dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Rámcové dohody.

17.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Rámcové dohody, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech povinností, které citované nařízení vyžaduje a které je Poskytovatel povinen zajišťovat podle **Přílohy č. 5** této Rámcové dohody.

17.7 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Rámcové dohody, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Rámcovou dohodu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Rámcové dohody.

17.8 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Infrastruktura či její části obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z ní byla získána.

17.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

17.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

17.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Rámcové dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Rámcové dohody o ochraně informací,

17.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

17.9.4 po podpisu této Rámcové dohody poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

17.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,

17.10 Za Důvěrné informace se ve smyslu odst. 17.9 Rámcové dohody zejména nepovažují:

17.10.1 ustanovení této Rámcové dohody včetně jejích příloh,

17.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Rámcové dohody v jednotlivém kalendářním roce.

17.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 17.3 Rámcové dohody, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.

17.12 Poruší-li některá ze smluvních stran povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

17.13 Ukončení účinnosti této Rámcové dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Rámcové dohody a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Rámcové dohody.

18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

18.1 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že

18.1.1 Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**ZKB**"), správce komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb specifikovaných v článku 3 této Rámcové dohody může být prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systému.

18.1.2 Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.

18.2 Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systému je určen předmětem této Rámcové dohody.

18.3 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Rámcové dohody naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody (dále jen „**Kybernetické požadavky**"), a to do zahájení poskytování příslušných Služeb dle Katalogových listů.

18.4 Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu trvání této Rámcové dohody a 1 rok po ukončení trvání této Rámcové dohody provedení zákaznického auditu (kontroly):

18.4.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Rámcové dohody a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele a

18.4.2 jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 6** této Rámcové dohody.

18.5 Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.

18.6 Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.

18.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 10 ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.

18.8 Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:

a) na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody nebo

b) v rámci zákaznického auditu dle odst. 18.7 této Rámcové dohody,

odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevýší 90 kalendářních dnů.

18.9 Odstavce 18.4 až 18.7 této Rámcové dohody se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.

18.10 Poskytovatel se nad rámec čl. 11 této Rámcové dohody také zavazuje:

18.10.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;

18.10.2 na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Rámcové dohody detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;

18.10.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Rámcové dohody;

18.10.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;

18.10.5 bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Rámcové dohody; a

18.10.6 při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.

19. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

19.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat 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 Rámcové dohody.

19.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Rámcové dohody tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

19.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 15 této Rámcové dohody, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

19.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Rámcové dohodě, nebo která mají být učiněna na základě této Rámcové dohody, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Rámcové dohody, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Rámcové dohody, připouští se též doručení prostřednictvím
e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 2** této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Objednávky, Potvrzení objednávky, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 10 této Rámcové dohody.

19.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.

19.6 Ukládá-li Rámcová dohoda doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.

19.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.

19.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 Rámcové dohody podílející se na plnění této Rámcové dohody, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

19.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

20. NÁHRADA ŠKODY

20.1 Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Rámcové dohody. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

20.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody, způsobené porušením této Rámcové dohody či povinností uložených Poskytovateli dle nařízení GDPR. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.

20.3 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby dle této Rámcové dohody s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

20.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Rámcové dohody, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

20.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Rámcové dohody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.

20.6 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Rámcové dohody jedné smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající 150 % z celkové ceny všech Služeb dle Katalogových listů a Služeb specialistů trvání této Rámcové dohody. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.

20.7 Případná náhrada škody bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

20.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

21. SANKCE

21.1 Smluvní strany se dohodly, že:

21.1.1 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování příslušné Služby dle Katalogového listů vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle Katalogového listu,

21.1.2 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle Katalogových listů dle této Rámcové dohody nejsou Služby dle Katalogových listů poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby dle Katalogové listů po celou dobu Vyhodnocovacího období,

21.1.3 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služby/Služeb využívat specialisty v rozporu s ustanoveními odst. 3.8 této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvou, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení Rámcové dohody,

21.1.4 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí v termínu dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,

21.1.5 v případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky ve smyslu odst. 6.7 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení nad lhůtu pro potvrzení Objednávky,

21.1.6 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Služby specialistů v termínu dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny plnění dle Potvrzení objednávky ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,

21.1.7 za porušení povinnosti porušení povinnosti Poskytovatele mít po celou dobu platnosti Rámcové dohody sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti v rozsahu stanoveném v odst. 11.3 této Rámcové dohody uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení;

21.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:

21.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A dle odst. 14.4.1 Rámcové dohody alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;

21.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B dle odst. 14.4.2 Rámcové dohody alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;

21.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné Rámcové dohody, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 11.3 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

21.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle odst. 11.4 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

21.2.5 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, dle odst. 7.7 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

21.2.6 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 11.5 Rámcové dohody nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní

pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;

21.2.7 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit Monitoring ve lhůtě dle odst. 7.5 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

21.2.8 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 18 této Rámcové dohody nebo Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.

21.3 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 21 této Rámcové dohody jsou Objednatelem stanoveny v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody.

21.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

21.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

21.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do výše náhrady újmy nezapočítává.

22. PLATNOST A ÚČINNOST RÁMCOVÉ DOHODY

22.1 Tato Rámcová dohoda je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Rámcové dohody a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Rámcovou dohodu), oběma smluvními stranami.

22.2 Tato Rámcová dohoda nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Rámcové dohody v registru smluv zajistí Objednatel.

22.3 Účinnost Dílčí smlouvy může překročit dobu trvání této Rámcové dohody. V případě předčasného zániku Rámcové dohody z jakéhokoli důvodu není účinnost Dílčích smluv dotčena, ledaže by se důvod zániku Rámcové dohody vztahoval i na tyto Dílčí smlouvy.

22.4 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, v případě:

22.4.1 prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí anebo poskytováním Služeb dle Katalogových listů anebo Služeb specialistů oproti termínu plnění stanoveném v Dílčí smlouvě, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne

v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,

22.4.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA u Služeb dle Katalogových listů majících za následek slevu z měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Rámcové dohody vyhodnotí za poslední 3 měsíce,

22.4.3 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Rámcové dohody nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů,

22.4.4 trvání závady kategorie A, B nebo C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění,

22.4.5 porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či osobních údajů dle této Rámcové dohody ze strany Poskytovatele.

22.5 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Rámcové dohody, pokud:

22.5.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Rámcové dohody;

22.5.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;

22.5.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

22.5.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

22.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Rámcové dohody v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Rámcové dohody po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

22.7 Účinky odstoupení od Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

22.8 Objednatel oprávněn tuto Rámcovou dohodu anebo Dílčí smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou šesti měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Objednatele může být i částečná a Objednatel může Rámcovou dohodu anebo Dílčí smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části poskytování Služeb dle **Přílohy č. 1** této Rámcové dohody, tedy např. pro dílčí Službu dle Katalogového listů, pro příslušný Katalogový list či jeho část apod.

22.9 Poskytovatel je oprávněn tuto Rámcovou dohodu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou šesti měsíců ode dne doručení písemné výpovědi

Objednateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

22.10 Ukončením účinnosti této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nejsou dotčena ustanovení Rámcové dohody týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně Důvěrných informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy.

23. ŘEŠENÍ SPORŮ

23.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Rámcovou dohodou anebo Dílčí smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.

23.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Rámcové dohody nebo v souvislosti s touto Rámcovou dohodou anebo Dílčí smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.

23.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započetí řešení dle odst. 23.2 této Rámcové dohody, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

24.1 Tuto Rámcovou dohodu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Rámcové dohody, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Rámcové dohodě výslovně uvedeno jinak. Jakákoliv případná změna této Rámcové dohody musí být provedena v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.

24.2 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová dohoda, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová dohoda, včetně všech jejich změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam poddodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Rámcové dohodě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

24.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.

24.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

24.5 V souladu s § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto Objednatel potvrzuje, že uzavření této Rámcové dohody schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. 1249 ze dne 15.06.2020.

24.6 Nedílnou součást Rámcové dohody tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	**Technická specifikace**
Příloha č. 2:	**Oprávněné osoby**
Příloha č. 3:	**Detailní rozpad Ceny za Služby**
Příloha č. 4:	**ICT standardy Objednatele**
Příloha č. 5:	**Ochrana osobních údajů**
Příloha č. 6:	**Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti**

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Rámcové dohody k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel

V Praze

Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly
ředitel odboru Informatické infrastruktury
MHMP

Poskytovatel

V Praze

Operátor ICT, a.s.

Michal Fišer, MBA
předseda představenstva

Poskytovatel

V Praze

Operátor ICT, a.s.

JUDr. Matej Šandor, PhD.
místopředseda představenstva

Příloha č. 1

Technická specifikace

Specifikace Služeb

Předmětem plnění Rámcové dohody je poskytování odborných technických služeb a souvisejícího odborného poradenství pro účely technologické a aplikační podpory provozu HW a SW Infrastruktury Objednatele.

Poskytovatel bude na základě Dílčích smluv poskytovat tyto Služby:

1. Služby převzetí pro daný Katalogový list;

2. správu a údržbu svěřených zařízení (HW a SW Infrastruktury) dle jednotlivých Katalogových listů;

3. poskytování Služeb specialistů, Objednatel bude mít k dispozici kvalifikované specialisty Poskytovatele, prostřednictvím kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli související ICT služby dle požadavků Objednatele.

Obecné požadavky na úroveň poskytování Služeb dle Rámcové dohody

Níže uvedené požadavky vymezují základní požadavky na zázemí, nástroje a prostředí Poskytovatele pro poskytování Služeb dle Katalogových listů služeb.

Požadovaná Služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Zajištění technické podpory službou typu Dispečink, způsobem dále popsaným v bodě 3 této specifikace (MANDATORNÍ POŽADOVANÉ FUNKCIONALITY SLUŽBY DISPEČINK a SYSTÉMU EVIDENCE POŽADAVKŮ). Služba je definována jako pracoviště Poskytovatele, poskytující pomoc klíčovým uživatelům a kontaktním osobám Objednatele.	Dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně – pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)
Spolupráce při zajištění technické podpory s výměnou HW/komponent.	Koordinace činností vedoucí k včasnému ukončení opravy HW/komponent, dle podmínek Poskytovatele – výrobce příslušného HW
Poskytování odborných konzultací k výkonnostním parametrům, bezpečnosti a případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení.	3 člověkodny/měsíc
Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoringu, Dispečinku a evidence požadavků.	6 člověkodnů/3 měsíce

Požadavky na doplňkové funkcionality Služby DISPEČINK

Zajištění dostupnosti a funkcionality Služeb komunikačního centra Dispečink Poskytovatelem.

Požadovaná Služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb komunikačního centra Dispečink a nástroje pro evidenci požadavků splňujícího zásady obecných bezpečnostních norem	ANO, v provozním režimu 24x7x365
Služba Dispečink musí zahrnovat zejména přijímání dotazů či požadavků od Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně ujednanou SLA a on-line monitoring stavu řešení jednotlivých požadavků.	ANO
Komunikační centrum Dispečinku musí dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb. Zabezpečený přístup k vedení soupisu všech poskytnutých služeb, hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému.	ANO
Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele	ANO, max. 120 minut
L1 úroveň podpory = pracoviště Dispečinku poskytovatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům	ANO
L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů uchazečem přijatého požadavku, Incidentu.	ANO
L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko – technické analýzy složitých problémů.	ANO
Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 musí být vedeny v systému evidence požadavků Poskytovatele.	ANO

Počet operátorů Poskytovatele v režimu 24/7/365 v místě pracoviště Dispečinku	Min. 2

SYSTÉM EVIDENCE POŽADAVKŮ

Zajištění dostupnosti a funkcionality Služeb evidenci požadavků ze strany Objednatele

Funkční požadavky na systém evidence požadavků	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Funkční API rozhraní, pro automatizované připojení k ticketovacím (Helpdesk) řešením třetích stran (Landesk, atp.)	ANO
Komunikační kanály 1. Zadávání pomocí RestAPI z Provozního deníku 2. Zadávání pomocí e-mailu 3. Zadávání pomocí telefonu	ANO
Přes RestAPI je na Provozní deník možno poslat informaci o založení nového tiketu, pozastavení řešení tiketu a jeho znovu řešení, o vyřešení tiketu, odmítnutí tiketu a aktualizaci popisu řešení	ANO
Přes RestAPI je možno přijmout informaci z Provozního deníku o přidělení nového tiketu, aktualizaci popisu zadání a zrušení tiketu.	ANO
Definování rolí alespoň do třech úrovní admin, řešitel a uživatel	ANO
Definování uživatelské role – manažer od Objednatele, který vidí souhrnné reporty a seznam aktuálních požadavků	ANO
Databáze znalostí a FAQ	ANO
Šifrovaná komunikace SSL	ANO

Definice pro poskytování služby

Reakční doba na incident/požadavek

Definice: *Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na HelpDesk až do okamžiku zaznamenání oznámení o přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk, např. automatickým potvrzení (e-mailová zpráva).*

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu odezvy do 60 minut od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele.

Doba zahájení řešení incidentu/požadavku Definice: *Maximální doba, která uplyne od přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele do okamžiku zahájení reálného řešení incidentu/požadavku. Poskytovatel je povinen formálně oznámit zahájení řešení incidentu/požadavku Objednateli e-mailem.* Doba zahájení řešení jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele. Doba zahájení řešení jedna hodina znamená dobu odezvy 60 minut od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele.
Doba vyřešení incidentu/požadavku Definice: *Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele do okamžiku doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku Objednateli.* V případě, že Objednatel nepovažuje incident/požadavek za vyřešený, je oprávněn samostatně znovu otevřít incident/požadavek k novému řešení, a to do 24 hodin od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku. V případě, že bude prokázáno, že znovu otevření incidentu/požadavku bylo ze strany Objednatele oprávněné, bude předchozí vyřešení incidentu/požadavku Poskytovatelem považováno za nesplněné (doba od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku do znovu otevření incidentu/požadavku se nezapočítává do doby vyřešení incidentu/požadavku, resp. prodlení Poskytovatele).

Lhůty pro poskytování Služby
Jsou uvedeny u jednotlivých Katalogových listů jako SLA parametry.

SLA, sleva z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb (*Service level Agreement, SLA*), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným Katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky Infrastruktury anebo dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

Platí vždy vyšší sankce z absolutní uvedené částky a relativní částky vzhledem k ceně poskytované služby.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům.

- **Dostupnost**

  Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení

celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

- **Provozní doba zaručená**

  Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušném katalogovém listě.

- **Maximální doba výpadku**

  Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

- **Maximální doba nedostupnosti dat**

  Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

- **Maximální doba servisní odezvy**

  Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

- **Odstranění výpadku – A, B a C**

  Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

  Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

  Plánované odstávky Infrastruktury anebo dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z příslušné ceny za poskytování Služeb dle Rámcové dohody a této **Přílohy č. 1** Rámcové dohody a způsobem výpočtu pokud není v konkrétním katalogovém listu uvedeno jinak.

Název parametru	Slevy z ceny příslušné ceny Služby v Kč (bez DPH) relativní z ceny služby	Slevy z ceny příslušné ceny Služby v Kč (bez DPH) absolutní (minimální)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	5%	1.000,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku	4%	750,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba nedostupnosti dat	4%	750,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	3%	500,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	4%	750,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	3%	500,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	500,-	500,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru

Druhá fáze – Poskytování Služeb dle Katalogových listů

Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů, a to na základě Dílčích smluv

KL01 – Obecné pravidelné služby a SLA
KL02 – Monitoring a dohledové služby
KL03 – HelpDesk služby
KL04a – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie SUN Sparc, SUN Enterprise
KL04b – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM x86

KL04c – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM POWER
KL04d – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie HPe
KL05 – Správa prostředí Managementu, SAN, diskových polí a podpůrné technologie
KL06 – Správa LAN prvků DC
KL07 – Správa virtualizační platformy VMware
KL08 – Správa služby MS Active Directory
KL09 – Správa služby Certifikační autorita
KL10 – Správa infrastrukturních služeb
KL11a – Správa databázových serverů Oracle
KL11b – Správa databázových serverů MS SQL
KL11c – Správa databázových serverů Informix
KL12 – Správa služby MS Exchange Server
KL13 – Správa MS Windows serverů a Linux serverů
KL14 – Správa zálohování
KL15 – Správa prostředí Integrační platformy
KL16 - Poskytování služby IP VPN přístupu pro správní evidence do CMS2 pro MČ

Specifikace jednotlivých datových center Objednatele, je uvedena v Data roomu Objednatele, přičemž Objednatel prohlašuje, že se s touto specifikací seznámil.

Práce nad rámec Katalogových listů bude objednán dle potřeb Objednatele prostřednictvím specialistů Poskytovatele:

- Projektový manažer
- Specialista architekt řešení
- Specialista řízení IT služeb
- IT specialista na prostředí Microsoft Exchange Server
- IT specialista na databázové systémy – MS SQL
- IT specialista na databázové systémy – ORACLE
- IT specialista na databázové systémy – INFORMIX
- IT specialista pro systémy LAN
- IT specialista na systémy Firewall CISCO
- IT specialista na systémy Firewall – Checkpoint
- IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)
- IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Power servery)
- IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat HPE 3 PAR a sítě SAN
- IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a sítě SAN

- IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory
- IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat
- IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy Vmware
- IT specialista na desktopové virtualizační datacentrové systémy CITRIX
- IT specialista na řešení ochrany poštovních serverů a koncových stanic SYMANTEC
- IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí
- IT specialista na systémy SIEM QRADAR
- IT specialista na systémy SIEM – ochrana databází Guardium
- IT specialista na systémy DataPower Gateway
- IT specialista na Microsoft Azure a Cloud
- IT specialista integrační platformy

na základě požadavků Objednatele a v kvalitě uvedené níže.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL01 – Obecné pravidelné služby a SLA
Název služby	Provoz a správa – pravidelné služby a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – prostředí datových center
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

a. Provoz služeb
   - technická podpora je garantovaná dostupností 24x7x365 na definované telefonní lince,
   - kontrola logů, hlášení o možných chybách v provozovaných systémech (na týdenní bázi),
   - kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
   - návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   - odborná technická podpora a odstraňování závad (na denní bázi),
   - koordinace činností v datových centrech se správci objektů

b. Správa služeb
   - kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
   - údržba a zajištění dostupnosti služeb
   - analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   - návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
   - Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby.

c. Součinnost a konzultace v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií).

d. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   - postupy pro provoz a správu služby,
   - postupy pro obnovu služby ze záloh jednotlivých systémů,

e. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   - aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,
   - aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,
   - správa konfigurací předmětných služeb.

f. Podpora pro BCM a DR procesy
   - spolupráce při tvorbě BCM a DR procesů,
   - pomoc vyhodnocovat incidenty a pomáhat sestavovat a řešit nápravné opatření,
   - provádění pravidelných ročních testů BCM a DR na každém DC,
   - spolupráce při provádění DR testů pro aplikace v rozsahu do 5 aplikaci/měsíčně.

g. Reporting
   - Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci Rámcové dohody, včetně detailním náhledu výkazu práce za každých odpracovaných 0,5 hod.
   - Výkaz prací musí být kdykoliv dostupných v elektronické podobě, v evidenčním systému Poskytovatele, dostupném přes zabezpečené webové rozhraní (https) a na základě přístupových údajů, které Objednatel získá na vyžádání kontaktní osoby.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	98
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	24x7x365
Max. doba výpadku	[hod]	Se řídí dle KL 2-13
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	Se řídí dle KL 2-13
Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	Se řídí dle KL 2-13
Odstranění výpadku – A	[hod]	Se řídí dle KL 2-13
Odstranění výpadku – B	[dny]	Se řídí dle KL 2-13
Odstranění výpadku – C	[dny]	Se řídí dle KL 2-13
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		

Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty. Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 2 člověkodnů/měsíc.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost
Limit objemu služby	Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk v očekávaném rozsahu **minimálně 2 člověkodnů/měsíc**. Poskytovatel požaduje zajištění konzultací v minimálním rozsahu **3 člověkodnů/měsíc s plněním v sídle Objednatele.**
Omezení	Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost při zajištění technické podporu s výměnou HW/komponent **s ukončením opravy do následujícího pracovního dne**. Minimální délka záruky komponent DC je 3 roky. Poskytovatel požaduje zajištění administrace DC, zahrnující správu a profylaxi všech zařízení HW technologie, včetně instalace nových verzí a opravných patchů (po dohodě může být provedeno i formou vzdáleného připojení), kontrolu logů, výkonnostních parametrů, bezpečnostní update a případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení. Dále u SW vybavení zařízení, která jsou součástí DC, bude Poskytovatel zodpovědný za tvorbu dokumentace k novým verzím SW a poskytování konzultací. Výše uvedené služby budou nabídnuty v minimálním rozsahu **5 člověkodnů/měsíc/s plněním v sídle** Objednatele.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL02 – Monitoring a dohledové služby
Název služby	Monitoring a dohledové služby
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, SAN přepínače, LAN vrstva DC, Serverová virtualizace, Spine/Leaf přepínače, diskové pole, DC firewall a operační systémy.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

Provoz služby

a. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů DC, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.
b. Spolupráce se správci datových center a nonIT technologií a zajištění předávání dat z technologického monitoringu.
c. Udržování aktuálnosti všech zařízení a sítí, včetně provozovaných služeb v prostředí dohledového nástroje, dle dodaných podkladů Objednatele.
d. Udržování aktuálnosti všech závislostí mezi sledovanými zařízeními (např. ISP > router > core switch > access switch).
e. Nastavení limitů u jednotlivých triggerů dle standardu dohledového systému
f. Udržování aktuálnosti nastavení SLA sledovaných zařízení pro automatickým zakládání ticketu typu Incident v ticketovacím systému HelpDesk.
g. Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi).
h. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
i. Problem management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
j. Reporting z prostředí dohledového nástroje a helpdesku
k. Předávání monitorovacích dat do centrálního monitoringu Objednatele

POPIS DOHLEDOVÉHO SYSTÉMU

Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem. Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Poskytovatel zajistí plnění záznamů o prvcích a zařízeních v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem. Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS. Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring, minimálně pro CPU, SNMP discovery, SSH, Telnet, provoz a chybovost na jednotlivých portech Součástí předmětu plnění musí být i reporting z dohledového nástroje, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.
Způsob kontroly
Pravidelný reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost monitorovacího zařízení a jednotlivých prvků infrastruktury.
Limit objemu služby	
Omezení	Objednatel zajistí provoz nástroje a přístup pro Poskytovatele.
Další podmínky	-

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ
Po ukončení tranzitního období má Objednatel plně funkční monitorovací řešení, včetně aktivního sledování všech níže definovaných technologií. Tento přehled je poskytován prostřednictvím monitorovacího nástroje Objednatele.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL03 – HelpDesk služby
Název služby	HelpDesk služby

VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, SAN přepínače, LAN vrstva DC, Serverová virtualizace, Spine/Leaf přepínače, diskové pole, DC firewall a operační systémy.

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

HelpDesk služby

a. Dostupnost služby HelpDesku v režimu 24x7x365
b. Poskytovaná služba v souladu s ITIL
c. Minimální počet pracovníků HelpDesku (v režimu 24x7x365) jsou 3 pracovníci –Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor.
d. Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001.
e. Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací
f. Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza)
g. Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů

HelpDesk nástroj

a. HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS
b. Helpdeskový nástroj musí být propojen na nástroj „Provozní deník" Objednatele
c. Helpdeskový nástroj musí být propojen na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele
d. Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku
e. Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje
f. Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí

Způsob kontroly
Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	hod	24x7x365
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59

Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	1
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu	[hod]	Se řídí dle KL 02-
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu 8x5x365	[hod]	Se řídí dle KL 02-

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Další podmínky	Poskytovatel zajistí napojení svého Helpdeskového nástroje na nástroj „Provozní deník" objednatele pomocí RestAPI. Poskytovatel zajistí napojení svého Helpdeskového nástroje na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele pomocí RestAPI.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL04a – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie SUN Sparc, SUN Enterprise**
Název služby	Správa serverového prostředí
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Servery

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa služby:
   a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
   b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
   c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi),
   f. konfigurace a administrace infrastruktury
   g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery
   h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery
   i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu
2. Součinnost v rámci servisní podpory s Poskytovatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby
   b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	**Jednotka**	**Hodnota**
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8

Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho Serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.
Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL04b – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM x86**

Název služby	Správa serverového prostředí
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Servery

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa služby:
   a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
   b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
   c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi),
   f. konfigurace a administrace infrastruktury
   g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery
   h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery
   i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu
2. Součinnost v rámci servisní podpory s Poskytovatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
   b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	**Jednotka**	**Hodnota**
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	5
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho Serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL04c – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM POWER**
Název služby	Správa serverového prostředí

VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Servery

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa služby:
   a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
   b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
   c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi),
   f. konfigurace a administrace infrastruktury
   g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery
   h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery
   i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu
2. Součinnost v rámci servisní podpory s Poskytovatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
   b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	**Jednotka**	**Hodnota**
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3

Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho Serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL04d – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie HPe**
Název služby	Správa serverového prostředí
VYMEZENÍ SLUŽBY	

Prostředí	PRODUKČNÍ – Servery

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa služby:
    a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
    b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
    c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
    d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
    e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi),
    f. konfigurace a administrace infrastruktury
    g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery
    h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery
    i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu
    j. Kontrola správného nastavení profilů, které provádějí propojení serverů s interconnect moduly v rámci přiřazení LAN a SAN sítí.
    k. Kontrola řídícího software OneView, který je provozován redundantně na dvou hardware modulech, za účelem zjištění správného nastavení a verze software.
    l. Kontrola StoreVirtual VSA komponenty, což je softwarově definované úložiště, za účelem zjištění správného nastavení a verze software.

2. Součinnost v rámci servisní podpory s Poskytovatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).
3. Proaktivní podpora provozu
    a. zahrnuje činnosti související se změnou parametrů nutných pro provoz Infrastruktury
    b. zahrnuje činnosti související s úpravou parametrů nebo úpravou kritických konfigurací Infrastruktury
    c. Technologický update – Realizace technologických opatření (testování a instalace oprav systémových SW provozovaných pro podporu provozu).
    d. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
    e. Provedení Upgrade/update firmaware zařízení včetně souvisejících služeb
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
    a. Postupy pro provoz a správu služby
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
    a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
    b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	**Jednotka**	**Hodnota**
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho Serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném

	odstranění HW vady.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL05 – Správa prostředí Managementu, SAN, diskových polí a podpůrné technologie
Název služby	Správa management clusteru, přepínačů SAN, datových úložišť, podpůrné techniky
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, SAN přepínače, Serverová virtualizace, disková pole.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

a) Provoz a správa služby:
b) Profylaktické činnosti, kontrola služby (na denní bázi),
c) kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
d) návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
f) provádění pravidelných záloh konfigurací (aktualizace záloh po každé změně),
g) konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury
h) kontrola dostupnosti diskových polí
i) kontrola dostupnosti FC switchů
j) kontrola dostupnosti podpůrné techniky
k) konfigurace zónování, LUN masking
l) Správa SW Defined Storage pro management cluster pro uložiště s tenkým provisioningem, replikací dat, snapshot, klony a dalšími vlastnostmi moderních diskových uložišť
m) kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
n) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
o) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby.
p) Kontrola konfigurace replikace mezi diskovými poli
q) Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií).
r) Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby,
s) Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:

1. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
2. správa konfigurací předmětné infrastruktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho SAN přepínače. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.

	Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL06 – Správa LAN prvků DC
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN a Firewall
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – LAN vrstva DC, Spine/Leaf přepínače, DC firewally.

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz aktivních síťových prvků:
   t) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání),
   u) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
   v) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   w) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Objednatele,
2. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
   a. konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN, FW pravidel, SDN, ACI, L3, routing, atd.))
   b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců
   c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
   e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
   f. předkládání návrhů na optimalizaci.
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.
   b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
1. Aktuální schéma fyzického zapojení do páteřní (core) sítě
2. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,
3. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),
4. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota

Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty, access porty, management modul), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení. Výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical" serveru v síti Objednatele.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která snížení dostupnosti služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě: Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě, Snížená dostupnost služeb zapříčiněné např. z důvodu zahlcení sítě.
Kategorie C	Závada nebo výpadek komunikačního portu, případně bloku portů aktivního prvku, které jsou připojeny pouze ke koncovým zařízením. Závady, které nezpůsobí výpadek ani nesníží dostupnosti služeb v rámci segmentu koncových stanic nebo jednotlivých serverů. Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.

Způsob kontroly
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a jejích služeb. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam síťových prvků

Limit objemu služby	-
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Služba se nevztahuje na prostředí WiFi sítí. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu LAN/WAN.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL07 – Správa virtualizační platformy VMware
Název služby	Správa a provoz hypervizorů na platformě VMware
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, Serverová virtualizace
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů: a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku 2. Návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Objednateli, a. instalace a provedení změn dle schválených návrhů b. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi), c. kontrola logů (na denní bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. konfigurace a administrace virtualizační platformy	

g. kontrola dostupnosti virtualizační platformy
h. správa a monitoring VMFS filesystémů
i. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN

3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií).
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu hypervizorů
   b. Konfigurační databáze

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	**Jednotka**	**Hodnota**
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host" serveru (virtualizačního prostředí).
Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1xDC
Limit objemu služby	-

Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů a upgrade současných esx serverů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL08 – Správa služby MS Active Directory
Název služby	Správa služby Active Directory
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, operační systémy.

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Správa služby AD
   a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) -- pouze na vyžádání
   b. Údržba databáze a replikace AD,
   c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) -- pouze na vyžádání
      i. Vytváření jednodušších GPO pravidel
      ii. Vytváření GPO pravidel pro řízení prostředí koncových zařízení musí obsahovat detailní zadání včetně určení cílové skupiny uživatelů/computernamů
   d. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
   e. kontrola logů (na denní bázi),
   f. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
   g. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   h. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. DFS – správa distribuovaného souborového systému
3. KMS – správa KMS serveru
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovatelí technologií).
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby AD,
   b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
6. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
   b. aktuální schéma adresářové struktury AD,
   c. správa konfigurací předmětné služby AD.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8

Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Služba Active Directory v prostředí MHMP
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činnosti vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL09 – Správa služby Certifikační autorita
Název služby	Správa služby Certifikační autorita
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – servery certifikační autority
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

1. Správa služby Certifikační autorita
   a. Správa certifikátů – vytváření/rušení
   b. Údržba databáze
   c. kontrola logů (na denní bázi),
   d. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
   e. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby CA
   b. postupy pro obnovu služby CA ze záloh
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Příručka role administrátora
   b. Příručka role KRA
   c. Příručka role Operátora CA

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	5
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby CA
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby CA, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního CA serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby CA a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby CA ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Služba Certifikační autority v MHMP
Limit objemu služby	Do 300 požadavků za rok
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL10 – Správa infrastrukturních služeb
Název služby	Správa síťových služeb
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly modulárního řešení, operační systémy.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

Seznam provozovaných síťových služeb

a. DNS – jmenná služba IP protokolu pro Active Directory MHMP
b. WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP.
c. DHCP – přidělování IP adres.
d. NTP – synchronizace času.
e. RADIUS – autentizační protokol.
f. TACACS – autentizační protokol

Zajištění provozu služeb

a. profylaktické činnosti, kontrola služby (na měsíční bázi),
b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).

Správa služeb

1. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery,
2. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.

Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby (DHCP, DNS, apod.)
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby (DHCP, DNS, apod.), které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního DHCP serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Síť datových center
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL11a – Správa databázových serverů Oracle
Název služby	Správa databázového systému Oracle
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ a TESTOVACÍ
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

1. Provoz databázové platformy Oracle
   a. Kontrola logů (na denní bázi)
   b. Kontrola integrity systémových DB (na týdenní bázi)
   c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
   d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
   f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
   g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   h. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
2. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, …) v rozsahu 2 člověkodnů/měsíc
   i. při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů,
   j. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, …),
   k. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …)
   l. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …)
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií)
4. Správa a aktualizace předané provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby,
   b. postupy pro obnovu služby ze záloh,
5. Správa a aktualizace předané technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
   b. aktuální schéma adresářové struktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota

Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 x DC
Limit objemu služby	
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu databází.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL11b – Správa databázových serverů MS SQL
Název služby	Správa databázového systému MS SQL
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ a TESTOVACÍ

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz databázové platformy MS SQL
   m. Kontrola logů (na denní bázi)
   n. Kontrola integrity systémových DB (na týdenní bázi)
   o. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
   p. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   q. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
   r. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
   s. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   t. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
2. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, …) v rozsahu 2 člověkodnů/měsíc
   u. při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů,
   v. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, …),
   w. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …)
   x. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …)
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií)
4. Správa a aktualizace předané provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby,
   b. postupy pro obnovu služby ze záloh,
5. Správa a aktualizace předané technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
   b. aktuální schéma adresářové struktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	99

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Limit objemu služby	
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu databází.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL11c – Správa databázových serverů INFORMIX
Název služby	Správa databázového systému INFORMIX
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ a TESTOVACÍ

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

a. Provoz databázové platformy INFORMIX
y. Kontrola logů (na denní bázi)
z. Kontrola integrity systémových DB (na týdenní bázi)
aa. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
bb. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
cc. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
dd. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
ee. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
ff. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
b. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, …) v rozsahu 2 člověkodnů/měsíc
gg. při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů,
hh. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, …),
ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …)
jj. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …)
c. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií)
d. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
    a. Postupy pro provoz a správu služby,
    b. postupy pro obnovu služby ze záloh,
e. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
    a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
    b. aktuální schéma adresářové struktury

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x DC
Limit objemu služby	
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu databází.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL12 – Správa služby MS Exchange Server
Název služby	Správa provozu služeb MS Exchange Server
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ Servery s rolí MS Exchange Server

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz služeb MS Exchange
   a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
   b. kontrola logů (na týdenní bázi),
   c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
   d. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   f. správa komunikačních certifikátů
2. Správa služeb Exchange:
   a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
   b. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange
   c. správa a údržba Database availability groups (DAG)
   d. správa účtů kontaktů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)
   e. Údržba databáze, kontrola odmazávání transakčních logů, replikace dat, i mezi jednotlivými lokalitami
   f. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   g. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
   h. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange.
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií).
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange,
   b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů,
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,
   b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,
   c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota

Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorii incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: 1. Nedochází k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), 2. uživatelé služby se nemohou připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu), 3. uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu).
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.	

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Poštovní systém na bázi Exchange v MHMP
Limit objemu služby	3000 poštovních schránek (bez aliasů)
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činnosti

	vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL13 – Správa MS Windows serverů a Linux serverů**
Název služby	Správa služby MS Windows serverů a Linux serverů
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

a. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux:

1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku
2. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) – pouze na vyžádání v kategorii zásahů
3. Kontrola logů (na denní bázi)
4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
5. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele (dle aktuální situace).
6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
7. kontrola konzistence file systémů v případě havárií na vyžádání

b. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře

8. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
9. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
10. předkládání návrhů na optimalizaci Windows a Linux infrastruktury,
11. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
12. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.

c. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele

13. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)
14. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy
15. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...)

Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře Objednatele

(I společně s Poskytovateli technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele (1x měsíčně).

d. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:

1. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů
2. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů
3. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení
4. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	4
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	4
Odstranění výpadku – B	[dny]	1
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů a Linux serverů. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka	1x DC

provozu služby	
Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu samotných aplikací na platformě Windows (např. MS Exchange, MS SQL server, zálohovací systém atd.). Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Služba je navázána na službu AD a služby DNS a DHCP realizované v rámci KL08 – Správa služby MS Active Directory a KL10 – Správa infrastrukturních služeb Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL14 – Správa zálohování**
Název služby	Zálohování a obnova dat
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
a. Provoz služby zálohování 5. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média 6. Kontrola logů zálohovacích systémů (na denní bázi) 7. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi) 8. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). 9. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi). 10. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování. 11. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Objednatele. 12. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů – pouze na	

vyžádání

b. Správa infrastruktury zálohování

13. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)
14. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
15. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
16. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
17. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových zařízení a klientů nebo jejich aktualizací

c. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele

18. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
19. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Objednatele

d. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií)

e. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:

20. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů
21. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů
22. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení
23. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost zálohovacího systému. Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovení). Chyba integrity vytvořených záloh.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost zálohování

Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	-
Limit objemu služby	-
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu zálohování. Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL15 – Správa prostředí Integrační platformy
Název služby	Správa prostředí integrační platformy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

a. Provoz systémů Integrační platformy IBM WebSphere:

- Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku
- Kontrola logů (na denní bázi)
- Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
- Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele (dle aktuální situace).
- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).

b. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře integrační platformy

a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,

b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,

c. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),

d. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.

c. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele

a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)

b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy

c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...)

d. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře Objednatele (I společně s Poskytovateli technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele (1x měsíčně).

e. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:

- Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů
- Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů
- Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení
- Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota
Dostupnost		[%/měs]	99
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku		[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	8
Max. doba servisní odezvy		[min]	120
Odstranění výpadku – A		[hod]	8
Odstranění výpadku – B		[dny]	3
Odstranění výpadku – C		[dny]	5
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.		
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů a Linux serverů. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Rámcové dohody na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Integrační platforma v MHMP		
Limit objemu služby	-		
Omezení	Služba nezahrnuje správu samotných aplikací na platformě Windows (např. MS Exchange, MS SQL server, zálohovací systém atd.). Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti		

	budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
Další podmínky či omezení	Služba je navázána na službu AD a služby DNS a DHCP realizované v rámci KL08 – Správa služby MS Active Directory a KL10 – Správa infrastrukturních služeb Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

Příloha č. 2

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	[redacted]
Telefon	[redacted]

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	[redacted]
Telefon	[redacted]

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Bc. Ladislav Tobiáš, MSc, MPA
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	[redacted]
Telefon	[redacted]

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Michal Fišer, MBA
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

Jméno a příjmení	JUDr. Matej Šandor, Ph.D.
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	JUDr. Matej Šandor, Ph.D.
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

Jméno a příjmení	Ing. Jan Ladin
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Michael Štěpař
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

Jméno a příjmení	Daniel Staněk

Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

Jméno a příjmení	Tomáš Kubíček
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
E-mail	[redacted]
Telefon	

Příloha č. 3

Detailní rozpad Cena za Služby

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Služeb dle Rámcové dohody:

Cena za poskytování Služeb převzetí dle Rámcové dohody:

Služby převzetí	Cena v Kč bez DPH
Cena za poskytnutí Služeb převzetí	792.395,-

Jednotkové ceny Služeb specialistů dle Rámcové dohody:

Pozice	Cena v Kč bez DPH za jednotku (člověkoden)
Projektový manažer	8.160,-
Specialista architekt řešení	11. 920,-
Specialista řízení IT služeb	9.000,-
IT specialista na prostředí Microsoft Exchange Server	8.000,-
IT specialista pro databázové systémy – Microsoft SQL	8.500,-
IT specialista na databázové systémy – ORACLE	11.600,-
IT specialista na databázové systémy - INFORMIX	7.125,-
IT specialita pro systémy LAN	7.600,-
IT specialista na systémy Firewall CISCO	10.350,-
IT specialista na systémy Firewall – Checkpoint	10.350,-
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)	6.375,-
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Power servery)	9.500,-
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat HPE 3PAR a sítě SAN	10.000,-

IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a sítě SAN	10.000,-
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	6.000,-
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat	8.000,-
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy Vmware	7.000,-
IT specialista na desktopové virtualizační datacentrové systémy CITRIX	9.000,-
IT specialista na řešení ochrany poštovních serverů a koncových stanic SYMANTEC	8.750,-
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí	7.500,-
IT specialista na systémy SIEM – QRADAR	9.500,-
IT specialista na systémy SIEM – ochrana databází Guardium	9.500,-
IT specialista na systémy DataPower Gateway	9.000,-
IT specialista na Microsoft Azure a Cloud	8.500,-
IT specialista integrační platformy	8.750,-

Detailní Rozpis ceny za poskytování Služeb dle katalogových listů vč. dílčího rozpadu ceny:

<table>
<tr><th>Specifikace Katalogového listu</th><th colspan="4">Dílčí rozpad ceny v Kč bez DPH za měsíc poskytování Služeb dle Katalogového listu
(je-li u daného Katalogového list požadován)</th><th>Cena za jeden měsíc poskytování všech Služeb dle Katalogového listu
(v Kč bez DPH)
(Pokud je poskytován rozpad dle předchozího sloupce, jedná se o souhrnnou cenu)</th></tr>
<tr><td>KL01 – Obecné pravidelné služby a SLA</td><td colspan="4"></td><td>60.000,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL02 – Monitoring a dohledové služby</td><td colspan="2">DC0 + DC1</td><td colspan="2">DC4 + DC5</td><td rowspan="2">26.000-</td></tr>
<tr><td colspan="2">13.000-</td><td colspan="2">13.000-</td></tr>
<tr><td>KL03 – HelpDesk služby</td><td colspan="4"></td><td>23.750,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL04a – Správa serverové výpočetní infrastruktury SUN Sparc, SUN Enterprise</td><td>DC0</td><td>DC1</td><td>DC4</td><td>DC5</td><td rowspan="2">27.500,-</td></tr>
<tr><td>13.500,-</td><td>14.000,-</td><td>Nebude Poskytovatel naceňovat</td><td>Nebude Poskytovatel naceňovat</td></tr>
</table>

KL04b – Správa serverové výpočetní infrastruktury IBM x86	**DC0**	**DC1**	**DC4**	**DC5**	22.500,-
	13.500,-	9.000,-	Nebude Poskytovatel naceňovat	Nebude Poskytovatel naceňovat	
KL04c – Správa serverové výpočetní infrastruktury IBM power	**DC0**	**DC1**	**DC4**	**DC5**	20.000,-
	12.500,-	Nebude Poskytovatel naceňovat	Nebude Poskytovatel naceňovat	7.500,-	
KL04d – Správa serverové výpočetní infrastruktury HPe	**DC0**	**DC1**	**DC4**	**DC5**	61.500,-
	Nebude Poskytovatel naceňovat	13.500,-	24.000,-	24.000,-	
KL05 – Správa prostředí Managementu, SAN a diskových polí	**DC0**	**DC1**	**DC4**	**DC5**	72.500,-
	17.500,-	17.000,-	19.000,-	19.000,-	
KL06 – Správa LAN prvků DC	**DC0**	**DC1**	**DC4**	**DC5**	23.500,-
	2.500,-	3.000,-	9.000,-	9.000,-	
KL07 – Správa virtualizační platformy VMware	**DC0 + DC1**		**DC4 + DC5**		35.000,-
	13.000,-		22.000,-		
KL08 – Správa služby MS Active Directory					17.500,-

<table>
<tr><td>KL09 – Správa služby Certifikační autorita</td><td colspan="4"></td><td>7.500,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL10 – Správa infrastrukturních služeb</td><td colspan="2">DC0 + DC1</td><td colspan="2">DC4 + DC5</td><td rowspan="2">30.000,-</td></tr>
<tr><td colspan="2">8.500,-</td><td colspan="2">21.500,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL11a – Správa databázových serverů pro ORACLE</td><td>DC0</td><td>DC1</td><td>DC4</td><td>DC5</td><td rowspan="2">127.500,-</td></tr>
<tr><td>28.500,-</td><td>19.000,-</td><td>40.000,-</td><td>40.000,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL11b – Správa databázových serverů pro MS SQL</td><td>DC0</td><td>DC1</td><td>DC4</td><td>DC5</td><td rowspan="2">97.500,-</td></tr>
<tr><td>18.500,-</td><td>19.000,-</td><td>35.000,-</td><td>35.000,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL11c – Správa databázových serverů pro INFORMIX</td><td>DC0</td><td>DC1</td><td>DC4</td><td>DC5</td><td rowspan="2">7.500,-</td></tr>
<tr><td>7.500,-</td><td>Nebude Poskytovatel naceňovat</td><td>Nebude Poskytovatel naceňovat</td><td>Nebude Poskytovatel naceňovat</td></tr>
<tr><td>KL12 – Správa služby MS Exchange Server</td><td colspan="4"></td><td>52.500,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL13 – Správa MS Windows serverů a Linux serverů</td><td colspan="2">DC0 + DC1</td><td colspan="2">DC4 + DC5</td><td rowspan="2">97.500,-</td></tr>
<tr><td colspan="2">23.500,-</td><td colspan="2">74.000,-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">KL14 – Správa zálohování</td><td colspan="2">DC0 + DC1</td><td colspan="2">DC4 + DC5</td><td rowspan="2">107.500,-</td></tr>
<tr><td colspan="2">43.500,-</td><td colspan="2">64.000,-</td></tr>
<tr><td>KL15 – Správa prostředí Integrační platformy</td><td colspan="4"></td><td>17.500,-</td></tr>
</table>

Příloha č. 4

ICT standardy Objednatele

ID	Název standardu
1	SA01 Správa koncových zařízení
2	SB04 Služby datového centra – virtualizace
3	SB05 Pronájem optických vláken a DWDM
4	SB06 Správa Firewall
5	SB07 Správa LAN
6	SB08 SLA Container
7	SB09 Antivir
8	SB10 Správa WAN
9	SB11 Poskytování diskového prostoru
10	SB12 Poskytování výpočetního výkonu (HW)
11	SB13 Identity and access management (IAM)
12	SB14 Správa e-mailových služeb
13	SB15 Internet access
14	SB16 VPN gateway
15	SB17 Poskytování služby ServiceDesk
16	SB18 Poskytování monitoringu infrastruktury a služeb
17	SB19 Poskytování služby Licence management
18	SB20 DNS, DHCP a AD
19	SB21 Správa certifikátu a CA
20	SC01 Generická aplikace
21	MC01 Provoz programového vybavení Celopražského významu
22	MC02 Poskytnutí datového prostoru
23	MC03 Bezpečné úložiště
24	MC04 Poskytování výpočetního výkonu v datovém centru
25	MC05 Poskytování podpůrného programového vybavení
26	Správu služeb IT dle ISO/IEC 20000
27	Řízení informační bezpečnosti dle ISO/IEC 27000

PŘÍLOHA Č. 5

Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů

S ohledem na předmět této Rámcové dohody smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje subjektů údajů ve smyslu Nařízení GDPR při poskytování některých Služeb dle této Rámcové dohody (dále jen „**Evidované osoby**"). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatelem jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Rámcové dohody jako zpracovatelem osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

1.1 Objednatel jako správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů zpracováváním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Rámcové dohody a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Rámcové dohody.

1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Rámcové dohody.

1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Rámcovou dohodou a Nařízením GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízením GDPR, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu Objednatelem.

1.4 V případě ukončení této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Rámcové dohody Poskytovatel povinen Objednatele informovat.

1.5 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.

1.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli osobních údajů vyplývají z nařízení GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

1.7 Za účelem plnění povinností v souvislosti s ochranou a zpracováním osobních údajů dle Rámcové dohody se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.

1.8 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením GDPR i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení GDPR či jiného

příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

1.9 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

1.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Rámcové dohody či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Rámcové dohody, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).

1.11 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Rámcové dohody.

1.12 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů.

1.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Rámcové dohody, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

2.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle Rámcové dohody a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové dohody.

2.2 Zpracování osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové dohody, který bude upřesněn v Dílčí smlouvě, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie osobních údajů:

- identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
- kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo);
- údaje související s pracovním poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
- údaje o využívání služeb Evidovanými osobami.

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

3.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu Služeb poskytovaných dle této Rámcové dohody řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení GDPR či v jiných právních předpisech.

3.2 Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v této příloze Rámcové dohody.

3.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Rámcovou dohodou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

3.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:

3.4.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení GDPR či jiných právních předpisů (dále jen „**pověřené osoby**"). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě Rámcové dohody s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Rámcové dohody a za podmínek Nařízení GDPR, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.

3.4.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.

3.4.3 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících osobní údaje.

3.4.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Rámcovou dohodou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; osobní údaje budou pravidelně zálohovány.

3.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

3.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

3.6.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k osobním údajům,

3.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

3.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a

3.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny nebo předány.

3.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.

3.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

3.8.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,

3.8.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,

3.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel bude osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Rámcové dohody po dobu poskytování Služeb dle Rámcové dohody.

4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Rámcové dohody mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce,

v němž skončí doba zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Rámcové dohody. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.

4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Rámcové dohody nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Rámcovou dohodou.

4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhovat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.

Příloha č. 6

Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky)

Za účelem povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených Rámcovou dohodou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 6** Rámcové dohody.

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této **Příloze č. 6** Rámcové dohody, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VKB**"), které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění.
    b. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
    c. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
    d. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
    e. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.

Čl. 2 Řízení aktiv

2. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

    a. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Rámcové dohody (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Rámcové dohody, systémy ICT, moduly, HW prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do 30 dnů od podpisu této Rámcové dohody a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Rámcové dohody a do 2 let po jejím ukončení.

Čl. 3 Řízení rizik

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

    a. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění.

    b. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:

        i. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok

        ii. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění

        iii. Realizovaná bezpečnostní opatření

        iv. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření

        v. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů

        vi. Aktuální stav souladu Poskytovatele s těmito Kybernetickými požadavky

Čl. 4 Organizační bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Dodavatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

    a. Jmenovat nejpozději do 5 dnů po uzavření této Rámcové dohody odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**"). Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě. Objednatel stanovuje, že určení Kontaktní osoby pro bezpečnost na straně Poskytovatele nemá dopad na ustanovení článku 15.1.1 a 15.1.3 Rámcové dohody týkající se odpovědných osob ve věcech smluvních a technických.

    b. Využívat pro poskytování předmětu plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele

a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.

Čl. 5 Řízení dodavatelů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Využívá-li při poskytování předmětu plnění poddodavatele, zajistit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli do 10 dnů od Potvrzení objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet v případě Služeb specialistů nebo do 10 dnů od počátku poskytování jiných služeb, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
    b. Pokud při poskytování předmětu plnění dochází ke zpracování osobních údajů, zajistit nad rámec čl. 16 a **Přílohy č. 5** Rámcové dohody uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Rámcové dohody) ve smyslu příslušných 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.

Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Zajistit, aby Kontaktní osoba nejpozději do 30 dnů od uzavření Rámcové dohody potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění za stranu Poskytovatel byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele.
    b. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídících aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatel zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
    c. V případě, že je součástí předmětu plnění služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění.
    d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
        i. Pro uložení a sdíleni dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky (aktiva);

ii. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;

iii. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;

iv. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;

v. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;

vi. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;

vii. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.

2. Dodavatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele zpracování osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele v rámci plnění Rámcové dohody zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

Čl. 7 Řízení provozu a komunikací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

   a. Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění.

   b. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.

   c. Zajistit, že pro poskytování předmětu plnění budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a autorský zákon.

Čl. 8 Řízení změn

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

   a. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.

   b. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

Čl. 9 Řízení přístupu

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
    b. Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání účinnosti této Rámcové dohody a 2 roky po ukončení její platnosti.
    c. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
    d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
    e. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
    b. Předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
        i. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
        ii. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
        iii. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
2. V případě, že předmět plnění zahrnuje vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:

a. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.

b. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného plnění, předložit objednateli vyvíjený kód SW a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Rámcové dohodě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Rámcovou dohodou a těmito Kybernetickými požadavky.

c. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.

d. Zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Rámcové dohodě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).

e. Pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.

f. Zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.

g. Zajistit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Rámcové dohody specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění.

h. Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodávaný software

   i. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele

   ii. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen)

i. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.

j. Nevyvíjet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

   a. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních incidentů.

   b. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby.

c. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.

d. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.

e. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.

f. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Rámcové dohody a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Rámcové dohodě nejsou tímto ustanovením dotčena.

Čl. 12 Řízení kontinuity činností

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

   a. Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění.

   b. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně služeb.

Čl. 13 Kontrola a audit

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Úřadu dle § 23 ZKB.

Čl. 14 Fyzická bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

   a. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.

b. V rozsahu předmětu plnění zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.

Čl. 15 Bezpečnostní nástroje

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    a. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
    b. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
    c. Připojovat do prostředí Objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v této Rámcové dohodě.
    d. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
    e. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
        i. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
        ii. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
        iii. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
        iv. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejití schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
        v. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
    f. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
    g. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.
    h. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu

předmětu plnění, a to po celou dobu trvání Rámcové dohody a do 2 let po jejím ukončení.

i. Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.

j. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.

k. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.

2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Rámcová dohoda nestanoví jinak.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předměty plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.