

PŘÍLOHA Č. 4 – REALIZAČNÍ TÝM A KONTAKTNÍ OSOBY

1 REALIZAČNÍ TÝM

1.1 Realizační tým – osoby, jimiž byla prokazována kvalifikace ve Veřejné zakázce

Role	Kontaktní údaje	Činnosti obvykle prováděné členem Realizačního týmu	Omezení na určité části Díla / určité Fáze	Osoba Poddodavatele
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Mgr. Filip Štrobich Telefon: +420736141741 E-mail: filip.strobich@goodatit.com	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Vedení projektu za stranu Dodavatele • Odpovědnost za dodržení Harmonogramu • Koordinace členů Realizačního týmu • Poskytování informací Objednateli v oblasti dle své role v Realizačním týmu • Spolupráce na tvorbě Implementačního projektu • Spolupráce na tvorbě Dokumentace v souladu s Přílohou č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>] 	NE	NE
Hlavní programátor	Jméno a příjmení: Bc. Jiří Kopel Telefon:	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce na tvorbě Implementačního projektu 	NE	Zaměstnanec poddodavatele NetDirect

	+420596115633 E-mail: jiri.kopel@netdirect.cz	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění programovacích činností spojených s vývojem a implementací Systému • Řízení týmu programátorů podílejících se na tvorbě Systému • Spolupráce na tvorbě Dokumentace v souladu s Přílohou č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>] • Poskytování informací Objednateli v oblasti dle své role v Realizačním týmu 		
Specialista na bezpečnost webových aplikací	Jméno a příjmení: Martin Slouka Telefon: +420602492538 E-mail: martinslouka@xconsulting.cz	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Zodpovědnost za soulad Systému s požadavky na bezpečnost (bezpečnostní dokumentace Objednatele a Příloha č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>]) • Zajištění tvorby bezpečnostní dokumentace Systému • Poskytování informací Objednateli v oblasti dle své role v Realizačním týmu Účast na schůzkách Realizačního a Projektového týmu	NE	Zaměstnanec poddodavatele X Consulting Co.
Hlavní analytik	Jméno a příjmení: Ing. Petr Humplík Telefon: +420596115633	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Analýza funkčních požadavků v souladu s Přílohou č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>] 	NE	Zaměstnanec poddodavatele NetDirect

	E-mail: petr.humplik@netdirect.cz	<ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce na vytvoření Implementačního projektu • Spolupráce na tvorbě architektury Systému ve smyslu procesního řízení • Spolupráce na tvorbě Dokumentace v souladu s Přílohou č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>] 		
Databázový specialista	Jméno a příjmení: Ing. Robert Gorba Telefon: +420596115633 E-mail: robert.gorba@netdirect.cz	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce na tvorbě architektury Systému • Implementace Systému v rámci DB řešení 	NE	Zaměstnanec poddodavatele NetDirect
Specialista UI/UIX	Jméno a příjmení: Ing. Petr Kopka Telefon: +420596115633 E-mail: petr.kopka@netdirect.cz	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Tvorba front-endových částí Systému • Spolupráce na tvorbě Dokumentace v souladu s Přílohou č. 1 [<i>Technická a věcná specifikace</i>] 	NE	Zaměstnanec poddodavatele NetDirect

1.2 Další osoby podílející se na realizaci Díla

Role	Kontaktní údaje	Činnosti obvykle prováděné členem Realizačního týmu	Omezení na určité části Díla / Fáze	Osoba Poddodavatele
Specialista pro řízení servisních služeb	Jméno a příjmení: Ing. Petr Šindelář Telefon: +420732427482 E-mail: petr.sindelar@goodatit.com	Člen Realizačního týmu v rámci plnění Smlouvy provádí zejména, nikoliv však výlučně, následující specifické činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Návrh konceptu procesního a technického propojení nástrojů podpory • Návrh zajištění konceptů řízení kvality servisních služeb a SLA • Průběžné řízení a reporting kvality servisních služeb a SLA 	NE	NE

2 KONTAKTNÍ OSOBY

2.1 Strany se dohodly na následujících Kontaktních osobách:

- (a) Kontaktní osoba Objednatele pro technické otázky je ke dni podpisu Smlouvy:
- (i) Jméno a příjmení: Ing. Eva Vidová
 - (ii) Telefon: +420221997340
 - (iii) email: evidova@msp.justice.cz
- (b) Kontaktní osoba Objednatele pro obchodní otázky je ke dni podpisu Smlouvy:
- (i) Jméno a příjmení: Ing. Zbyněk Spousta
 - (ii) Telefon: +420221997276
 - (iii) email: zspousta@msp.justice.cz
- (c) Kontaktní osoba Zhotovitele pro technické otázky:
- (i) Jméno a příjmení: Mgr. Filip Štrobich
 - (ii) Telefon: +420736141741
 - (iii) email: filip.strobich@goodatit.com

- (d) Kontaktní osoba Zhotovitel pro obchodní otázky:
- (i) Jméno a příjmení: Ing. Petr Šindelář
 - (ii) Telefon: +420732427482
 - (iii) email: petr.sindelar@goodatit.com

2.2 Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že

- (i) Kontaktními osobami pro technické otázky jsou osoby, které mohou jednat v záležitostech technických, vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a podepisovat Předávací a Akceptační protokoly;
- (ii) Kontaktními osobami pro obchodní otázky jsou osoby, které mohou vést jednání a připravovat dokumenty vedoucí ke změně Smlouvy, vést s druhou Stranou jednání obchodního charakteru a za Objednatele udělovat souhlas se změnou Poddodavatelů a členů v Realizačním týmu Zhotovitele;
- (iii) právní jednání, která mohou činit Kontaktní osoby pro technické otázky, mohou činit také Kontaktní osoby pro obchodní otázky, a jednání, které mohou činit Kontaktní osoby, mohou činit také u Objednatele náměstek ministra nebo ministr, u Zhotovitele jeho statutární orgán nebo člen statutárního orgánu. Pokud bude jakékoliv jednání učiněno, schváleno, uskutečněno nebo přijato jinou osobou než osobou oprávněnou dle této **Přílohy č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] nebo aprobačního řádu Objednatele, nepřihlíží se k němu.

PŘÍLOHA Č. 5: PODDODAVATELÉ

Poddodavatelé, které Zhotovitel využije k provedení Díla:

- 1) NetDirect s.r.o., Varenská 2723/51, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 24271098

pro plnění:

- a) zajištění služeb hlavní programátor
- b) zajištění služeb hlavní analytik/architekt
- c) zajištění služeb datový specialista
- d) zajištění služeb specialista UI/UIX

ve Fázi:

ve všech Fázích plnění

- 2) X Consulting Co. s.r.o., V Olšínách 16/82, 100 00 Praha, IČ: 06579621

pro plnění:

- a) a) Zajištění služeb specialista na bezpečnost webových aplikací

ve Fázi:

ve všech Fázích plnění

PŘÍLOHA Č. 6 - SPECIFIKACE IT PROSTŘEDÍ

1 TECHNOLOGIE

1.1 Databáze

Zhotovitel pro potřeby databázového softwaru může, avšak nemusí, využít produkty, které má Objednatel k dispozici. Jedná se zejména o *Microsoft SQL server standard* pro databázové servery. Zhotovitel bude od okamžiku nasazení Systému do Produkčního prostředí provádět pravidelnou měsíční profylaxi, optimalizaci a zajišťovat aktualizace tohoto softwaru.

1.2 Operační systémy

Objednatel disponuje aktuálními licencemi pro všechny servery na operační systém Windows 2019 Datacenter. Objednatel poskytne základní instalaci Windows 2019 Datacenter na technické infrastruktuře Objednatele. Licence budou poskytnuty v maximálním rozsahu všech serverů. Objednatel výslovně nevyžaduje využití operačních systémů na platformě Windows.

1.3 Virtualizace

Objednatel disponuje aktuálními licencemi pro všechny servery na virtualizační platformu VMWare v aktuální verzi. Objednatel poskytne základní instalaci virtualizace na technické infrastruktuře Objednatele. Licence budou poskytnuty v maximálním rozsahu všech serverů.

2 VZDÁLENÁ SPRÁVA

2.1 Management systému

Pro přístup do sítě Objednatele bude v dedikované síťové zóně vytvořen terminálový server, který bude sloužit pro Zhotovitele jako vstupní bod do sítě Objednatele a z něj bude primárně provádět činnosti, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné. Na tomto terminálovém serveru bude nainstalován operační systém Windows 2019 a Zhotovitel na tomto serveru bude mít administrátorská oprávnění.

Pro připojení na tento terminálový server je využívána technologie Microsoft TSG. Ověřování probíhá pomocí čipové karty, kterou dostanou pověření zaměstnanci Zhotovitele na základě předloženého vyplněného a podepsaného standardizovaného formuláře.

2.2 Podpora uživatelů

Pro podporu uživatelů lze využít technologie Microsoft Remote Desktop Assistent, kterou disponuje Objednatel. Sdílení obrazovky lze nastavit pouze směrem od uživatele Systému ke Zhotoviteli.

2.3 VPN tunely

Pro potřeby plnění Smlouvy nebudou vytvářeny IPSEC VPN tunely.

3 SPECIFIKACE IT INFRASTRUKTURY

3.1 Servery a disková pole

Systém bude provozován a realizován na hardware infrastruktuře Objednatele.

Dostatečnou kapacitu zajistí Objednatel. Jedno diskové pole bude umístěno v primární lokalitě a druhé v lokalitě záložní.

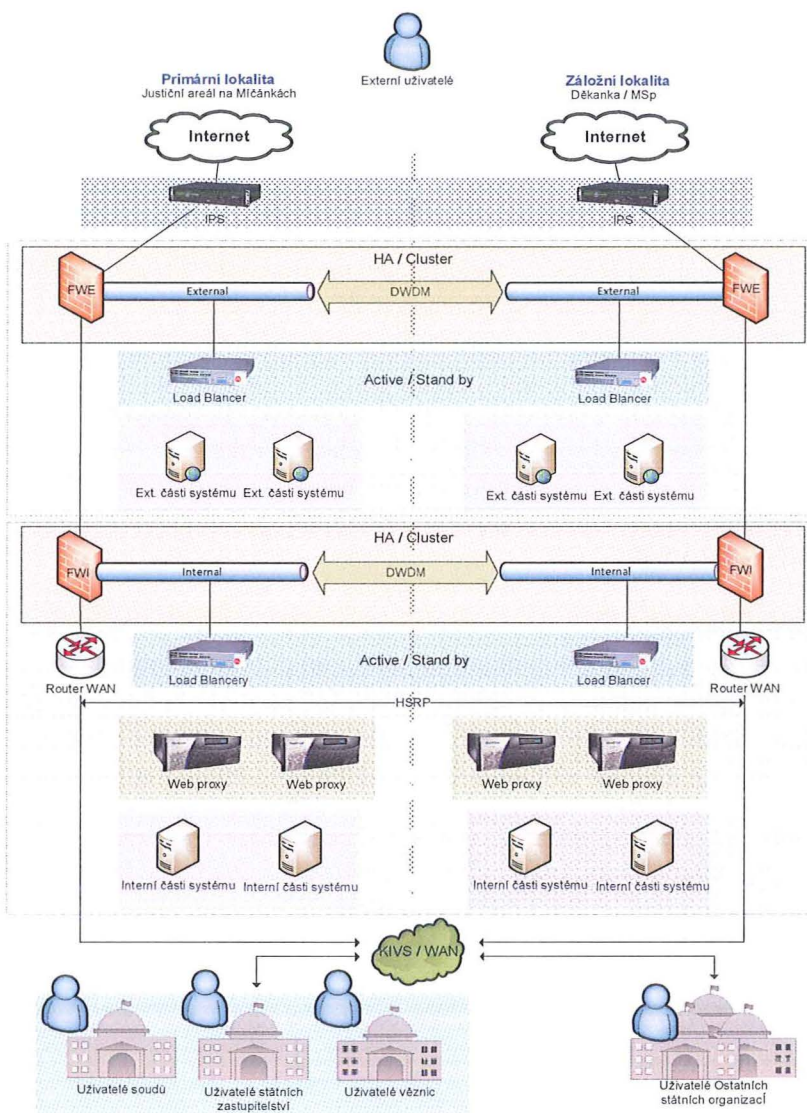
V rámci dodávky Systému jsou požadována kompletní 3 prostředí (vývojové, Testovací a Produkční prostředí).

Infrastrukturu pro Testovací a Produkční prostředí poskytne Objednatel.

Testovací prostředí bude provozované na oddělené (od Produkčního prostředí) technické infrastruktuře Objednatele. Platforma Testovacího prostředí bude shodná, avšak výkonové parametry budou případně nižší než v Produkčním prostředí.

3.2 Síťová topologie

Přehledová síťová topologie je znázorněna na tomto schématu



Servery disponují síťovými kartami o kapacitě 10Gbit/s. Servery mezi sebou mají 20Gbit/s propojení a servery napříč lokalitami mají taktéž propojení o rychlosti 80Gbit/s.

- Internetová linka má nyní kapacitu 1Gbit/s.
- Linka do sítě KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy) má nyní kapacitu 10Gbit/s.

3.3 Segmentace sítě

Objednatel předpokládá pro implementaci Systému vytvoření minimálně jednoho dedikovaného síťového rozsahu pro vnitřní komponenty Systému o velikosti 0/24, který bude mít defaultní gateway na centrální firewallu. Veškerá komunikace se síťovými zařízeními systému bude tedy kontrolována firewalllem. Základní nastavení firewallu Objednatele je v režimu „all block“ tzn. veškerá komunikace

je blokována a pouze se povolují nezbytné komunikace. Povolování jednotlivých komunikačních proběhne na základě tabulky síťových prostupů, kterou Zhotovitel dodá v rámci Implementačního projektu. Tabulka bude ke každé povolené komunikaci obsahovat minimálně tyto informace:

- Zdrojová adresa / Skupina adres
- Cílová adresa / Skupina adres
- Cílový komunikační port / Skupina komunikačních portů
- Poznámka (Stručný text důvodu komunikace)

3.4 Load balancery

Load balacing včetně SSL offloadu bude zajištěn pomocí farmy loadbalancerů F5 BigIP 4000s. Zhotovitel navrhne kompletní nastavení balancerů v rámci Implementačního projektu včetně nastavení sofistikovaných healthchecků, persistence atd. Objednatel nedisponuje licencí ASM. Objednatel disponuje licencí APM.

3.5 Zálohování

Zálohování všech komponent Systému bude realizováno prostřednictvím zálohovacího řešení Objednatele, které využívá zálohovací software IBM Tivoli ve verzi 8. Licence pro tento software zajišťuje Objednatel.

Objednatel disponuje obecnou metodikou zálohování dat v prostředí Objednatele, se kterou bude Zhotovitel seznámen po podpisu Smlouvy. Zhotovitel v rámci implementace Systému stanoví pravidla pro zajištění konzistentní zálohy Systému. Pravidla zálohování obsahují vždy alespoň specifikaci zálohovaných komponent, způsob jejich zálohování, periodu zálohování, časové návaznosti jednotlivých komponent a retenční pravidla pro dobu a počet verzí uchovávaných záloh.

Tato specifikace zálohování by tedy měla minimálně obsahovat informace:

- Co je nutné zálohovat
- Jakým způsobem se záloha má realizovat
- Kdy se záloha má provádět
- Jak dlouho a kolik verzí záloh se má uchovávat

3.6 Plány obnovy

Zhotovitel v rámci implementace Systému vždy vytvoří dokumentaci jednoznačně upravující kroky vedoucí k zajištění plné obnovy služeb Systému po havárii mající globální dopad na chod Systému s ohledem na minimalizaci dopadů. Dokumentace DRP (*Disaster Recovery Plan*) musí být zpracována do nejmenšího detailu, to znamená vytvoření detailního postupu obnovy každé komponenty včetně popisu všech kroků vedoucí k její obnově. Plány obnovy musí být také v souladu s metodikou plánů obnovy Objednatele.

Objednatel předpokládá, že bude zajišťovat obnovu systému do úrovně běžícího operačního systému. Zhotovitel pak odpovídá za obnovu aplikací, databází a úložiště dokumentů.

3.7 Provozní monitoring

Pro monitoring technické infrastruktury, aplikace a stavu dostupnosti služeb IT prostředí a Systému využívá Objednatel dohledový systém Zabbix v nejnovější verzi. Zhotovitel poskytne všechny podklady pro nastavení tohoto monitoringu tak, aby byly monitorovány všechny nezbytné parametry pro sledování dostupnosti dodaného Systému dle Smlouvy a predikcí problémů.

Současně Zhotovitel připraví testovací scénáře pro monitorování základních uživatelských operací, které bude možno spouštět a vyhodnocovat pomocí dohledového systému tak aby bylo možno monitorovat stav dostupnosti a rychlosti odezvy jednotlivých operací Systému.

Dohledový systém umožňuje zasílání alertů emailem a SMS zprávami. Zhotoviteli bude umožněn přístup do dohledového systému přes terminálový server.

PŘÍLOHA Č. 7: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 V rámci plnění Smlouvy může docházet ke zpracování Osobních údajů Zhotovitelem pro Objednatele ve smyslu článku 4 bodu 2) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), („**Nařízení**“).
- 1.2 Na základě článku 28 Nařízení je Objednatel povinen uzavřít se Zhotovitelem písemnou smlouvu o zpracování Osobních údajů, ve které Zhotovitel mimo jiné poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany Osobních údajů, přičemž Strany se rozhodly vtělit tuto písemnou smlouvu o zpracování Osobních údajů do této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**.
- 1.3 Strany mají zájem na tom, aby tato **Příloha č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** ve spojení se Smlouvou pokrývaly veškeré činnosti zpracování Osobních údajů, které Zhotovitel provádí pro Objednatele v souvislosti nebo na základě Smlouvy. Účelem této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** je stanovení rozsahu povinností Zhotovitele souvisejících především se zajištěním ochrany Osobních údajů při jejich zpracování.
- 1.4 Zhotovitel bude ve smyslu článku 4 bodu 2) Nařízení pro Objednatele zpracovávat Osobní údaje, které Objednatel získal nebo získá jako zaměstnavatel, objednatel nebo nadřízený orgán v roli správce Osobních údajů svých zaměstnanců, dodavatelů, spolupracovníků podřízených organizací, úřadů, soudů, účastníků soudních řízení, znalců a tlumočnicků a jiných subjektů nebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Zhotovitel („**Subjekty údajů**“), a to v rámci plnění povinností Zhotovitele vyplývajících ze Smlouvy.

2 PŘEDMĚT PŘÍLOHY

- 2.1 Předmětem této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** je vymezení vzájemných práv a povinností Stran při zpracování Osobních údajů.
- 2.2 Tato **Příloha č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování a podmínky a záruky na straně Zhotovitele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.
- 2.3 Strany budou dále postupovat v souladu s touto **Přílohou č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** za účelem splnění povinností dle Nařízení a zákona č. 110/2019Sb. o zpracování osobních údajů a z dalších platných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování osobních údajů („**Zákon o zpracování OU**“) a zabezpečení ochrany Osobních údajů zpracovávaných Stranami.

3 ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1 Za účelem plnění předmětu Smlouvy může Zhotovitel Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Smlouvy.
- 3.2 Zhotovitel bude dle této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** zpracovávat následující osobní údaje:
 - a) údaje vedené v seznamu znalců stanovené aktuálním zněním zákona č. 254/2019 Sb., o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech („**zákon o znalcích**“);
 - b) údaje v evidenci posudků stanovené aktuálním zněním zákona o znalcích;
 - c) údaje v seznamu tlumočnicků a překladatelů stanovené aktuálním zněním zákona č. 354/2019 Sb., o soudních tlumočnících a soudních překladatelích („**zákon o tlumočnících a překladatelích**“);

d) údaje v evidenci úkonů stanovené aktuálním zněním zákona o tlumočnících a překladatelích.

3.3 Kromě výše uvedeného může Zhotovitel zpracovávat také následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:

- (a) jméno a příjmení;
- (b) kontaktní adresa;
- (c) email a telefonní číslo;
- (d) pracovní zařazení a středisko;
- (e) funkci (název pozice) v dotčeném systému;
- (f) další údaje dostupné v Systému v rámci dokumentů předaných nebo vyřizovaných v rámci soudních řízení v souladu s platnými právními předpisy;
- (g) další informace zveřejňované (zpřístupněné veřejnosti) v souladu s platnými právními předpisy.

3.4 V případě, že Objednatel Zhotoviteli poskytne nebo Zhotoviteli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Zhotoviteli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, musí Zhotovitel zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z (i) Nařízení, (ii) ze Zákona o zpracování OÚ a (iii) z této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**.

3.5 Osobní údaje Subjektů údajů bude Zhotovitel zpracovávat nejdéle po dobu trvání Smlouvy.

4 ODMĚNA

4.1 Za zpracování Osobních údajů nenáleží Zhotoviteli zvláštní odměna, odměna je zahrnuta v rámci Ceny. Zhotoviteli rovněž nevzniká nárok na náhradu jakýchkoliv dalších nákladů, které Zhotoviteli v souvislosti se zpracováním Osobních údajů vzniknou.

5 PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

5.1 Zhotovitel musí při zpracování Osobních údajů postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení Nařízení, zejména článku 25 a 32 Nařízení ve spojení s článkem 28 Nařízení, nebo porušení Zákona o zpracování OÚ.

5.2 Zhotovitel se při zpracování Osobních údajů na základě této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** musí řídit doloženými pokyny Objednatele. Zhotovitel musí upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Zhotovitel v takovém případě musí pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Objednatele.

5.3 Zhotovitel musí v souladu s článkem 82 Nařízení dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.

5.4 Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, zejména v případě zániku Smlouvy, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, nebo na základě žádosti Subjektu údajů podle článku 17 Nařízení, musí Zhotovitel ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. g) Nařízení na základě a v souladu s pokyny Objednatele předat Objednateli takové Osobní údaje v souladu se Smlouvou nebo provést výmaz takových Osobních údajů.

5.5 V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Zhotovitel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem či Nařízením, zejména budou-li dle Subjektu údajů Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu článku 15 Nařízení požádá Zhotovitele o vysvětlení, opravu vzniklého stavu dle Článku 16

Nařízení nebo výmaz Osobních údajů dle článku 17 Nařízení, musí o tom Zhotovitel neprodleně informovat Objednatele.

- 5.6 Zhotovitel musí Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě nebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) musí Zhotovitel rovněž tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zhotovitel musí poskytnout Objednateli kopii zprávy o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou/přezkumem, pokud je tato zpráva vypracována nebo může být na vyžádání Zhotovitele či Objednatele vypracována.
- 5.7 Zhotovitel musí informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů („**Porušení zabezpečení Osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Zhotovitel mohl o tomto Porušení zabezpečení Osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Zhotovitel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení Osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto bodu, informuje Zhotovitel Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozbě Zhotovitel dozví. Zhotovitel musí být i po poskytnutí informace Objednateli maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení Osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
- 5.8 Pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů podle článku 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** nestanovené, musí Zhotovitel taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou do této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** bez nutnosti uzavření dodatku k Smlouvě, přičemž Zhotovitel musí na potřebu změny **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** Objednatele upozornit. Obdobně budou Strany postupovat v případě rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů o přijetí vzorových smluvních klauzulí o ochraně Osobních údajů nebo kodexu chování.
- 5.9 Zhotovitel musí být Objednateli nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy Porušení zabezpečení Osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zhotovitel k dispozici.
- 5.10 Zhotovitel musí být Objednateli nápomocen při plnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů, zejména na žádost o přístup k Osobním údajům, o opravu či výmaz Osobních údajů, o omezení zpracování či o přenositelnost Osobních údajů.
- 5.11 Zhotovitel musí poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalšíh zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.
- 5.12 Informace dle bodu 5.7 této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** musí přinejmenším obsahovat:
- popis povahy daného případu Porušení zabezpečení Osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
 - popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení Osobních údajů;
 - popis opatření, která Zhotovitel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení Osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých

dopadů.

6 ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1 Zhotovitel musí ve smyslu článku 32 Nařízení přijmout s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení a Zákonu o zpracování OÚ či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 6.2 Zhotovitel musí zejména, nikoliv však výlučně, přijmout následující organizační a technická opatření:
- (a) aniž by byl dotčen bod 6.3 této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**, Zhotovitel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance a členy Realizačního týmu, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které musí dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**;
 - (b) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených osob Zhotovitele ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**;
 - (c) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - (d) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat, pokud takové zálohy neprovádí Objednatel v souladu se Smlouvou nebo interními předpisy;
 - (e) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
 - (f) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
 - (g) bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
 - (h) zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - (i) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - (j) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
 - (k) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Zhotovitel dle dohody s Objednatelům výmaz Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli viz bod 5.4 této **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**.
- 6.3 Zhotovitel může pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele („**Další zpracovatel**“). Zhotovitel informuje Objednatele o veškerých Dalšíh zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Další zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalšíh zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým

Objednatel nic nenamítal, Zhotovitel nesvěří zpracování osobních údajů žádné třetí osobě. Další zpracovatel musí být zároveň Poddodavatelem odsouhlaseným Objednatelem a musí splňovat podmínky stanovené pro Poddodavatele dle Smlouvy.

- 6.4** Pokud Zhotovitel zapojí ve smyslu bodu 6.3 **Přílohy č. 7 [Ochrana Osobních údajů]** Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 7 [Ochrana Osobních údajů]**, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení, Zákona o zpracování OÚ a Interní dokumentace. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Zhotovitel.
- 6.5** Zhotovitel musí zavést a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením (včetně článku 30 Nařízení), Zákonem o zpracování OÚ a jinými právními předpisy.

7 POVINNOSTI PO ZÁNÍKU SMLOUVY

- 7.1** Zhotovitel musí po zániku Smlouvy dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z Nařízení či Zákona o zpracování OÚ vedoucí zejména k předejití jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji do doby, než dle pokynů Objednatele a v souladu se Smlouvou tyto Osobní údaje Zhotovitel předá Objednateli nebo provede jejich výmaz.
- 7.2** Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů trvá i po ukončení Smlouvy.

Předávací protokol

dle Smlouvy o dílo na vývoj a implementaci Informačního systému znalců a tlumočnicků č. MSP-79/2020-MSP-CES

<u>Zhotovitel (předávající) :</u> Good at IT s.r.o. Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 IČO: 24273881	<u>Objednatel (přebírající):</u> Česká republika - Ministerstvo spravedlnosti Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2 IČO: 00025429
<u>Fáze:</u> <u>Předmět předání:</u>	

Za Objednatele (přebírajícího): Útvar: Jméno a příjmení:
Dne: Podpis:

Akceptační protokol

dle Smlouvy o dílo na vývoj a implementaci Informačního systému znalců a
tlumočnicků č. MSP-79/2020-MSP-CES

<u>Zhotovitel:</u> Good at IT s.r.o. Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 IČO: 24273881		<u>Objednatel:</u> Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2 IČO: 00025429	
Předmět: Fáze:			
Popis plnění:			
Vyjádření Objednatele:			
Neakceptováno	Akceptováno s výhradou	Akceptováno	
Výhrady, popis Vad, jejich počet a kategorie:			
Za Zhotovitele		Za Objednatele	
Jméno a funkce: Podpis:		Jméno a funkce: Podpis:	
V dne			

PŘÍLOHA Č. 10 – SPECIFIKACE ZVÝŠENÉ PODPORY

1 ZVÝŠENÁ PODPORA

- 1.1 Zvýšenou podporu musí Zhotovitel poskytovat pro celý Systém v termínu určeném Harmonogramem dle **Přílohy č.2** [*Fáze a Harmonogram*].
- 1.2 Zvýšená podpora sestává zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
- (a) poskytování Technické podpory Systému v rámci Help Desku Objednatele v souladu s Článkem 5 (*Help Desk*), přičemž pod pojmem Technická podpora se pro účely této Smlouvy rozumí řešení Vad, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systémů („**Technická podpora**“);
 - (b) udržování aktuální Dokumentace;
 - (c) lokalizace a odstraňování Vad a provádění zásahů do Systému na základě předchozího pokynu Objednatele nebo jím pověřených osob;
 - (d) zajištění požadované dostupnosti v souladu s Článkem 2 (*Garantovaná dostupnost*);
 - (e) maintenance Systému, včetně zajištění, implementace a instalace aktualizací Systému a IT prostředí (včetně aplikačních dependencí);
 - (f) návrhů optimalizace aplikačních nebo webových serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Systému a IT prostředí;
 - (g) poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 1.2(f);
 - (h) zajištění vzdálené profylaxe – kontroly a optimalizace stavu, nastavení a chování Systému;
 - (i) provádění proaktivního dohledu nad Systémem;
 - (j) v případě nutnosti zajištění obnovy Systému, včetně aplikací, databází a úložiště dokumentů;
 - (k) zajištění a udržování maintenance Programu s otevřeným kódem, instalace, implementace a integrace aktualizací Programu s otevřeným kódem v souladu s pokyny Objednatele a poskytnutí podpory Programu s otevřeným kódem, včetně nejnovějších verzí tohoto Programu s otevřeným kódem Objednateli a dalších činností v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu poskytování Zvýšené podpory,
 - (l) podpory a správy běžně dostupného software, který Zhotovitel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Systému, a který slouží k řádnému provozu Systému, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám (dále jen „**Standardního software**“) sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Standardního software (je-li takový Standardní software součástí Systému) a
 - (m) účasti na jednáních s Objednatelem spojených s plněním dle Smlouvy, případně na vyzvu Objednatele na jednáních, která se vztahují k provozu Systému nebo k plněním dle Smlouvy.

2 GARANTOVANÁ DOSTUPNOST

2.1 V době provádění Zvýšené podpory dle Článku 3.1 této **Přílohy č. 10** [Specifikace Zvýšené podpory] doba nedostupnosti jednotlivých částí Systému (dále jen „Výpadek“) za 1 kalendářní týden nesmí v součtu přesáhnout hodnotu uvedenou v následující tabulce. Dostupnost Systému je měřena pouze v době poskytování Zvýšené podpory dle Článku 3.1 této **Přílohy č. 10** [Specifikace Zvýšené podpory].

Část Systému	Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden
Seznam znalců – veřejná část	12 hodin
Seznam znalců – neveřejná část	12 hodin
Seznam tlumočnicků – veřejná část	2 hodiny
Seznam tlumočnicků – neveřejná část	12 hodin
Evidence znaleckých posudků	12 hodin
Evidence tlumočnických úkonů	12 hodin
Interní webové API	4 hodiny

2.2 Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Systému dle Článku 2.1 této **Přílohy č. 10** [Specifikace Zvýšené podpory] sledována pouze po dobu provádění Zvýšené podpory nezbavuje Zhotovitele povinnosti udržovat Systém v provozu v režimu 7 dní v týdnu 24 hodin denně (24×7). Doba Výpadku, která se vyskytne v době, kdy není prováděná Zvýšená podpora dle Článku 3.1 této **Přílohy č. 10** [Specifikace Zvýšené podpory], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu.

2.3 Jako Výpadek nebudou započítávány

- (i) Objednatelům předem písemně odsouhlasené plánované odstávky Systému, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Zvýšené podpory (zejména nasazování aktualizací);
- (ii) nedostupnost Systému v důsledku okolností, za které neodpovídá Zhotovitel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Zhotovitelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Zhotovitel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Systému);
- (iii) nedostupnost je způsobená včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodloužením Objednatele.

2.4 Nasazování aktualizací, plánované odstávky Systému nebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Zhotovitele v rámci Zvýšené podpory, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je

Zhotovitel povinen provádět v době nejnižší zátěže Systému, tj. od 20.00 do 5.00 hodin, nedohodnou-li se strany jinak.

- 2.5 V případě, že kumulovaná délka Výpadků během 1 kalendářního týdne překročí maximální kumulovanou dobu nedostupnosti uvedenou v Článku 2.1 této **Přílohy č. 10** [*Specifikace Zvýšené podpory*], musí Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu.

3 STANOVENÁ DOBA PROVÁDĚNÍ ZVÝŠENÉ PODPORY

- 3.1 Zhotovitel musí provádět Zvýšenou podporu v období:

Činnost	Doba provádění Zvýšené podpory
Odstraňování vad kategorie B a kategorie C Poskytování Technické podpory Další požadované činnosti	5 × 10 hodin
Odstraňování vad kategorie A	7 × 24 hodin

- 3.2 Dobou poskytování Zvýšené podpory uvedenou výše se rozumí:

- (a) 7 × 24 hodin – 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (nepřetržitá doba);
- (b) 5 × 10 hodin – v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00 hodin.

4 DOTAZY, KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI VAD, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

- 4.1 Při poskytování Zvýšené podpory mohou být hlášeny Dotazy a Vady (dále jen „Hlášení“), které jsou hlášeny na Help Desk.

Kategorie Hlášení	Reakční doba	Doba vyřešení
Vada kategorie A	1 hodina	2 hodiny
Vada kategorie B	3 hodiny	1 pracovní den
Vada kategorie C	10 hodin	7 pracovních dní
Dotaz – nemá vliv na Systém, přičemž se jedná o otázku nebo konzultaci ohledně fungování Systému, které zadává uživatel Systému.	15 hodin	2 pracovní dny

- 4.2 Reakční doba a Doba vyřešení běží pouze po dobu poskytování Zvýšené podpory ve smyslu Článku 3.1 této **Přílohy č. 10** [*Specifikace Zvýšené podpory*].

5 HELPDESK

- 5.1 Zhotovitel musí pro řešení Vad, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systému používat Help Desk Objednatele, pokud Strany písemně nesjednají jinak.
- 5.2 Objednatel musí nejpozději do zahájení Fáze 4 dle **Přílohy č. 2** [*Fáze a Harmonogram*], Zhotoviteli zpřístupnit a po celou dobu trvání Zvýšené podpory udržovat v provozu Help Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Help Desku pověřeným osobám Zhotovitele.
- 5.3 Do Help Desku Objednatele bude umožněn přístup on-line nebo prostřednictvím propojení Help Desku Objednatele a Help Desku Zhotovitele.
- 5.4 Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení Help Desk systému Zhotovitele s obdobným systémem na straně Objednatele.
- 5.5 Komunikace v prostředí Help Desku probíhá v českém jazyce.
- 5.6 Hlášení může zadávat Objednatel nebo jakýkoliv uživatel Systému (dále jen „**Ohlašovatel**“).
- 5.7 Zhotovitel řeší Hlášení Ohlašovatele prostřednictvím Help Desku, a to ve lhůtách dle této **Přílohy č. 10** [*Specifikace Zvýšené podpory*].
- 5.8 Kategorizaci Hlášení v Help Desku volí Ohlašovatel.
- 5.9 Doba vyřešení Hlášení počíná běžet od Času nahlášení Incidentu.
- 5.10 Z procesu vyřízení Vad, Dotazů a dalších zpráv, včetně informování Ohlašovatele o stavu řešení Hlášení na Help Desku, musí být zřejmé:
 - (a) datum a čas, kdy byla jednotlivá Hlášení přijata či provedena;
 - (b) identifikace osoby Ohlašovatele;
 - (c) identifikace osoby, která Hlášení vyřídila;
 - (d) stručný popis konkrétní činnosti a doby na jejím provedení strávené; a
 - (e) popis konkrétních změn Systému nebo jeho obsahu a doby na jejich provedení strávené.
- 5.11 Help Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
 - (a) zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou Ohlašovatelem;
 - (b) umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Help Desku a zadání Hlášení.

6 PŘÍJEM, SLEDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ

- 6.1 Všechny hlášené Vady a Dotazy budou evidovány v Help Desku.
- 6.2 Osoba, zpracovávající Hlášení, provede počáteční kategorizaci Hlášení, případně klasifikaci Vady podle definice závažnosti Vady v souladu s touto **Přílohou č. 10**

[*Specifikace Zvýšené podpory*] a kategorizací vad podle **Přílohy č. 3** [*Akceptační řízení*] a předá Hlášení k vyřízení. V případě, že Hlášení nahlašuje Ohlašovatel přímo prostřednictvím Help Desku, bere osoba, zpracovávající Hlášení, kategorizaci a klasifikaci Hlášení na vědomí a s touto informací pracuje dále.

- 6.3 Při vytvoření záznamu o Hlášení je v systému Help Desk automaticky zaznamenán čas jeho uložení a jednoznačná identifikace Hlášení, např. i pro možnost sledování průběhu vyřešení Hlášení. Tyto činnosti musí operátor vykonat do skončení Reakční doby, která začíná běžet vytvořením záznamu o Hlášení. Help Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na dané Hlášení, který směřuje jak na Ohlašovatele, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známi). Záznam Hlášení má status **OTEVŘENO**.
- 6.4 Výše uvedený status je změněn na **V ŘEŠENÍ** v okamžiku, kdy je prováděna činnost s cílem vyřešení Hlášení. První přiřazení tohoto statusu představuje začátek běhu Doby vyřešení (začíná Doba vyřešení), přičemž Doba vyřešení započne běžet vždy nejpozději po skončení Reakční doby.
- 6.5 V případě, že je nahlášeno nové Hlášení vztahující se ke stejnému již ohlášenému Hlášení, jsou tyto záznamy sloučeny nebo propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u prvního Hlášení v pořadí.
- 6.6 Je-li třeba pro řešení či vyřešení Hlášení zajistit součinnost Objednatele, musí o ni Zhotovitel Objednatele bezodkladně a prokazatelně požádat (písemně, Help Desk (pouze online nebo e-mail, nikoliv telefonát)), v takovém případě nastává stavění běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti.
- 6.7 Do doby poskytnutí součinnosti je uvedený status změněn na **ČEKÁ**. Doba vyřešení pokračuje od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně poskytnuta. Poskytnutí součinnosti je společně s časem zaznamenáno v Help Desku.
- 6.8 Status **VYŘEŠENO** je záznamu přidělen ze strany Help Desku v okamžiku vyřízení Hlášení, tedy v okamžiku, kdy dojde k odstranění Vady nebo k vyřešení Dotazu, které je potvrzeno ze strany Ohlašovatele či Objednatele. Hlášení musí být vyřízeno do skončení Doby vyřešení. V případě, že Vada byla způsobena jinými systémy, za které Zhotovitel nenese odpovědnost, nebo IT prostředím je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě sdělení Objednatele.
- 6.9 Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po uzavření ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany Help Desku, pokud do 14 pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.
- 6.10 O každé změně statusu je také zaslán e-mail Ohlašovateli.
- 6.11 Zhotovitel za každý kalendářní měsíc poskytne Objednateli přehled řešení Hlášení, v rámci kterého budou uvedeny minimálně tyto ukazatele:
 - (a) Reakční doba;
 - (b) Doba vyřešení.
- 6.12 V případě, že Hlášení není vyřízeno do skončení Doby vyřešení nebo předáno k vyřízení do skončení Reakční doby uvedených v Článku 4.1 této **Přílohy č. 10** [*Specifikace*

Zvýšené podpory], musí Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu..