Specifikace Služeb

# Zajištění dostupnosti

* 1. ISNSS je navržen pro fungování na bázi 7×24×365 s garantovanou podporou v čase od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech (režim podpory 5x8).
  2. Pro ISNSS je požadováno zajištění Dostupnosti Poskytovatelem dle níže uvedených parametrů v rámci každého kalendářního měsíce v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 („**Měřený úsek**“).
  3. Jako Výpadek nebudou započítávány (i) Plánované odstávky systému, (ii) Plánované odstávky IT infrastruktury, (iii) nedostupnost ISNSS v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem anebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu ISNSS), (iv) nedostupnost způsobená neposkytnutím jiné nezbytné součinnosti ze strany Objednatele včas anebo jiným prodlením Objednatele.
  4. Nasazování Aktualizací anebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci poskytování Služeb, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání ISNSS vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět mimo Měřený úsek, nedohodnou-li se Strany jinak.
  5. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit, že Celková doba nedostupnosti překročí za jeden (1) kalendářní měsíc hodnoty uvedené v této **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*], vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem za překročení Celkové doby nedostupnosti, a to v níže uvedené výši:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Měřený úsek | Celková doba nedostupnosti | Smluvní pokuta |
| Produkční prostředí | pracovní dny od 8:00 do 16:00 | Max. 5 hodin | 5.000 Kč za každou započatou hodinu překročení maximální Celkové doby nedostupnosti. |

# Kategorizace Incidentů, reakční doba, Doby pro odstraňování incidentů

* 1. Incidenty se dělí do kategorií:
     1. **Kategorie A**: Incident spočívající v nedostupnosti, resp. Výpadku celého ISNSS. Jde zejména o stavy, kdy uživatel nemůže k ISNSS vůbec přistoupit nebo vůbec spustit některou jeho podstatnou část, nebo se nemůže k ISNSS přihlásit při zadání správných přístupových údajů, nebo po přihlášení ISNSS nereaguje.
     2. **Kategorie B**: Incident znemožňující využívání některých částí ISNSS, který však nebrání využívání ISNSS jako celku, neboť jej lze schůdně překonat či obejít, ale pouze za cenu vážných obtíží pro Objednatele. Do této kategorie patří i nemožnost přístupu k ISNSS pouze pro některé uživatele.
     3. **Kategorie C**: Ostatní Incidenty nespadající do kategorie A nebo B.
  2. Reakční doba, Doba dodání Náhradního řešení a Doba dodání Finálního řešení jsou pro jednotlivé Incidenty stanoveny následovně:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produkční prostředí | | | | |
| Kategorie Incidentu | **Maximální počty Incidentů** | **Reakční doba** | **Doba dodání Náhradního řešení** | **Doba dodání Finálního řešení** |
| A | 1 | do 1 hod. | Náhradní řešení nepožadováno | do 4 hodin od nahlášení Incidentu |
| B | 5 | do 5 hod. | do 9:00 následujícího pracovního dne od nahlášení Incidentu | do 18:00 třetího pracovního dne od nahlášení Incidentu |
| C | 10 | do 8 hod. | do 18:00 třetího pracovního dne od nahlášení Incidentu | do 18:00 pátého pracovního dne od nahlášení Incidentu |

* 1. Čas nahlášení Incidentu nastává okamžikem zaevidování Incidentu v rámci Service Desku v případě přímého zadání Incidentu do Service Desku, v případě nahlášení Incidentu e-mailem odesláním   
     e-mailu z help desku Objednatele a v případě nahlášení Incidentu telefonicky, okamžikem ukončení telefonického hovoru. V případě přímého zadání Incidentu do Service Desku Poskytovatele mimo Měřený úsek se má za to, že Časem nahlášení Incidentu je 9:00 bezprostředně následujícího Měřeného úseku.
  2. Lhůty stanovené v *hodinách* v tabulce v bodu 2.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] běží pouze v Měřeném úseku, mimo Měřený úsek se staví a pokračují dále v běhu od začátku bezprostředně následujícího Měřeného úseku. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že toto se netýká lhůt stanovených v tabulce v bodu 2.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] v *pracovních dnech* ani počítání doby prodlení v rámci výpočtu smluvních pokut dle bodů níže.
  3. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou Reakční dobu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v Produkčním prostředí.
  4. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu dodání Finálního řešení**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení (každý Incident) nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení:

|  |  |
| --- | --- |
| Produkční prostředí | |
| Kategorie Incidentu | **Smluvní pokuta** |
| A | 1.000 Kč za každou započatou hodinu v případě každého Incidentu |
| B | 3.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu |
| C | 1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu |

# Životní cyklus incidentu

* 1. Proces řešení a vyřešení Incidentu je zpravidla tvořen následující posloupností kroků:
     1. Nahlášení (založení) Incidentu v Service Desku Ohlašovatelem včetně vyhodnocení kategorie Incidentu;
     2. Prokazatelné potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem v Service Desku - Reakce;
     3. Zahájení řešení Incidentu;
     4. Poskytovatel si může vyžádat doplňující podklady k Incidentu od Ohlašovatele;
     5. Poskytovatel nalezne příčinu Incidentu na základě dodaných informací, případně vzdáleným přístupem do ISNSS;
     6. Poskytovatel předloží Objednateli návrh řešení Incidentu, a to buď formou Finálního řešení, nebo formou Náhradního řešení
     7. **Poskytovatel vytvoří Náhradní řešení**;
        1. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Náhradního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Náhradní řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
        2. Proběhnou Testy Náhradního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
        3. V případě, že Náhradní řešení vykazuje Vady, je Náhradní řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
        4. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Náhradní řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Náhradního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Náhradního řešení;
     8. **Poskytovatel vytvoří Finální řešení**;
        1. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Finálního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Finální řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
        2. Proběhnou Testy Finálního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
        3. V případě, že Finální řešení vykazuje Vady, je Finální řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
        4. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Finální řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Finálního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Finálního řešení.
  2. Úspěšný průběh Testů a Dodání Náhradního a Finálního řešení budou Objednatelem potvrzeny prostřednictvím Service Desku.
  3. O všech úkonech v rámci řešení Incidentu je aktuálně odpovědný pracovník Poskytovatele povinen učinit záznam do Service Desku, a to bez zbytečného prodlení, případně o nich podat zprávu pracovníkům Objednatele anebo přímo Ohlašovateli prokazatelným způsobem. U záznamů rozhodných pro výpočet dodržení termínů ze strany Poskytovatele se za čas provedení úkonu považuje prokazatelný čas oznámení takové skutečnosti Objednateli.

# měsíční výkaz

* 1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám za každý kalendářní měsíc obsahuje:
     1. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii a počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za  kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
     2. počet jiných požadavků;
     3. počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;
     4. celková délka překročení Reakční doby, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Kategorií Incidentů;
     5. délka překročení doby Reakce, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Incidentů;
     6. seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka
     7. výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle Smlouvy i této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]).
  2. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:
     1. nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku za příslušný kalendářní rok;
     2. seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
     3. shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
     4. seznam dokončených dílčích částí plnění dle Dílčích smluv;
     5. uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
     6. shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
     7. uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a
     8. uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností), přičemž pro splnění této části postačí uvedení osob, které poskytovali Služby v rozsahu více než čtyři (4) Člověkohodiny.
  3. Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:
     1. Cena Paušálních služeb, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
     2. Přehled poskytnutých Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc; a
     3. Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za měsíční paušál za zajištění údržby a servisu IS NSS** | | | | | |  |  |  |  |
| **Ceny hodinových sazeb za servisní zásah dle klasifikace incidentů** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Položka** | | | | | **Jednotka** | **Cena/jednotka Kč bez DPH** | **DPH 21 %** | **Cena/jednotka Kč vč. DPH** | **Pozn.** |
| Cena za měsíční paušál za zajištění údržby a pozáručního servisu IS NSS včetně 20 hod. servisních činností dle požadavku zadavatele | | | | | měsíc | 59 000,00 | 12 390,00 | 71 390,00 |  |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie A | | | |  | Kč/hod | 1 500,00 | 315,00 | 1 815,00 |  |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie B | | | |  | Kč/hod | 1 500,00 | 315,00 | 1 815,00 |  |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie C | | | |  | Kč/hod | 1 500,00 | 315,00 | 1 815,00 |  |
| **I. Nabídková cena (součet výše uvedených položek)** | | | | |  | 63 500,00 | 13 335,00 | 76 835,00 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cena hodinové sazby za rozvoj funkcionality IS NSS a dalších služeb na objednávku** | | | | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Položka** | | | | | **Jednotka** | **Cena/jednotka Kč bez DPH** | **DPH 21 %** | **Cena/jednotka Kč vč. DPH** | **Pozn.** |
| **II. Nabídková cena hodinové sazby za rozvoj funkcionality IS NSS a dalších služeb na objednávku** | | | | | Kč/hod | 1 562,50 | 328,13 | 1 890,63 |  |

Realizační tým a Kontaktní osoby

# Realizační tým

|  |  |
| --- | --- |
| Pozice | Kontaktní údaje |
| Programátor | Jméno a příjmení: **xxxxxxxxxx**  Telefon: xxxxxxxxxx  E-mail:xxxxxxxxxx |
| Technický specialista | Jméno a příjmení: **xxxxxxxxxx**  Telefon: xxxxxxxxxx  E-mail: xxxxxxxxxx |

# KONTAKTNÍ OSOBY

* 1. Strany se dohodly na následujících Kontaktních osobách:
     1. Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy:
        1. Jméno a příjmení: **xxxxxxxxxx, vedoucí oddělení ICT**
        2. Telefon: xxxxxxxxxx
        3. E-mail: xxxxxxxxxx
     2. Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti:
        1. Jméno a příjmení: **Mgr. Filip Glotzmann, ředitel správy soudu**
        2. Telefon: xxxxxxxxxx
        3. E-mail: xxxxxxxxxx
     3. Kontaktní osoba Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy:
        1. Jméno a příjmení: **xxxxxxxxxx**
        2. Telefon: xxxxxxxxxx
        3. E-mail: xxxxxxxxxx
     4. Kontaktní osoba Poskytovatele pro smluvní záležitosti:
        1. Jméno a příjmení: **Petr Šindelář**
        2. Telefon: xxxxxxxxxx
        3. E-mail: xxxxxxxxxx

Ochrana Osobních údajů

# Základní ustanovení

* 1. Objednatel je správcem Osobních údajů třetích osob, jakožto subjektů Osobních údajů, ke kterým může Poskytovatel při plnění Servisní smlouvy získat přístup. Osobní údaje, bez ohledu na subjekt Osobních údajů, se považují za Důvěrné informace ve smyslu Servisní smlouvy.
  2. Ochrana Osobních údajů třetích osob a související povinnosti Stran jsou upraveny v Servisní smlouvě a této **Příloze č. 4** [*Ochrana Osobních údajů*].
  3. Poskytovatel je i po zániku této Servisní smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí mu z Nařízení, zejména předejít jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji.
  4. Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Servisní smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých může dojít k nahodilému přístupu Poskytovatele k Osobním údajům třetích osob spravovaných Objednatelem jako správcem ve smyslu Nařízení. Povinnosti, které vyplývají ze Servisní smlouvy či z této **Přílohy č. 4** [*Ochrana Osobních údajů*] pro Poskytovatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů, se uplatní obdobně rovněž při případném jiném zpřístupnění Osobních údajů Poskytovateli.

# Povinnosti Poskytovatele

* 1. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění Servisní smlouvy s náležitou odbornou péčí takovým způsobem, aby nedocházelo k přístupu k Osobním údajům. Získá-li Poskytovatel přístup k Osobním údajům, bezodkladně Objednatele na takovou skutečnost upozorní. Je-li pro plnění Servisní smlouvy nezbytné, aby Poskytovatel provedl zpracování Osobních údajů, uzavřou Strany dohodu o zpracování osobních údajů.
  2. Poskytovatel je při přístupu k Osobním údajům na základě Servisní smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení či jiného právního předpisu.
  3. Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením a jiným právním předpisem, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
  4. Poskytovatel je povinen řídit se při přístupu k Osobním údajům na základě Servisní smlouvy doloženými pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Objednatele, že Objednatel trvá na provedení takových pokynů, jinak Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ.
  5. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
  6. Jakmile pomine účel, pro který Poskytovatel získal přístup k Osobním údajům, je Poskytovatel povinen na základě a v souladu s pokyny Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli, včetně jakýchkoliv duplikátů (kopií), byly-li vytvořeny.
  7. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti s přístupem Poskytovatele k Osobním údajům na základě Servisní smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Servisní smlouvou.
  8. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ v souvislosti s přístupem Poskytovatele k Osobním údajům na základě a v souvislosti se Servisní smlouvou 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 a/nebo uložení pokuty v souvislosti s Osobními údaji, ke kterým Poskytovatel získal přístup na základě a v souvislosti se Servisní smlouvou („**Správní řízení**“), je Poskytovatel rovněž povinen 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. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
     1. poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
     2. podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
     3. informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ, a
     4. respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem ÚOOÚ.

# Opatření k zajištění zabezpečení ochrany Osobních údajů

* 1. Poskytovatel se zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelu přístupu k Osobním údajům i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření, která zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, ke kterým získal Poskytovatel přístup, a která vyloučí možnost neoprávněného 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 Servisní smlouvy do provedení likvidace Osobních údajů nebo jejich předání Objednateli.
  2. Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření v případě (i) přístupu k Osobním údajům anebo (ii) vytvoření duplikátu (kopie) Osobních údajů mimo systémy Objednatele, budou-li takové vytvořeny:
     1. umožní přístup k Osobním údajům pouze svým vybraným zaměstnancům, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení platných právních předpisů;
     2. neumožní přístup k Osobním údajům jakékoliv třetí osobě bez předchozího konkrétního povolení Objednatele;
     3. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců;
     4. bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
     5. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověření zaměstnanci na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje zálohovat;
     6. zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
     7. písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
     8. 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;
     9. zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost vlastních systémů užívaných při přístupu k Osobním údajům;
     10. prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; a
     11. při pominutí účelu k přístupu k Osobním údajům zajistí Poskytovatel bezodkladně dle dohody s Objednatelem fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli.