

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPRÁVY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ IT

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

### Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1  
zastoupená: Mgr. Jířím Károlym, ředitelem odboru inforatické infrastruktury Magistrátu hl. m. Prahy  
IČO: 00064581  
DIČ: CZ00064581  
bankovní spojení: PPF banka, a.s.  
číslo účtu: 27-51579978/6000  
číslo smlouvy Objednatele: INO/32/03/000161/2020  
(dále jen „Objednatel“)

a

### Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7  
IČO: 02795281  
DIČ: CZ02795281  
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 5920172/0800  
zastoupená: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a JUDr. Matejem Šandorem, PhD.,  
místopředseda představenstva  
číslo smlouvy Poskytovatele: 2020\_090  
(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že:
  - 1.1.1. je veřejnoprávní korporací, existující podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů;
  - 1.1.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že:
  - 1.2.1. je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je Objednatel;
  - 1.2.2. poskytování služeb dle této Smlouvy je jednou z klíčových aktivit Poskytovatele;
  - 1.2.3. dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele;
  - 1.2.4. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
  - 1.2.5. ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;

- 1.2.6. ke dni uzavření této Smlouvy 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 Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 ZZVZ pro uplatnění tzv. vertikální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje udržovat tato svá prohlášení dle čl. 1.2 Smlouvy v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele za podmínek dále sjednaných v této Smlouvě poskytovat Objednateli prostřednictvím alespoň sedmi (7) technických pracovníků v režimu full-time měsíční služby správy koncových zařízení ICT Objednatele (dále jen „**Paušální služby**“). Povinnost Poskytovatele související s Paušálními službami zahrnuje zejména:
- 2.1.1. Management incidentů;
- 2.1.2. Management úrovně služeb (Service Level Agreement);
- 2.1.3. Management dostupnosti služeb (Availability Management);
- 2.1.4. Poskytování nezbytné součinnosti v procesech:
- (i) Service Desk (Zákaznická podpora);
  - (ii) Management problémů;
  - (iii) Management (řízení) změn;
  - (iv) Management konfigurací;
- to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných níže touto Smlouvou a **Přílohou č. 1** Smlouvy.
- 2.2. Předmětem této Smlouvy je dále povinnost Poskytovatele za podmínek dle této Smlouvy poskytovat Objednateli prostřednictvím svých technických pracovníků další služby správy zařízení ICT, které budou realizovány nad rámec Paušálních služeb formou objednávek (dále jen „**Služby na objednávku**“), a to dle aktuálních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami na objednávku zahrnují zejména:
- 2.2.1. řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících se správou zařízení ICT, realizovaných nad rámec Paušálních služeb;
- 2.2.2. řešení dalších provozních potřeb Objednatele, které objektivně nejsou Paušálními službami;
- 2.2.3. další služby spojené se správou koncových zařízení ICT Objednatele dle jeho aktuálních provozních potřeb,
- to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných níže touto Smlouvou.  
(Paušální služby a Služby na objednávku dále společně jen „**Služby**“)
- 2.3. Podrobná specifikace Paušálních služeb včetně přehledu činností v rámci poskytovaných Paušálních služeb je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 2.4. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně a včas poskytované Služby dle čl. 2.1 a 2.2 Smlouvy cenu ve výši a způsobem sjednaným Smluvními stranami v článku 5 této Smlouvy.

## 3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby průběžně po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech sjednaných v této Smlouvě a zejména v termínech uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy, popř. bez zbytečného prodloužení.
- 3.2. Místem plnění Služeb je sídlo Objednatele, sídlo Poskytovatele, všechny lokality Magistrátu hl. m. Prahy a případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatелеm.
- 3.3. Smluvní strany se dohodly, že termín a konkrétní místo plnění Služeb na objednávku budou vždy upřesněny v rámci Požadavku Objednatele dle čl. 4.2 této Smlouvy.

#### 4. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU

- 4.1. Služby na objednávku budou Objednatelům objednávány po dobu trvání této Smlouvy dle následujícího postupu.
- 4.2. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy písemně zadat Poskytovateli požadavek na realizaci plnění Služeb na objednávku (dále jen „**Požadavek**“) a Poskyvatel je povinen dle Požadavku nabídnout plnění, přičemž zadání Požadavku musí obsahovat alespoň:
  - 4.2.1. konkrétní označení a bližší specifikaci plnění Služeb na objednávku, které jsou zadány;
  - 4.2.2. termín realizace Služeb na objednávku anebo časový harmonogram;
  - 4.2.3. Objednatelům předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (dle počtu objednaných člověkodů (ČD)).
- 4.3. V reakci na obdržení Požadavku je Poskyvatel oprávněn do pěti (5) pracovních dnů doručit Objednateli (i) případné požadavky na upřesnění Požadavku, (ii) návrh konkrétního dílčího plnění, nebo (iii) sdělit Objednateli vady ve vymezení Požadavku, bránící Poskytovateli v realizaci Služeb na objednávku. Vadou dle tohoto čl. 4.3 Smlouvy je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskyvatel schopen technicky překonat; vadou Požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskyvatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku, které budou řádně specifikované Poskyvatelům a zadání nového požadavku opětovně předložit Poskyvateli. Neodstraní-li Objednatel vady Požadavku, je Poskyvatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatelům upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svůj Požadavek bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.
- 4.4. V reakci na obdržení Požadavku je Poskyvatel povinen (s výjimkou postupu dle čl. 4.3 Smlouvy) do sedmi (7) pracovních dnů doručit Objednateli přijetí Požadavku, které se považuje uzavření dohody o realizaci Služeb na objednávku a které musí přinejmenším obsahovat:
  - 4.4.1. požadavky na nezbytnou součinnost Objednatelům při realizaci plnění;
  - 4.4.2. vymezení odpovědných technických pracovníků a jiných osob Poskyvatelům a případných třetích stran podílejících se na realizaci Služeb na objednávku;
  - 4.4.3. konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
  - 4.4.4. případně další specifikaci požadovanou Objednatelům v Požadavku.
- 4.5. Poskyvatel se zavazuje realizovat jakékoliv Služby na objednávku nebo požadavek vznesený Objednatelům v souladu s touto Smlouvou.
- 4.6. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:
  - 4.6.1. Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Služby na Objednávku;
  - 4.6.2. Požadavek i přijetí požadavku mohou být zaslány příslušné Smluvní straně i elektronicky, např. prostřednictvím e-mailu.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Za realizaci Služeb dle této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskyvateli tyto ceny:
  - 5.1.1. cenu za kalendářní měsíc poskytování Paušálních služeb po dobu trvání této Smlouvy ve výši 581.000 (slovy: pětsetosmdesátjedentisíckorun) Kč bez DPH (dále jen „**Cena paušálních služeb**“);
  - 5.1.2. cenu za jeden člověkod (ČD) poskytování Služeb na objednávku ve výši 8 000 (slovy: osmtisíckorunčeských) Kč bez DPH (dále jen „**Cena služeb na objednávku**“).  
(Cena paušálních služeb a Cena služeb na objednávku dále společně jen „**Cena**“)
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že Cena paušálních služeb může být po dobu trvání této Smlouvy navýšena, a to v případě, že Objednatel vznesl požadavek na navýšení počtu technických pracovníků Poskyvatelům, kteří jsou pověřeni realizací Paušální služeb v režimu full-time. Smluvní strany se dále dohodly, že Cena paušálních služeb může být po dobu trvání této Smlouvy snížena, a to v případě, že dojde ke snížení počtu koncových zařízení, kdy objektivně dojde ke snížení počtu technických pracovníků Poskyvatelům, kteří jsou pověřeni realizací Paušální služeb v režimu full-time. V případě požadavku na navýšení anebo snížení Ceny paušálních služeb bude mezi Smluvními stranami uzavřen písemný dodatek k této Smlouvě, kdy navýšení anebo snížení Ceny paušálních služeb bude odpovídat navýšení anebo snížení počtu technických pracovníků Poskyvatelům v režimu full-time.

- 5.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny Ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné.
- 5.4. Poskytovatel prohlašuje, že tyto Ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, a to zejména náklady na mzdy pro technické pracovníky, provozní a ostatní náklady včetně zajištění motorového vozidla pro přepravu ICT technologií za účelem realizace plnění dle této Smlouvy. Cena nezahrnuje cenu náhradních dílů, které bude nutné pořídit pro opravu zařízení ICT nebo splnění požadavku Objednatele a na jeho náklady.
- 5.5. Pokud bude poskytování Paušálních služeb zahájeno anebo ukončeno v termínu, který není začátkem anebo koncem kalendářního měsíce, bude cena za první a poslední kalendářní měsíc poskytování Paušálních služeb vypočtena jako podíl měsíční částky uvedené v čl. 5.1.1 Smlouvy a počtu dnů tohoto kalendářního měsíce vynásobený počtem dnů v tomto měsíci, po které byly Paušální služby poskytovány.
- 5.6. Cena paušálních služeb za kalendářní měsíc poskytování Paušálních služeb bude případně snížena o výši slevy anebo sankce dle čl. 10 této Smlouvy a bude Objednatelem hrazena za každý kalendářní měsíc poskytování Paušálních služeb zpětně, a to na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem vždy zpětně za předchozí kalendářní měsíc. Daňový doklad (fakturu) vystaví Poskytovatel nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne schválení Akceptačního protokolu dle čl. 8 Smlouvy Objednatelem.
- 5.7. Cena služeb na objednávku bude Objednatelem hrazena na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem. Daňový doklad (fakturu) vystaví Poskytovatel nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne schválení Akceptačního protokolu dle čl. 8 Smlouvy Objednatelem.
- 5.8. Každý daňový doklad (faktura) dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a jeho přílohou bude akceptační protokol pro příslušné Služby schválený pověřenou osobou Objednatele.
- 5.9. Všechny faktury dle této Smlouvy budou dále obsahovat zejména následující údaje:
  - (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) popis Služeb realizovaných Poskytovatelem.
- 5.10. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 5.11. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů), anebo nebude doložen akceptačním protokolem schváleným pověřenou osobou Objednatele. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 5.12. Poskytovatel tímto výslovně souhlasí s tím, aby Objednatel ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dle vlastního rozhodnutí uhradil správci daně za Poskytovatele daň z přidané hodnoty ze zdanitelného plnění uskutečněného na základě této Smlouvy. Tento souhlas se vztahuje ke každému daňovému dokladu vystavenému v souvislosti s touto Smlouvou. Poskytovatel potvrzuje, že Objednatel se zproští svého dluhu k peněžitému plnění vůči Poskytovateli v části odpovídající dani z přidané hodnoty tím, že příslušnou částku uhradí správci daně. Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele, jestliže se rozhodne uhradit částku odpovídající dani z přidané hodnoty za Poskytovatele správci daně.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb, zejména součinnost v souladu s **Přílohou č. 2** této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy a tyto skutečnosti jsou Objednateli známy.
- 6.2. Objednatel se zavazuje umožnit technickým pracovníkům Poskytovatele a jiným osobám Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy.
- 6.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 6.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelům a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje, že minimální měsíční dostupnost zařízení ICT v rámci poskytování Paušálních služeb bude odpovídat specifikaci dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel je povinen zajistit, aby pověřený technický pracovník řešil servisní požadavky uživatelů Objednatele v rámci jednoho požadavku zadaného uživatelem Objednatele v ServiceDesku Objednatele. V případě, že technický pracovník nebude objektivně schopen vyřešit zadaný servisní požadavek samostatně, je oprávněn předat řešení servisního požadavku pověřené osobě Objednatele, třetímu subjektu určenému Poskytovatelem anebo jemu nadřízené osobě (v rámci Poskytovatele), a to dle charakteru servisního požadavku. Poskytovatel je povinen servisní požadavek v ServiceDesku uzavřít až po jeho vyřešení z pohledu uživatele Objednatele, který jej prvotně zadal do Service Desku.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 7.6. Poskytovatel prohlašuje, že za účelem realizace veškerých Služeb dle této Smlouvy disponuje a po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude disponovat alespoň jedním (1) technickým pracovníkem, který je výrobcem ICT technologií, tj. Hewlett Packard Enterprise (HPE) a Dell Inc., certifikován k záručním opravám ICT technologií těchto výrobců. Na výzvu Objednatele je Poskytovatel povinen tuto skutečnost neprodleně doložit, případně nesplnění této povinnosti se považuje za podstatné porušení této Smlouvy. V případě, že Objednatel požaduje, aby realizace Služeb na objednávku byla realizována tímto kvalifikovaným pracovníkem, je povinen na to Poskytovatele předem v Požadavku upozornit.
- 7.7. Všechna data, ať už v jakékoli podobě, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, a jejich hmotné nosiče, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 7.8. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této Smlouvy.
- 7.9. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
  - (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
  - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 7.10. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 5.000.000,- Kč.
- 7.11. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob (poddodavatelů) jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 7.12. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:
  - (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatelem;
  - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku apod., která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku,

kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní (5) lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.

## 8. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 8.1. O Paušálních službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel akceptační protokol, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“). Každý Akceptační protokol musí alespoň obsahovat:
  - (i) odkaz na tuto Smlouvu;
  - (ii) aktuální evidenci poskytnutých Paušálních služeb za příslušný měsíc;
  - (iii) údaj o měsíční dostupnosti zařízení ICT;
  - (iv) číslo Akceptačního protokolu.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení čl. 8.1 Smlouvy se přiměřeně použije i pro vykazování realizovaných Služeb na objednávku. Případné požadavky na Akceptační protokol je Objednatel oprávněn upřesnit v příslušném Požadavku dle čl. 4.2 této Smlouvy.
- 8.3. Každý Akceptační protokol bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, ke schválení a podpisu pověřené osobě Objednatele.
- 8.4. Pokud pověřená osoba Objednatele neshledá Akceptační protokol jako neúplný, nesprávně zpracovaný nebo obsahující nepravdivé údaje, schválí Akceptační protokol do pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho předložení Poskytovatelem.
- 8.5. V případě, že pověřená osoba Objednatele odmítne Akceptační protokol schválit, sepiší Smluvní strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska a jejich odůvodnění, a dohodnou náhradní termín předložení Akceptačního protokolu, který nebude delší než deset (10) kalendářních dní ode dne odmítnutí Akceptačního protokolu pověřenou osobou Objednatele.
- 8.6. Objednatel je oprávněn pověřit posuzováním Akceptačního protokolu třetí stranu.

## 9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 9.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
  - 9.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
  - 9.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 9.2. Důvěrné informace mohou být předány pouze pověřené osobě druhé Smluvní strany. Pověřenou osobou je osoba ve smyslu čl. 14 Smlouvy a vždy rovněž statutární orgán nebo člen statutárního orgánu Poskytovatele.
- 9.3. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.
- 9.4. Za třetí osoby podle čl. 9.3 této Smlouvy se nepovažují:
  - 9.4.1. zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - 9.4.2. orgány Smluvních stran a jejich členové,
  - 9.4.3. ekonomičtí a právní poradci Smluvních stran,
  - 9.4.4. ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,
  - 9.4.5. ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
  - 9.4.6. za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, 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 Smlouvě.
- 9.5. 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 stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.

- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- 9.6.1. se staly veřejně dostupnými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů,
  - 9.6.2. měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 9.6.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 9.6.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - 9.6.5. pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy 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 (dále jen „Nařízení GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, 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 Smlouvy.
- 9.8. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této Smlouvy splňovat veškeré podmínky dle Nařízení GDPR.
- 9.9. Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy. Je-li Příloha č. 4 této Smlouvy v rozporu s Nařízením GDPR, je při výkladu práv a povinností rozhodné aktuálně platné a účinné znění Nařízení GDPR.

## 10. SLEVY A DALŠÍ SANKCE

- 10.1. V případě prodloužení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení.
- 10.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit měsíční dostupnost zařízení ICT dle čl. 7.3 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) z Ceny Paušálních služeb, a to za každou jednu desetinu procenta (0,1 %), o kterou bude skutečná dostupnost příslušného zařízení ICT nižší než minimální dostupnost zařízení uvedená v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 10.3. Objednatel prohlašuje, že sleva uvedená v čl. 10.2 Smlouvy se začne uplatňovat až třetí kalendářní měsíc po zahájení poskytování Paušálních služeb.
- 10.4. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zahájení činností vedoucích k odstranění závady ve lhůtách uvedených v **Příloze č. 1**, vzniká Objednateli nárok na slevu z Ceny paušálních služeb:
- a) ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu prodloužení dle čl. 4.7.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy, jde-li o zcela nefunkční zařízení,
  - b) ve výši 300,- Kč bez DPH (slovy: tři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodloužení dle čl. 4.7.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy, jde-li o omezenou funkčnost zařízení,
  - c) ve výši 500,- Kč bez DPH (slovy: pět set korun českých) za každý započatý den prodloužení dle čl. 4.7.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy, jde-li o funkční zařízení vyžadující preventivní zásah,
  - d) ve výši 300,- Kč bez DPH (slovy: tři sta korun českých) za každý započatý den prodloužení dle čl. 4.7.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy, jde-li o požadavek na zlepšení a/nebo rozšíření funkce zařízení.
- 10.5. Poruší-li Poskytovatel svou povinnost zjištění alespoň čtyř (4) technických pracovníků na full-time pro poskytování Paušálních služeb, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) z Ceny Paušálních služeb za každý započatý den porušení této smluvní povinnosti.
- 10.6. Poruší-li Poskytovatel svou povinnost dle čl. 7.4 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši 300,- Kč (slovy: tři sta korun českých) z Ceny Paušálních služeb za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti.

- 10.7. Poruší-li Poskytovatel svou povinnost dle čl. 7.6 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši 1.000,- Kč (*slovy: tisíc korun českých*) z Ceny Paušálních služeb za každý započatý den porušení této smluvní povinnosti.
- 10.8. Poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (*slovy: sto tisíc korun českých*) za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 10.9. Poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle Nařízení GDPR či **Přílohy č. 4** této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč (*slovy: sto tisíc korun českých*) za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 10.10. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 10. Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné Smluvní strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 10.11. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 10. Smlouvy proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 10.12. Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty anebo započtením slevy podle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 11.1. Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí zejména
  - (i) neúplné či vadné poskytnutí nebo neposkytnutí Služeb, které měly být poskytnuté dle specifikace uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy;
  - (ii) nesplnění dohodnuté doby k odstranění závady zařízení ICT nebo vyřešení jiného požadavku Objednatele podle **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
  - (iii) nízká výkonnost nebo nesprávná funkcionality způsobená činností nebo opomenutím Poskytovatele v rámci poskytování Služeb (např. nesprávným nastavením nebo údržbou technické infrastruktury).
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje, že bude v rámci poskytování Služeb řešit všechny vady související s poskytovanými Službami podle této Smlouvy za podmínek blíže specifikovaných v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 11.3. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené třetí osobou, s výjimkou poddodavatelů Poskytovatele, nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 občanského zákoníku.
- 11.4. Vady a požadavky budou Poskytovateli oznamovat pověřeni pracovníci (uživatelé) Objednatele písemně nebo prostřednictvím služby Service Desk v souladu se specifikací uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 11.5. Jestliže Poskytovatel obdrží oznámení o vzniku vady při poskytování Služeb, zahájí neprodleně kroky k řešení této vady tak, aby byly dodrženy parametry poskytovaných Služeb uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 11.6. Pokud se Poskytovateli nepodaří odstranit chybu zařízení ICT v termínech stanovených v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a pokud Objednatel uzná, že tato chyba je objektivně neodstranitelná nebo že její odstranění by si v poměru k malé závažnosti důsledků vady vyžádalo nepřiměřené náklady na straně Poskytovatele, může Objednatel od požadavku na odstranění vady ustoupit. Právo na slevu z Ceny či jiné právo Objednatele jsou nedotčena.
- 11.7. Smluvní strany se dohodly, že od okamžiku zahájení poskytování Služeb povede Poskytovatel evidenci provozních vad a požadavků Objednatele včetně údajů o jejich vyřešení, přičemž Objednatel bude mít do této evidence zajištěn permanentní přístup včetně možnosti záznamy provedené Poskytovatelem přiměřeně upravovat. Teprve záznamy v této evidenci schválené Objednatelem budou považovány za konečné.



## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1. Poskytovatel nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci této Smlouvy a dle platných právních předpisů.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 12.3. Za škodu skutečně vzniklou Objednateli se považuje též škoda vzniklá ztrátou nebo poškozením dat v důsledku úmyslné činnosti Poskytovatele či jeho nedbalosti.
- 12.4. Náhrada prokazatelné škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Uplatněním slev a jiných sankcí podle čl. 10 Smlouvy není dotčeno právo druhé Smluvní strany na úplnou náhradu škody způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou anebo slevou, a to i ve výši přesahující tuto smluvní pokutu anebo slevu.

## 13. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 13.1. Není-li v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanoveno jinak, Smluvní strany tímto berou na vědomí, že
  - (i) 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 (dále jen „ZKB“), správcem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB;
  - (ii) Poskytovatel je významným dodavatelem ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VKB“); a
  - (iii) poskytnutí Služeb specifikovaných v čl. 2 této Smlouvy může být prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systémů.
- 13.2. Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systémů je určen Službami, jakožto předmětem této Smlouvy.
- 13.3. Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění předmětu této Smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 5** této Smlouvy (dále jen „**Kybernetické požadavky**“). Tyto požadavky se Poskytovatel zavazuje splnit do zahájení poskytování příslušných Služeb a následně po celou dobu poskytování těchto Služeb.
- 13.4. Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu trvání a jeden rok po ukončení této Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):
  - (i) jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele; a
  - (ii) jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle tohoto článku a **Přílohy č. 5** této Smlouvy.
- 13.5. 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.
- 13.6. 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.
- 13.7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 3 ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 13.8. Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
  - (i) na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 5** této Smlouvy, nebo
  - (ii) v rámci zákaznického auditu dle odst. 13.4 této Smlouvy,odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanovi-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyšuje 90 kalendářních dnů.

- 13.9. Poskytovatel se nad rámec čl. 13 této Smlouvy také zavazuje:
- (i) poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
  - (ii) na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
  - (iii) neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;
  - (iv) bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
  - (v) bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to kontaktováním pověřené osoby Objednatele pro kybernetickou bezpečnost; a
  - (vi) 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.
- 13.10. Poskytovatel se dále zavazuje dodržovat ICT Standardy Objednatele, které tvoří **Přílohu č. 6** této Smlouvy vč. jejich případných aktualizací.

#### 14. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 14.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje pověřené osobu, popř. zástupce pověřené osoby. Pověřené osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 14.2. Pověřené osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany, nebo jejich zmocněnci.
- 14.3. Pověřené osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 14.4. Pověřenými osobami jsou:

##### 14.4.1. Za Objednatele:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly, ve věcech smluvních
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Ing. Markéta Pěničková, ve věcech technických
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Bc. Michael Schneider, ve věcech kybernetické bezpečnosti
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

##### 14.4.2. Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Michal Fišer, MBA, ve věcech smluvních
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	JUDr. Matej Šandor, PhD., ve věcech smluvních
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Ing. Jan Ladín, ve věcech obchodních
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Tomáš Kubiček
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Jakub Vileta, ve věcech technických
E-mail	[REDACTED]

Telefon	
Jméno a příjmení	Ing. Ondřej Lomecký, MPA, ve věcech kybernetické bezpečnosti
E-mail	
Telefon	

- 14.5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit pověřené osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně písemně oznámit ve lhůtě do tří (3) dnů ode dne provedení změny pověřené osoby dle této Smlouvy. Zmocnění nové pověřené osoby nahrazující pověřenou osobu dle tohoto článku Smlouvy musí být písemné s uvedením konkrétního rozsahu zmocnění pro novou pověřenou osobu. Změna pověřených osob nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 14.6. Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena elektronicky prostřednictvím datové schránky Smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám pověřené osoby ve smyslu tohoto článku Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná Smluvní strana písemným oznámením sdělí Smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení.
- 14.7. Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje fyzických osob jednajících na straně druhé Smluvní strany (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje pověřených osob) a případně dalších osob podílejících se na plnění Smlouvy (jako subjekty údajů) pro účely plnění Smlouvy, interní evidence správce a ochranu jeho práv, dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.
- 14.8. Právní základ pro takové zpracování osobních údajů je oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Smlouvy, oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce smluvní stranou, a na ochraně jeho práv, nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá, zejména v oblasti daňových a účetních zákonů.
- 14.9. Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících a po dobu nezbytnou k plnění právních povinností Smluvních stran.
- 14.10. Subjekt osobních údajů má právo na:
- (i) přístup k jeho osobním údajům;
  - (ii) opravu, doplnění nebo vymazání osobních údajů správcem;
  - (iii) omezení zpracování osobních údajů správcem;
  - (iv) vysvětlení zpracování osobních údajů správcem;
  - (v) námitku proti zpracování osobních údajů;
  - (vi) získání osobních údajů od správce v rámci práva na přenositelnost údajů;
  - (vii) podat stížnost k dozorovému úřadu.
- 14.11. Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů jinou Smluvní stranou na základě této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

## 15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.
- 15.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započeti řešení dle čl. 15.2 této Smlouvy, Smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

## 16. DOBA TRVÁNÍ, MOŽNOST UKONČENÍ A ZMĚNY SMLOUVY

- 16.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, kdy poskytování Služeb bude Poskytovatelem zahájeno dnem 1. 8. 2020.
- 16.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědi ze strany Objednatele dle článku 16.8 této Smlouvy nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 16.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dní oproti termínům sjednaným

- postupem dle této Smlouvy nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 16.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit měsíční dostupnost zařízení ICT dle čl. 7.3 této Smlouvy opakovaně ve dvou (2) po sobě jdoucích měsících.
- 16.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud se ukáže, že Poskytovatel nemá oprávnění poskytovat Služby podle této Smlouvy.
- 16.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 16.7. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 16.8. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 16.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut a slev,
  - (ii) ochrany Důvěrných informací,
  - (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, a
  - (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 16.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.
- 16.11. Bez ohledu na výše uvedené je Objednatel oprávněn jednostranně dočasně pozastavit plnění této Smlouvy, a to na základě písemného pokynu doručeného Poskytovateli. Účinnost takového pokynu nastává prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byl doručen písemný pokyn Poskytovateli. K obnovení poskytování Služeb podle této Smlouvy dojde opět na základě písemného pokynu doručeného Poskytovateli, s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byl doručen písemný pokyn k obnovení poskytování Služeb Poskytovateli.
- 16.12. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číselovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou Smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

## 17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejich případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, číselném označení Smlouvy, datum jejího podpisu a její text. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Uveřejnění v Centrální evidenci smluv zajistí Objednatel.
- 17.2. Ukáže-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna Smluvní strana předloží druhé Smluvní straně návrh takového ustanovení.
- 17.3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Specifikace Služeb a zařízení ICT
  - Příloha č. 2:** Specifikace součinnosti Objednatele s Poskytovatelem
  - Příloha č. 3:** Vzor akceptačního protokolu
  - Příloha č. 4:** Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů
  - Příloha č. 5:** Kybernetické požadavky
  - Příloha č. 6:** ICT Standardy Objednatele

- 17.4. Tato Smlouva 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 Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 17.5. Tato Smlouva 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, přičemž poskytování Služeb bude zahájeno dle čl. 16.1 Smlouvy. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 17.6. Tato Smlouva byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 1250 ze dne 15.06.2020.
- 17.7. Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy 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

---

**Mg. Jiří Károly**, ředitel  
odboru informatické infrastruktury MHMP

**Poskytovatel**

V Praze

**Michal  
Fišer MBA** Digitally signed by  
Michal Fišer MBA  
Date: 2020.07.21  
14:32:57 +02'00'

---

**Michal Fišer, MBA**  
předseda představenstva

**Poskytovatel**

V Praze

**JUDr. Matej  
Šandor,  
Ph.D.** Digitálně podepsal  
JUDr. Matej  
Šandor, Ph.D.  
Datum: 2020.07.21  
14:49:19 +02'00'

---

**JUDr. Matej Šandor, PhD.**  
místopředseda představenstva

**PŘÍLOHA Č. 1:**  
**Specifikace Služeb a zařízení ICT**

1	ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	15
2	STRUČNÝ POPIS IS SUBJEKTŮ A PROVOZNÍCH PROCESŮ POD SPRÁVOU ODBORU INI .....	16
2.1	Obecný popis prostředí .....	16
2.2	Lokality, ve kterých jsou KZ umístěna – místa poskytování .....	17
3	KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ ZAHRNUTÁ DO PODPORY.....	19
3.1	Skutečnosti shodné pro všechny typy KZ .....	19
3.2	Přehled PC a NTB – počty .....	19
3.3	Programové vybavení PC .....	19
3.4	Tiskové vybavení.....	19
3.5	Přehled ostatní KZ – počty.....	19
4	ZÁKLADNÍ MODEL poskytování Služeb – PROVOZNÍ ZABEZPEČENÍ).....	20
4.1	Předmět a forma poskytování Služeb .....	20
4.2	Rozsah Služeb dle Smlouvy .....	20
4.3	Popis organizace a procesů .....	20
4.4	Základní rozsah provozní podpory KZ – incidenty .....	23
4.5	Service Desk .....	23
4.6	Rozsah zabezpečovaných činností při řešení provozního incidentu KZ .....	24
4.7	Servis Level Agreement - SLA .....	27
4.8	Požadavky související s provozní podporou KZ .....	28

V tomto dokumentu jsou uvedeny detailní podmínky poskytování Služeb dle Smlouvy související s efektivním provozem IT Magistrátu Hlavního města Praha, která jsou pod správou odboru inforatické infrastruktury Magistrátu (INI MHMP).

**Seznam použitých zkratk**

Zkratka	Plné znění	Poznámka
KZ	Koncové zařízení	
INI MHMP	Odbor Inforatické infrastruktury MHMP	
ICT	Information and Communication Technologies	Zahrnují veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi.
APV	Aplikační vybavení	
GPO	Group Policy	
PC	Personal Computer	Nepřenosný osobní počítač
NTB	Notebook	Přenosný počítač
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy	Z důvodů zavedené terminologie napříč smluvními vztahy Objednatele, je Objednatel v některých částech této Přílohy označen jako MHMP.

	Objednatel dle Smlouvy	
--	------------------------	--

## **1 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Služby budou Poskytovatelem poskytovány v požadovaném rozsahu na koncových zařízeních IT (zejména počítače, notebooky, tiskárny) a v lokalitách uvedených v tomto dokumentu.

Podrobnější informace týkající se rozsahu požadovaných Služeb jsou uvedeny v kapitole 4. této **Přílohy č. 1** Smlouvy.

## 2 STRUČNÝ POPIS IS SUBJEKTŮ A PROVOZNÍCH PROCESŮ POD SPRÁVOU ODBORU INI

### 2.1 Obecný popis prostředí

#### 2.1.1 POPIS NA MHMP PROVOZOVANÝCH SYSTÉMŮ ICT

- Systémy ICT jsou tvořeny dvěma sítěmi, a to celoměstskou a magistrátní. Celoměstská síť - MepNET propojuje subjekty města ve více než 100 lokalitách pomocí technologie MPLS. Rozprostírá se po celém území hl. m. Prahy. Součástí sítě jsou i poštovní služby pro lokality sítě MepNET, které navíc integrují i poštovní uzel ZRIS, zajišťující poštovní služby pro dalších cca 400 subjektů MHMP
- Magistrátní síť – MagNET propojuje pouze budovy nebo lokality, ve kterých jsou pracoviště MHMP. Magistrátní síť je technologickou součástí celoměstské sítě MepNET, z hlediska správy na stejné úrovni jako všechny další subjekty sítě MepNET (např. Městských částí Praha 1 - Praha 22).
- V obou sítích je provozováno přibližně 350 serverů (databázových, aplikačních, služebních, WWW) a cca 120 aplikací různého typu. Aplikace slouží převážně pro potřeby MHMP, některé mají celoměstský rozsah.
- V systému je cca 2500 pracovních stanic a notebooků s operačním systémem Windows a odpovídající počet dalších vybavení (tiskárny, scannery, snimače apod.) V souhrnu se jedná o cca 2500 ks VT (PC + notebook) plus cca 2116 ks tiskáren (různé typy – laserové, inkoustové, jehličkové včetně speciálních tiskáren pro přesné tisky do formulářů).
- Předmětem Služeb je poskytování Služeb zaměstnancům úřadu na území hl. m. Prahy, kteří se nacházejí především v 5-ti rozsáhlejších (řádově stovky uživatelů) lokalitách a v ostatních menších lokalitách (řádově jednotky až desítky uživatelů).
- Celkem se jedná o cca 2000 uživatelů výpočetní techniky tzv. koncových zařízení (PC, terminály, tiskárny, scannery apod.). Značná část uživatelů má pracoviště sestávající typicky z jednoho PC a jedné tiskárny a někteří uživatelé jsou ještě vybaveni notebookem.
- K zadávání, evidenci a sledování řešení jednotlivých incident koncových zařízení je využíván Service Deskový (dále jen „Service Desk“) systém.

#### 2.1.2 POPIS VAZEB SPRÁVY A PODPORY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ IT (DÁLE TAKÉ „KZ“) NA SYSTÉM SPRÁVY STANDARDIZOVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A SYSTÉM SPRÁVY APLIKACÍ NA MHMP

V oblasti standardizovaného programového vybavení, jako je např. MS Office, jsou Služby spojené se správou a údržbou tohoto SW součástí poskytování Služeb Poskytovatelem dle Smlouvy a platí:

- Nákup a správu licencí zabezpečuje Objednatel.
- Využití konkrétní verze operačního systému stanovuje Objednatel v závislosti na využívaném licenčním modelu a HW konfiguraci počítačů. Na základě požadavku Objednatele zabezpečí Poskytovatel případnou hromadnou migraci na vyšší verzi operačního systému, případně kancelářských SW balíků KZ.
- Součástí poskytování Služeb Poskytovatelem dle Smlouvy je také správa a aktualizace antivirových a antisпамových systémů a správa a konfigurace Patch managementu:
  - Poskytování podpory koncovým uživatelům v první úrovni:
    - zajištění detailního popisu problému,
    - zajištění cpinfo v postiženém počítači,
    - předání zajištěných indicií druhé úrovni podpory.
  - Poskytování aplikované podpory koncovým uživatelům podle knowledge base:
    - aplikace oprav či úprav systému podle symptomů (pokud je k aplikaci dostupný patch, nebo popsaná úprava, řešící konkrétní chybu),
    - odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů),
    - obnovení souborů z karantény Antimalware a SandBlast, v případech kdy není nutné vyžádání asistence druhé úrovně podpory.
  - Instalace EPS na koncová zařízení



- Základní instalace PC se provádí z image:
  - Vytvoření image pro jednotlivé typy zařízení a verze OS zabezpečuje Poskytovatel.
  - Všechny „aktivní“ image jsou zpřístupněny Objednateli a jejich použití je pro Poskytovatele závazné.

Samostatnou oblastí zabezpečování IT na MHMP je Správa aplikací, která není součástí požadované podpory. MHMP disponuje pouze minimální kapacitou pro vlastní vývoj APV (aplikačního programového vybavení), a proto převažuje spolupráce s externími dodavateli na smluvní bázi na dodávku APV nebo údržbu dodaných a provozovaných aplikací. Rozhodující část aplikací, klientů aplikací je na KZ instalována pomocí GPO. V současné době neexistuje standardizovaný přístup k dodavatelům aplikací. MHMP požaduje od dodavatele služeb správy a podpory KZ nezbytnou součinnost včetně postupné standardizace rozhraní mezi Poskytovatelem Služeb dle Smlouvy a dodavatelů aplikací při instalaci aplikací na KZ. Standardizací rozhraní jsou míněny metodické požadavky (např.: postup instalace, popis ověření funkčnosti apod.) i technické požadavky (např.: požadavky na rozhraní, možnost vzdálené instalace, omezení oprávnění apod.).

## 2.2 Lokality, ve kterých jsou KZ umístěna – místa poskytování

Č.	Název	Adresa	Podpora KZ
1.	Rezidence primátora	Mariánské nám. 98, Praha 1	Ano
2.	Nová radnice	Mariánské nám. 2, Praha 1	Ano
3.	Nová úřední budova	Nám. Franze Kafky 1, Praha 1	Ano
4.	Staroměstská radnice	Staroměstské nám., Praha 1	Ano
5.	Clam-Gallasův palác	Husova 20, Praha 1	Ano
6.	Archiv hlavního města Prahy	Archivní 6/1280, Praha 4	Ne
7.	Charvátova	Charvátova 9/145, Praha 1	Ano
8.	Škodův palác	Jungmannova 35, Praha 1	Ano
9.	Rytiřská	Rytiřská 209, Praha 1	Ano
10.	STK Jarov	Osiková 2688, Praha 3	Ano
11.	STK Vysočany	Na výběžku, Praha 9	Ano
12.	Depozit vozidel	Nad Vršovskou horou 88, Praha 10	Ano
13.	Komisaři	Nad Vršovskou horou 88, Praha 10	Ano
14.	Vyšehradská	Vyšehradská 2075, Praha 2	Ano
15.	Archiv Jarov	Učňovská, Praha 9	Ano
16.	Archiv Bubeneč	vlakové nádraží Bubeneč DNM, Vocelova 3	Ano
17.	Nové Město	Trojická 22, Praha 2	Ano
18.	Dům národnostních menšin	Vocelova 602/3, Praha 2	Ano
19.	Ztráty a nálezy	Karolíny světlé 5, Praha 1	Ano
20.	Útulek pro psi MP	V Zámčích 56, Praha 8, Trója	Ne
21.	ÚPP	Národní 37, Praha 1	Ano
22.	DC1 Vegacom	Lužná, Praha 6	Ne
23.	ÚMČ XY, HZS, Policie, knihovny		Ne
24.	STK Břevnov	Radimova 2327/39, Praha 6	Ano

25.	Břevnov		Ano
26.	Nový Bohdalec		Ano
27.	BCV		Ano
28.	Pasáž Teta – "dětská skupina"		Ano

Poskytovatel i dodavatel se zavazují udržovat seznam lokalit aktuální a o změnách se vzájemně informovat.

### 3 KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ ZAHRNUTÁ DO PODPORY

#### 3.1 Skutečnosti shodné pro všechny typy KZ

- Veškerá koncová zařízení jsou v majetku MHMP.
- Veškerý spotřební materiál nezbytný pro zabezpečení funkčnosti KZ zabezpečuje Objednatel na základě jiných smluvních vztahů. Za nedostupnost spotřebního materiálu v rámci plnění Smlouvy Poskytovatel neodpovídá.
- Za rozsah a platnost záruk u všech KZ odpovídá MHMP. Tyto skutečnosti zabezpečuje v rámci dalších smluvních vztahů.
- Součástí požadovaných Služeb není materiálová evidence KZ.
- Za licenční správnost všech instalovaných SW odpovídá Objednatel, který Poskytovateli poskytuje instalační média, nebo zpřístupňuje instalační zdroje.

#### 3.2 Přehled PC a NTB – počty

Počty PC uvedené v této technické specifikaci odpovídají stavu poslední inventury IT techniky a v průběhu realizace se mohou měnit v rozpětí 2 000 – 2 750 ks. Jedná se o veškerou VT, je započítána technika ve skladech určena k vyřazení! Reálný odhad aktuálně provozovaných PC tzv. živých je 2459 ks.

Pro informaci uvádíme, že výrobci PC mohou být firmy:

- Hewlett-Packard-CompaQ
- NEC Computers International
- ATComputers
- Dell
- Fujitsu Siemens
- a další

#### 3.3 Programové vybavení PC

##### 3.3.1 OBECNÁ USTANOVENÍ

- Veškerý SW na všech zabezpečovaných počítačích je v majetku Objednatele, který odpovídá za licencování SW.
- Základní platformou pro operační systémy jsou produkty společnosti Microsoft.

##### 3.3.2 APLIKOVANÝ OS

Operační systémy instalované na výše uvedených PC jsou v rozsahu Windows XP až po Windows 10.

Počty PC s konkrétním OS nejsou relevantní, protože se v průběhu doby mohou měnit v závislosti na procesu obměny HW a vývoji OS.

#### 3.4 Tiskové vybavení

Počty tiskáren uvedené v této technické specifikaci odpovídají stavu poslední inventury IT techniky a v průběhu realizace se mohou měnit v rozpětí 2000 ks – 2400 ks. Aktuální orientační počet tiskáren na MHMP je 2 116 ks (včetně počtu zařízení síťového tiskového řešení SafeQ).

#### 3.5 Přehled ostatní KZ – počty

Počty ostatních KZ uvedené v této technické specifikaci odpovídají stavu poslední inventury IT techniky a v průběhu realizace se mohou měnit v rozpětí 20 %.

Zařízení	Počet
Skenery	477
Plotery	3
Snímače čárového kódu	1339

## 4 ZÁKLADNÍ MODEL POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB – PROVOZNÍ ZABEZPEČENÍ

### 4.1 Předmět a forma poskytování Služeb

Poskytování Služeb Poskytovatelem je navrženo tak, aby byla minimalizována rizika jeho zavedení z hlediska možných negativních dopadů poskytování Služeb formou outsourcingu na Objednatele.

Objednatelem je požadována taková forma poskytování Služeb, která umožňuje zahájit poskytování Služeb (a tedy nastavit příslušné procesy) prakticky okamžitě, a která zároveň neuzavírá možnost dále zvážit rozšíření outsourcingu zahrnující náhradu nákupů zařízení objednávkou Služeb.

### 4.2 Rozsah Služeb dle Smlouvy

- Rozsah převáděných Služeb musí být určen s ohledem na minimalizaci požadavků, pro jejichž vyřešení potřebuje Poskytovatel součinnost Objednatele.
- Klíčovým pojmem pro stanovení rozsahu poskytování Služeb je pojem koncové zařízení „KZ“, který je v tomto textu chápán jako:
  - pracovní stanice, notebooky připojené k síti nebo lokálně provozované, nebo
  - standardní periferie (klávesnice, myš, LCD, docking station pro NB), nebo
  - ostatní periferie
    - tiskárny a multifunkční zařízení lokálně, nebo síťově připojená k PC,
    - scannery, čtečky čárových kódů, externí HDD, projektory, záložní zdroje k PC –zařízení lokálně připojená k PC
- Součástí zařízení ICT je veškerý HW a SW do úrovně systému (operačního nebo síťového).
- Součástí zařízení ICT není aplikační programové vybavení ani standardní SW instalovaný nad systémem (databáze MS Office apod.).

### 4.3 Popis organizace a procesů

Hlavním principem, o který se opírá poskytování Služeb Poskytovatelem, je procesní přístup.

Objednatel požaduje, aby byl outsourcing KZ založený na procesně orientovaném pojetí IT, které předpokládá, že jsou implementovány základní procesy probíhající v souvislosti s rozvojem, správou a provozem informačních systémů (obvykle podle některého z referenčních modelů, např. ITIL nebo COBIT).

Pro outsourcing jsou určeny všechny činnosti z procesní oblasti provoz, ačkoliv některá zařízení (el. pošta, WWW stránky, pracovní stanice VIP a další z rozhodnutí Objednatele) si Objednatel ponechá ve své péči, takže některé činnosti budou provádět obě strany (tedy Objednatel i Poskytovatel) na různých koncových zařízeních.

S ohledem na specifikaci požadovaného rozsahu správy a podpory KZ Objednatel požaduje od Poskytovatele řízení a plnění očekávaných cílů v následujících procesech:

- Management incidentů
  - Management úrovně služeb (Service Level Management)
  - Management dostupnosti služeb (Availability Management)
- nebo poskytování nezbytné součinnosti v procesech:
- Service Desk (Zákaznická podpora)
  - Management problémů
  - Management (řízení) změn
  - Management konfigurací

#### 4.3.1 SPECIFIKACE SLUŽEB

##### MANAGEMENT INCIDENTŮ:

Objednatel požaduje v rámci těchto Služeb co nejrychlejší obnovení dodávky služby správy a podpory KZ a minimalizaci důsledků výpadků jednotlivých služeb KZ na fungování uživatele. Incidentem se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního provozu KZ a která způsobí, nebo může způsobit, přerušení poskytování služeb KZ nebo snížit jejich kvalitu.

Incidentem může být např. i požadavek na informaci (např. URL pro vzdálený přístup).

Hlavní cíle procesu:

- Obnovit normální provoz služby KZ, a to co nejrychleji při současné minimalizaci důsledků výpadku služby na provoz KZ.
- Detekce incidentů, jejich zaznamenávání a klasifikace, poskytování prvotní podpory uživatelům.
- Řízení životního cyklu incidentů.
- Zajišťovat dodávku Služeb uživatelům v kvalitě dle dohodnutých SLA.

Očekávané přínosy:

- Snížení důsledků dopadu incidentů.
- Proaktivní identifikace možností zlepšení dodávky IT služeb.
- Dostupnost manažerských informací vztahujících se k SLA.
- Eliminace „ztracených incidentů“.
- Zvýšení spokojenosti uživatelů.

#### **MANAGEMENT ÚROVNĚ SLUŽEB (SLM):**

Objednatel požaduje v rámci SLM průběžně zlepšovat kvalitu poskytování Služeb v souladu s požadavky uživatelů a s disponibilními zdroji. SLM by měl především napomáhat zlepšení vztahu mezi Poskytovatelem a odběratelem příslušných Služeb a zlepšení chápání požadavků businessu na úroveň příslušných Služeb.

Hlavní cíle procesu:

- Udržovat a zlepšovat kvalitu Služeb a vytvářet pozitivní vztah mezi Poskytovatelem Služeb a uživateli.
- Zajistit soulad mezi očekáváním uživatele a možnostmi Poskytovatele promítnutý do Service Level Agreement (SLA).
- Řízení priorit všech aktivit dle požadavků businessu.
- Pravidelné vyhodnocování a aktualizace všech uzavřených SLA a smluv s externími dodavateli (Underpinning Contracts – UC) a interním dodavatelem IT služeb (Operational Level Agreement – OLA).

Očekávané přínosy:

- IT služby jsou designovány podle požadavků uživatele.
- Lepší vztahy s uživateli.
- Jasně stanovení odpovědností všech stran při poskytování Služeb.
- Jasná a prokazatelná úroveň kvality poskytovaných služeb a eliminace možné diskuse o celkové kvalitě Poskytovatele Služeb.

#### **MANAGEMENT DOSTUPNOSTI SLUŽEB (AVAILABILITY):**

Objednatel požaduje dosáhnout takové úrovně dostupnosti infrastruktury, která je v souladu s požadavky jím zabezpečovaných činností. Požaduje měření dostupnosti Služeb (zahrnuje infrastrukturu i organizaci poskytování Služeb) s následným plánováním potřebných opatření tak, aby dostupnost trvale odpovídala požadavkům uživatelů. Úroveň dostupnosti je řízena v procesu SLM.

Hlavní cíle procesu:

- Zajistit dostupnost Služeb, která bude v souladu s potřebami uživatelů.
- Trvalé měření a reportování dostupnosti Služeb tak, aby byl prokazatelný soulad s požadavky uživatele.
- Snížení počtu incidentů, které vyplývají z nedostatečné dostupnosti Služeb.

Očekávané přínosy:

- Jednoznačné určení odpovědnosti za úroveň dostupnosti Služeb (single point of accountability).
- Dostupnost Služeb odpovídá požadavkům uživatelů.
- Úroveň dostupnosti, která je k dispozici, je nákladově optimální.

#### **4.3.2 PROCESY, VE KTERÝCH JE POŽADOVÁNÁ SOUČINNOST POSKYTOVATELE SLUŽEB**

##### **MANAGEMENT PROBLÉMŮ**

Jedná se o proces zjišťování a odstraňování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav chyb v ICT infrastruktuře a provádí i proaktivní prevenci problémů. Vychází z analýzy existujících informací o incidentech ze Service Desku a monitorovacích nástrojů.

Hlavní cíle procesu

- Zabránit opakování stejných incidentů analyzováním jejich příčin a odstraňováním těchto příčin z ICT infrastruktury.
- Minimalizovat business dopad incidentů a problémů a zajistit účelné využívání IT zdrojů prostřednictvím vedení a doplňování znalostní databáze.

##### **MANAGEMENT ZMĚN**

Změnou je chápán přechod z jednoho definovaného stavu do jiného. Cílem procesu je vyhodnotit potřebnost změny a zajistit její rychlou a bezpečnou implementaci. To vyžaduje úzkou spolupráci s procesem configuration management z důvodu analýzy dopadů změn především v oblasti infrastruktury. Příčinou změny může být především požadavek businessu nebo výstup z procesu problém nebo incident management.

Tento proces rovněž umožňuje v outsourcingu zahrnout další Služby Poskytovatele v průběhu jeho poskytování.

Důvody pro rozšíření mohou být různé, obvykle se pak jedná:

- o zvýšení ekonomické výhodnosti zjednodušením procesů nebo jednoznačným určením zodpovědnosti,
- organizační změny na straně Objednatele,
- technologické změny na straně Objednatele,
- strategický záměr postupného náběhu outsourcingu do dalších oblastí.

Hlavní cíle procesu:

- Vyhodnotit požadavek na změnu a rozhodnout o její realizaci nebo odmítnutí v rámci standardního „životního cyklu“ změny.
- Zajistit bezproblémovou implementaci schválených změn.
- Minimalizovat vznik případných incidentů jako důsledků implementace změny.
- Schvalovat a plánovat změny, koordinovat jejich implementaci.

##### **CONFIGURATION MANAGEMENT**

Poskytuje veškeré informace o IT infrastruktuře a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a příslušných služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

Hlavní cíle procesu

- Podporovat ostatní procesy poskytováním věrohodných informací o jednotlivých prvcích infrastruktury (hardware, software, komunikační prvky), o jejich dokumentaci a o vztazích mezi nimi
- Vést v aktuálním stavu konfigurační systém (Configuration Management System – CMS) obsahující aktuální data o všech prvcích ICT infrastruktury (včetně SW na stanicích uživatelů) včetně vazeb mezi nimi a vztahem k jednotlivým Službám
- Poskytovat jedno místo jako zdroj informací pro poskytování Služeb; v CMS může být umístěna dokumentace SLA, pracovní postupy apod.

##### **MANAGEMENT KONTINUITY V IT**

Hlavním smyslem je zajistit takové technické a organizační předpoklady pro obnovu infrastruktury a příslušných služeb, především u kritických systémů, v takovém časovém rámci, který odpovídá potřebám businessu.

Hlavní cíle procesu

- Zajistit obnovu funkčnosti ICT infrastruktury v požadovaných a schválených mezích.

- Na základě analýzy závažnosti business procesů zpracovat adekvátní plány obnovy příslušných služeb, na kterých tyto procesy závisí.
- Minimalizovat rizika plynoucích z globálního výpadku IT služeb.

#### SERVICE DESK (ZÁKAZNICKÁ PODPORA)

Jediné kontaktní místo pro uživatele. Smyslem Service Desku je poskytnout uživateli jedno kontaktní místo, na které může směřovat všechny své požadavky, zaznamenávat všechny požadavky a zajišťovat tak podklady pro vyhodnocování úrovně poskytovaných Služeb. Není to pouze „call centrum“.

#### Hlavní cíle procesu

- Fungovat jako tzv. „Single Point of Contact“ pro uživatele.
- Plnit roli 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu.
- Koordinovat 2. a 3. úroveň podpory v procesu Incident Managementu.
- Evidovat všechny požadavky na IT podporu.
- Řídit životní cyklus požadavků.
- Informovat uživatele o plánovaných nebo hromadných výpadcích služeb.

### 4.4 Základní rozsah provozní podpory KZ – incidenty

#### 4.4.1 POČTY INCIDENTŮ KZ

- Na základě dlouhodobých provozních statistik je v průběhu kalendářního měsíce evidováno cca 800–900 provozních incidentů souvisejících se správou a údržbou KZ.
- Cca 80 % požadavků je třeba zabezpečovat v režimu on-site, přímo u uživatele.
- V toleranci rozsahu plnění je v průběhu jednoho roku možné jednorázové navýšení počtu požadavků až do výše 1500 požadavků za měsíc. Navýšení počtu požadavků na víc než 1500 požadavků v měsíci, nebo při opakovaném navýšení počtu požadavků o víc než 30 % zakládá pro Poskytovatele nárok na zahájení jednání s Objednatelem o změně rozsahu Služeb.

### 4.5 Service Desk

Service Desk je Objednatelem využíván:

- K nahlašování provozních incidentů KZ.
- Evidenci a distribuci incidentu k řešiteli.
- Vyhodnocování plnění úrovně zabezpečovaných Služeb.

Objednatel požaduje zajištění práce operátorů Service-Desku, kteří budou zabezpečovat:

- Převzetí požadavku s jeho následnou distribucí na konkrétní řešitele Poskytovatele.
- Evidenci a aktualizaci požadavku v závislosti na průběhu řešení požadavku a způsobu jeho vyřešení
- Vyhodnocování průběhu a způsobu vyřešení jednotlivých požadavků:
  - zpracování pravidelných provozních statistik,
  - zpracování přehledu o plnění požadovaných SLA.
- V případech definovaných interními pravidly Objednatele pro řešení specifických požadavků s možností:
  - předání požadavku (replikaci) na jinou řešitelskou skupinu (mimo působnost Poskytovatele),
  - odmítnutím požadavku v případě, že se jedná o požadavek mimo rozsah této specifikace.

Pro pracovníky Poskytovatele (operátory Service-desku a pracovníky zabezpečující správu KZ) budou vytvořeny speciální distribuční skupiny, na které jsou směřovány požadavky týkající se Služeb v rozsahu definovaného provozního zabezpečení KZ.

Pracovníci Poskytovatele mají do Service Desk přístup v rozsahu nezbytném pro zabezpečování požadovaných činností.

#### 4.6 Rozsah zabezpečovaných činností při řešení provozního incidentu KZ

Poskytovatelem zabezpečované provozní požadavky v oblasti koncových zařízení jsou:

- Provádění preventivní profylaktické údržby zařízení, posuzování technického stavu a další použitelnosti KZ.
- Poskytování záručního a pozáručního HW servisu KZ.
- Instalace KZ.
- Odebrání KZ od uživatele.
- Stěhování KZ.
- Instalace standardního i nestandardního software.
- Běžná správa AddNetu na MHMP.
- Odstraňování závad a chyb u SW provozovaných na KZ.
- Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení.

##### 4.6.1 PROVÁDĚNÍ PREVENTIVNÍ PROFYLAKTICKÉ ÚDRŽBY ZAŘÍZENÍ, POSUZOVÁNÍ TECHNICKÉHO STAVU A DALŠÍ POUŽITELNOSTI KZ

Profylaktická údržba:

- Provedení profylaktické údržby jednotlivých KZ provádí Poskytovatel pouze jako součást řešení HW incidentu KZ.
- Samostatné provedení preventivní profylaktické údržby KZ (skupiny KZ) není v rozsahu zabezpečovaných činností.
- Objednatel je oprávněn si provedení profylaktické údržby KZ (skupiny KZ) vyžádat nad rámec rozsahu zabezpečovaných činností a Poskytovatel je v takovém případě povinen na základě Objednatelem schválené nabídky profylaktickou údržbu KZ (skupiny KZ) zabezpečit.

Posouzení technického stavu KZ:

- Poskytovatel zabezpečuje na vyžádání posouzení technického stavu a další použitelnosti KZ (skupiny KZ) v rozsahu do 1000 ks KZ/rok.
- Posuzování technického stavu a další použitelnosti KZ provádí Poskytovatel jako součást řešení pozáruční opravy KZ.

##### 4.6.2 POSKYTOVÁNÍ ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO HW SERVISU KZ NA ZÁKLADĚ NAHLÁŠENÉHO POŽADAVKU OBJEDNATELEM.

- Poskytovatel musí být schopen řešit 80 % požadavků jako servisní partner rozhodujících dodavatelů KZ na základě přístupu k jejich servisním portálům a 20 % požadavků řešit s využitím informací (nákupních dokladů) poskytnutých Objednatelem.
- Základními kroky řešení HW incidentu jsou:
  - Ověření záruky.
  - Diagnostika nahlášeného problému a v závislosti na jejím výsledku:
    - Vyžádání k opravě potřebného ND.
    - Provedení opravy u uživatele. V případě složitější opravy lze zařízení opravit dílensky u Poskytovatele s navrácením opraveného zařízení uživateli.
- Provedení profylaktické údržby KZ
- Obnovení systémového nastavení KZ a jeho propojení s periferiemi
- Připojení KZ do síťového prostředí Objednatele
- Doplnění, nebo výměna spotřebního materiálu (pokud je poskytovateli k dispozici)

Poznámky:

- V případě mimozáruční opravy (pozáruční oprava, neuznání záruky dodavatelem KZ, nedoložení záruky Objednatelem) Poskytovatel oznámí Objednateli cenu k opravě potřebného dílu spolu s doporučením týkajícím se rentabilnosti opravy. V opravě pokračuje nákupem dílu pouze na základě souhlasu Objednatele s opravou.
- Cena dílů použitých k mimozáruční opravě KZ není součástí Služby dle Smlouvy a je Objednateli fakturována samostatně.



#### 4.6.3 PRVOTNÍ INSTALACE KONCOVÉHO ZAŘÍZENÍ U UŽIVATELE.

- KZ zabezpečuje a Poskytovateli, nebo uživateli zařízení předává Objednatel.
- Poskytovatel (řešitel požadavku) zabezpečuje:
  - dopravu a instalaci zařízení v stanoveném místě instalace,
  - propojení zařízení s periferiemi,
  - propojení KZ do síťového prostředí Objednatele, je-li požadováno,
  - Instalaci základního nastavení systémového prostředí s využitím poskytnuté (stanové) image.

Poznámky:

- V rámci jednoho požadavku na instalaci KZ může být požadována instalace maximálně pěti KZ.
- Hromadné instalace (výměny) KZ u více jak 50 uživatelů nejsou součástí běžných provozních činností při správě a provozu KZ.

#### 4.6.4 ODEBRÁNÍ KZ OD UŽIVATELE S PŘEDÁNÍM DO SKLADU OBJEDNATELE.

- Poskytovatel na základě požadavku zabezpečí:
  - převzetí KZ od uživatele, nebo pověřeného zástupce Objednatele,
  - předání KZ do skladu Objednatele.

Poznámky:

- V rámci jednoho požadavku na odebrání KZ může být požadováno odebrání maximálně pěti KZ.
- Hromadné odebrání KZ u více jak 50 uživatelů není součástí běžných provozních činností při správě a provozu KZ.
- Za vymazání uživatelských dat z KZ odpovídá Objednatel.

#### 4.6.5 STĚHOVÁNÍ KZ V RÁMCI JEDNÉ LOKALITY OBJEDNATELE

- Poskytovatel na základě požadavku zabezpečí:
  - převzetí KZ od uživatele, nebo pověřeného zástupce Objednatele,
  - dopravu a instalaci zařízení v novém místě instalace,
  - propojení zařízení s periferiemi,
  - propojení KZ do síťového prostředí Objednatele,
  - obnovení systémových a uživatelských nastavení,
  - předání KZ uživateli.

Poznámky:

- V rámci jednoho požadavku na stěhování KZ může být požadováno stěhování maximálně pěti KZ.
- Hromadné stěhování KZ u více jak 50 uživatelů, nebo stěhování do jiné lokality Objednatele není součástí běžných provozních činností při správě a provozu KZ.

Základní provozní požadavky zabezpečované Poskytovatelem v oblasti SW koncových zařízení jsou:

#### 4.6.6 INSTALACE STANDARDNÍHO I NESTANDARDNÍHO SOFTWARE DEFINOVANÉHO A POSKYTNUTÉHO OBJEDNATELEM NA ZAŘÍZENÍ VČETNĚ PROVEDENÍ NUTNÝCH KONFIGURAČNÍCH ZMĚN

- Poskytovatel na základě požadavku zabezpečí:
  - Základní instalaci systémového prostředí s využitím Objednatelem poskytnuté instalační image.
  - Instalaci nezbytných ovladačů propojených periferií a zařízení.
  - Předání potřebných přihlašovacích údajů uživateli, nastavení profilu uživatele.
  - Konfiguraci klienta elektronické pošty.
  - Doinstalaci nestandardního SW (z rozsahu schváleného objednatel) na základě požadavku uživatele.
  - V případě instalace KZ typu NB provedení konfigurace vzdálených přístupů do sítě Objednatele včetně potřebné synchronizace.

Poznámky:

- V rámci jednoho požadavku na instalaci SW může být požadována instalace maximálně pěti KZ
- Za správnost licencování instalovaného SW odpovídá Objednatel.

- Hromadné instalace SW případně doinstalace nestandardního SW na více jak 50 KZ není součástí běžných provozních činností při správě a provozu KZ.
- Správa a aktualizace antivirových systémů.

#### 4.6.7 BĚŽNÁ SPRÁVA ADDNETU NA MHMP

Úkoly běžné správy AddNetu se rozumí:

- Přidání nového zařízení.
- Přesunutí zařízení do jiné VLAN a změna jeho IP adresy.
- Import nových zařízení z dodané tabulky.
- Vyhledání volné IP adresy v síti.
- Vyhledávání zařízení v rozporu s adresní politikou.
- Vyhledávání zařízení s nestandardním chováním v síti.
- Pravidelná kontrola správné funkce systému.

Všechny body v sobě obsahují kontroly nakonfigurovaných změn před jejich potvrzením a následnou kontrolu zařízení, pro která byla měněna pravidla, zda dostala zadané IP adresy a správně fungují na síti.

#### 4.6.8 ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD A CHYB U SW PROVOZOVANÝCH NA KZ NA ZÁKLADĚ POŽADAVKU OBJEDNATELE

Poskytovatel na základě požadavku zabezpečí:

- Diagnostiku nahlášené závady.
- Obnovení původní funkcionality SW s využitím Objednatelům poskytnutých instalačních zdrojů a systémových oprávnění.

#### 4.6.9 PODPORA TISKÁREN

Poskytovatel zabezpečí:

- instalace tiskáren u nového uživatele / na nové PC bez změny umístění
- zajištění objednávky a doplňování papírů na lokalitách MHMP (Rytiřská, Emauzy, ŠP, NUB, NR) – pravidelný závoz každý pátek + dle zadaných požadavků na akutní dodání – pouze pro chodbové síťové tiskárny
- zpracování uživatelských návodů, vylepování návodů u chodbových tiskáren
- požadavky nad rámec dle potřeb INI a uživatelů (spolupráce s dodavateli aplikací při problémech tisku z app a další)
- řešení nefunkčních tisků, skenování v případech, kdy není problém ze strany dodaného tiskového řešení – součinnost s dalšími dodavatelskými subjekty a pracovníky MHMP
- při mapování tiskáren a řešení problémů s tiskárnou, která nebyla dodána v rámci smlouvy na dodávku síťových tiskových zařízení
- instalace toneru do tiskárny

Poznámky:

Součástí zabezpečovaných činností Poskytovatelem nejsou:

- Správa a provoz centrálního tiskového řešení

#### 4.6.10 POŽADAVEK NA ZLEPŠENÍ / ROZŠÍŘENÍ FUNKCE ZAŘÍZENÍ

Poskytovatel na základě požadavku zabezpečí:

- Provedení HW upgrade PC.
- Dodání a instalace nové periferie.
- Reinstalace PC.
- Instalace nové verze využívaného programu/aplikace.

Poznámka:

- Cena dílů použitých k HW upgrade KZ není součástí Služby dle Smlouvy a je Objednateli fakturována samostatně, případně potřebné díly dodá Objednatel.

- Instalační zdroje dodává Objednatel.

#### 4.6.11 NADSTANDARDNÍ POŽADAVKY A MIMOŘÁDNÉ PROVOZNÍ ZABEZPEČENÍ

- IT Podpora při zasedání rady MHMP v rozsahu:
  - Přítomnost jednoho pracovníka technické podpory KZ Poskytovatele v místě konání rady, a to i v době mimo pracovní kalendář služby v maximálním počtu 12 zasedání v kalendářním roce.
- IT podpora výjezdních zasedání rady, nebo odboru MHMP v rozsahu:
  - Příprava a instalace IT infrastruktury v místě konání výjezdního zasedání
  - Přítomnost jednoho pracovníka technické podpory KZ Poskytovatele v místě konání výjezdního zasedání, a to i v době mimo pracovní kalendář služby v maximálním počtu 5 zasedání v kalendářním roce.
- IT podpora činnosti MHMP při vyhlášení mimořádných a krizových stavů:
  - Přítomnost alespoň jednoho pracovníka Poskytovatele (v závislosti na rozsahu mimořádné situace) na Objednatelem určeném místě, a to i v době mimo pracovní kalendář služby.

#### 4.7 Servis Level Agreement - SLA

##### 4.7.1 PRACOVNÍ KALENDÁŘ SLUŽBY

Provozní služby v požadovaném rozsahu budou zabezpečovány v pracovním kalendáři:

Pracovní dny: 7.00 – 19.00 hod.

##### 4.7.2 DOSTUPNOST SLUŽBY

Požadovaná minimální měsíční dostupnost KZ je následující:

Kategorie zařízení ICT	Minimální měsíční dostupnost zařízení ICT v %
Koncová zařízení (PC, terminály, tiskárny, scannery apod.)	95 %

##### 4.7.3 PŘIPRAVENOST K ŘEŠENÍ INCIDENTŮ (REAKČNÍ DOBA)

Připravenost k řešení incidentů je služba, které zahrnuje:

- stanovení příčiny incidentu,
- návrh řešení příčiny incidentu,
- vytvoření opravy nebo hotfixu a následně opravy příčiny incidentu,
- zdokumentování příčiny incidentu,
- informování Objednatele incidentu o dalším postupu.

Objednatel požaduje reakční dobu 1 hodinu od přijetí incidentu.

Poznámka:

- Hlavním důvodem stanovení reakční doby je, aby se minimalizoval čas, kdy je uživatel zcela blokován v práci a řešení incidentu je jednoduchá zásah (např.: obnovení hesla).

#### 4.7.4 ČAS V HODINÁCH PRO ODSTRANĚNÍ/VYŘEŠENÍ KLASIFIKOVANÉHO INCIDENTU/POŽADAVKU – SLA

Kategorie zařízení	Čas v hodinách pro odstranění/vyřešení klasifikovaného incidentu/požadavku				Specifikace podmínek dosažení parametrů	Komentář
	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení/rozšíření funkce		
Koncové zařízení	12	24	48	240	Náhradní díly pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel.	Pracovní kalendář Po-Pá 7:00-19:00 podle něhož je SLA měřeno.

#### 4.8 Požadavky související s provozní podporou KZ

Objednatel v souvislosti s provozní podporou KZ požaduje:

- Zabezpečení dostatečného počtu odborně připravených pracovníků pro provozní podporu KZ.
- Zabezpečení výškolení vybraných pracovníků Poskytovatele v oblasti interních předpisů a bezpečnostních norem Objednatele.
- Zabezpečení nepřetržité přítomnosti alespoň jednoho pracovníka Poskytovatele v lokalitě Objednatele po celou dobu dle pracovního kalendáře služby.
- Zabezpečení maximální stability pracovníků Poskytovatele vyhrazených pro zabezpečování provozní podpory KZ.
- Vytvoření podmínek pro bezpečnou přepravu jednotlivých KZ mezi zabezpečovanými lokalitami Objednatele.
- Prokázat schopnost plnit požadavky na zvláštní objednávku mimo SLA a pracovní kalendář.

Poznámky:

- Objednatel pro pracovníky Poskytovatele vyhradí odpovídající prostory (pracoviště) v lokalitách s největším počtem KZ. Poskytovatel bude tyto prostory využívat bezplatně a výhradně k řešení požadavků Objednatele.
- Objednatel pro určené pracovníky Poskytovatele zabezpečí taková vstupní oprávnění do jednotlivých objektů Objednatele, které pracovníkům umožní samostatný vstup do těchto objektů.
- Očekává se, že hlavní čas vzniku incidentů bude mezi 8:00 a 18:00, nicméně kalendář musí respektovat provozní dobu pracovišť poskytujících služby obyvatelům (např. evidence vozidel apod.)

## PŘÍLOHA Č. 2

### Specifikace součinnosti Objednatele s Poskytovatelem

#### A) Obecné podmínky součinnosti Objednatele:

V rámci realizace Smlouvy poskytne Objednatel Poskytovateli následující součinnost:

- zajistí spolupráci svých zaměstnanců při koordinaci a řízení prací pro poskytování Služeb dle Smlouvy (jmenování výborů a týmů, poskytnutí požadovaných informací);
- poskytne bez nároku na úplatu odpovídající prostory (vybavené nábytkem, uzamykatelné, přípojná místa do sítě LAN a WAN sítě specifikovaných v této Smlouvě a jejich přílohách, včetně zajištění přístupů) pro sedm (7) technických pracovníků Poskytovatele;
- poskytne Poskytovateli bez nároku na úplatu skladovací prostory pro náhradní díly v rozsahu 20 m<sup>2</sup> ve stejné lokalitě jako prostory pro technické pracovníky;
- zajistí vstupy pro definované technické pracovníky Poskytovatele do všech lokalit, ve kterých budou poskytovány Služby. Vstup musí být zajištěn tak, aby nedocházelo ke zbytečným prodlevám. Pokud by takováto situace nastala, čas prodlevy se nepočítá do vyhodnocení SLA;
- v případě havárie velkého rozsahu (např. živelné pohromy), kalamitní situace apod. Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem jmenuje krizový štáb pro řešení těchto mimořádných provozních situací. Hodnocení úrovně Služby je po dobu trvání této situace pozastaveno.

#### B) Další technické parametry součinnosti Objednatele:


- Objednatel poskytne přístup do své sítě (MePNet i MagNet) z lokality Poskytovatele.
- Záruční opravy budou řízeny Poskytovatelem, který je povinen je řešit v rámci svého smluvního vztahu s třetí stranou. Po dobu realizace opravy třetí stranou neběží lhůta v rámci nastaveného SLA.
- Objednatel zajistí podmínky pro provoz zařízení IS/ICT v souladu s provozními podmínkami definovanými výrobcem koncových zařízení (teplota prostředí, vlhkost, prašnost, úroveň a kvalita napájení apod.)
- Libovolný hromadný zásah, resp. požadavek na změnu nastavení koncových zařízení (přehrazení image, hromadné patchování v rozsahu nad 20 požadavků stejného typu v rámci jednoho týdne) musí být předmětem plánování a schvalování Smluvních stran dle pravidel uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.

#### C) Podpora koncových uživatelů:

- Bezpečnostní politika Objednatele umožní vzdálený administrátorský přístup ke všem předmětným koncovým zařízením.
- V průběhu poskytování Služeb dle Smlouvy (tj. řešení incidentů a provádění změn) je očekávána základní (běžná uživatelská) součinnost koncových uživatelů Objednatele pro včasné a úplné provedení práce Poskytovatelem (například umožnění přístupu, v případě potřeby přítomnost, potvrzení zásahu apod.) V případě, že tato součinnost nebude poskytnuta včas nebo v plné šíři, nebude čas takto způsobené prodlevy započítáván do vyhodnocení SLA.
- Objednatel poskytne Poskytovateli kontaktní údaje pro řešení problémů týkajících se aplikačního programového vybavení (odpovědná zaměstnanci Objednatele). Problémem se rozumí chyba v aplikaci, nefunkční aplikace nebo HW problém související s aplikací. Problémem týkajícím se aplikačního programového vybavení se nerozumí distribuce samotné aplikace na stanice koncových uživatelů, nastavení parametrů v aplikacích.
- Poskytovatel odpovídá za instalaci spotřebního materiálu (tonery, pásky, baterie do notebooků apod.) do koncových zařízení. Pořízení tohoto materiálu a zajištění jeho dostupnosti zůstává v kompetenci Objednatele. V případě, že spotřební materiál nebude dostupný, běh času pro vyhodnocení SLA se pozastavuje na dobu potřebnou pro zajištění tohoto materiálu.

### PŘÍLOHA Č. 3

#### Vzor akceptačního protokolu

	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
	MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
	ODBOR INFORMATICKÉ INFRASTRUKTURY
	<b>AKCEPTAČNÍ PROTOKOL</b>

#### PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Zpracovatel protokolu	
Číslo protokolu	

#### PŘEDMĚT AKCEPTACE

Smlouva / číslo	<i>popř. jiný dokument, na základě jehož k akceptaci dochází</i>
Popis plnění	<i>Dle Smlouvy např. popis Paušální služby, popis Služby na objednávku, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní plnění dle Smlouvy)</i>
Důvod akceptace	<i>např. uživatelský a jiný požadavek na poskytnutí Služby dle Smlouvy</i>
Forma akceptace	<i>např. potvrzení provedení/poskytnutí Služby v Service Desku, předání dokumentace, CD s aplikací, spuštění aplikace,...</i>

#### SMLUVNÍ STRANY

<b>OBJEDNATEL</b>	
Název	<i>Dle Smlouvy</i>
Adresa	
IČO	

<b>Pověřená osoba</b>	<i>osoba uvedená ve Smlouvě</i>
<b>Funkce</b>	
<b>POSKYTOVATEL</b>	
<b>Název</b>	<i>Dle Smlouvy</i>
<b>Adresa</b>	
<b>IČO</b>	
<b>Pověřená osoba</b>	<i>osoba uvedená ve Smlouvě</i>
<b>Funkce</b>	

## SEZNAM PŘÍLOH

Report činností (minimální struktura)

### Seznam činností

Koncová zařízení (PC + NTB)

Aktuální plán činností

Provedené činnosti

Tiskárny

Aktuální plán činností

Provedené činnosti

### ServiceDesk

Statistika hlášených incidentů

Počet hlášených incidentů

Počet vyřešených incidentů

Počet nevyřešených incidentů

Počet incidentů definovaných v SLA

Počet incidentů mimo definovaných SLA

### Změny a opatření

Seznam změn

Seznam preventivních opatření

Seznam profylaktických činností

### Statistiky

Počet instalovaných nových koncových zařízení

Počet a druh odebraných koncových zařízení

Počet přestěhovaných koncových zařízení

Počet instalovaných nových tiskáren

Počet přestěhovaných tiskáren

#### Požadavky a návrhy na zlepšení

Návrhy na zlepšení

Požadavky související s provozní podporou KZ

Rizika pro správu včetně návrhu nápravných opatření

#### SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
<b>Pověřená osoba uvedená ve Smlouvě</b>	<i>např. Člen vedení odboru MHMP-INI</i>		

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektového týmu Poskytovatele			
<b>Pověřená osoba uvedená ve Smlouvě</b>			



## PŘÍLOHA Č. 4

### Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje uživatelů v systému ServiceDesk při zadávání požadavku dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Evidované osoby**“) anebo jiné údaje Evidovaných osob při poskytování Služeb dle této Smlouvy. Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatelem jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy 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 zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou 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 Smlouvy 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.
- 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 Smlouvy 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 či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, 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 kopii 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 Smlouvy.
- 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 Smlouvy, 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 zajištění provozu infrastruktury pro provoz systému Service Desk a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.2 Zpracování osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v následujícím rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy:
  - 2.2.1 identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
  - 2.2.2 kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo);
  - 2.2.3 údaje související s pracovním poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
  - 2.2.4 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 Smlouvy 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 Smlouvy.
- 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 Smlouvou. 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 smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Smlouvy 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 Smlouvou. 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, které 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 Smlouvy 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 Smlouvy po dobu, po kterou má každá Evidovaná osoba do systému Service Desk přístup.
- 4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Smlouvy mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně 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 Smlouvy. 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 Smlouvy 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 Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhopvat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.

## PŘÍLOHA Č. 5

### Kybernetické požadavky

Za účelem povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě dle ZKB, je Poskytovatel v pozici dodavatele povinen nad rámec povinností stanovených Smlouvou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru.

Povinnosti, které obsahuje tato **Příloha č. 5** Smlouvy, slouží k naplnění účelu 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.

#### A. POLITIKA BEZPEČNOSTI INFORMACÍ

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. připravit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací v rámci KZ, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění;
  - b. 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; a
  - c. na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost;
  - d. stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré bezpečnostní zásady a politiky, které připraví, stanoví či zavede ve smyslu odst. 1 Politiky bezpečnosti informací, předloží do 14 (čtrnácti) dní od jejich zhotovení Objednateli.
3. Veškeré politiky a zásady bezpečnosti informací Poskytovatele související s předmětem plnění podléhají souhlasu Objednatele.
4. Pokud se do 30 (třiceti) dnů od předložení zásad a politik Objednatel nevyjádří jinak, má se za to, že s nimi souhlasí.

#### B. ŘÍZENÍ AKTIV

1. 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 strukturovaně popsaných aktiv využívaných pro plnění této Smlouvy, přičemž aktivity se rozumí zejm.
    - i. Koncová zařízení popsaná v **Příloze č. 1** Smlouvy;
    - ii. data a informace k předmětu plnění dle této Smlouvy,
    - iii. příp. systémy ICT, moduly;

- b. seznam aktiv dle písm. a. Objednateli předložit do 30 dnů od podpisu této Smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Smlouvy a do 2 (dvou) let po jejím ukončení.

#### C. 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 Služeb;
  - b. v minimálním intervalu 1 x 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. popis zbytkových bezpečnostních rizik po uplatnění opatření;
    - v. vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů; a
    - vi. aktuální stav souladu Poskytovatele s těmito Kybernetickými požadavky.

#### D. 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.

#### E. 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, a to způsobem, který bude v souladu s politikou řízení kontinuity činnosti Objednatele;
  - b. pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané minimální úrovně služeb.

#### F. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel se po dobu přechodného období při ukončení Smlouvy zavazuje k:
  - a. dodržování pravidel migrace dat, stanovených Objednatelem, při změně dodavatele Služeb na straně Objednatele, zejména pak spolupráci při formátování a předávání dat obsažených na koncových zařízeních dle Přílohy č. 1 Smlouvy, případně v informačních systémech Objednatele;
  - b. aktivnímu podílení při změně dodavatele Služeb, zejména pak při poskytování součinnosti novému dodavateli, a to v rozsahu stanoveném při ukončení Smlouvy; a
  - c. předání dokumentace k poskytování Službám v rozsahu nezbytném pro plynulý přechod při poskytování Služeb novým dodavatelem.

## G. LIKVIDACE DAT

1. V rámci nastavení způsobu likvidace dat ve smyslu § 4 odst. 1 písm. j) VKB a Přílohou č. 4 k této Vyhlášce se Poskytovatel zavazuje aktivně se podílet na:
  - a. zařazení daného koncového zařízení dle Přílohy č. 1 Smlouvy jakožto nosiče informace pro přípustný způsob likvidace,
  - b. přípravě Pravidel pro likvidaci dat Objednatele, pokud tak Objednatel žádá, a
  - c. samotné likvidaci dat vzhledem k nastavení způsobu této likvidace.

**PŘÍLOHA Č. 6**  
**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