



MHMPP09GOF2F

67

Věc: Dílčí objednávka č. OBJ/IAP/31/03/00245/2020 na základě smlouvy č. DOH/31/03/000035/2020

OBJEDNATEL:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor inforatických aplikací
zastoupené: Ing. Milanem Krchem, ředitelem odboru inforatických aplikací
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: XXXXXXXXXX
kontaktní osoba: Mgr. Bc. Jiří Laichman

POSKYTOVATEL:

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Praha 7, Dělnická 12
zastoupená: Michalem Fišerem, MBA – předsedou představenstva
IČO: 02795281
DIČ: CZ02795281
bankovní účet: XXXXXXXXXX
kontaktní osoba: Michal Houška

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě Rámcové smlouvy na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana č. DOH/31/03/000035/2020 u Vás objednááme níže uvedené.

V souladu s občanským zákoníkem se akceptací této objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovateli tak vzniká povinnost realizovat předmět plnění v požadovaném rozsahu a jeho výsledky předat ve smlouvě uvedenému zástupci Objednatele a Objednateli vzniká povinnost zaplatit Poskytovateli dohodnutou smluvní odměnu.

Smluvní strany konstatují, že na základě shora uvedené rámcové smlouvy odpovídá zhotovitel za funkčnost Portálu Pražana v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této Objednávky, jakož i za soulad Portálu Pražana s příslušnými právními předpisy.

1. Předmět plnění:

Objednávka navazuje na nabídku dílčího plnění ve vztahu k Rámcové smlouvě na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana uzavřené mezi hl. m. Prahou a společností Operátor ICT, a.s. Nabídka dílčího plnění zaslaná dne 26. 11. 2020 prostřednictvím emailu a 9. 12. 2020 prostřednictvím datové schránky, je přílohou č. 3 této objednávky.

Předmětem plnění je úplatné poskytování Služeb Poskytovatelem tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na provozování Portálu Pražana (dále jen „Portálu“), a to na základě Smluvní ceny za poskytování Služeb v souladu se specifikacemi a požadavky uvedenými v této objednávce.

Služby zahrnují činnosti definované v následujících katalogových listech:

1. PP01 – Zajištění služeb HW / Cloud
2. PP05 – Přečhodné období

Detailní popis jednotlivých Služeb je uveden v jednotlivých katalogových listech Služeb uvedených v příloze č. 2 objednávky, včetně jednotlivých požadavků na dostupnost Služeb a způsobu měření Služeb.

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ve vztahu ke všem funkcionalitám uvedeným v příloze č. 1 Objednávky, a dále také ve vztahu ke všem funkcionalitám, které budou do Portálu implementovány v rámci provádění této objednávky nebo jakékoliv dílčí objednávky uzavřené na základě Rámcové smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností Strany sjednávají, že o rozšíření poskytovaných Služeb o tyto nové funkcionality dle předchozí věty tohoto odstavce nejsou Strany povinny uzavřít dodatek k této objednávce, pokud takové rozšíření nemá podstatný vliv na poskytování Služeb podle této objednávky.

V rámci poskytování Služeb provede Poskytovatel rovněž všechny práce a služby, které nejsou výslovně uvedeny v objednávce ani v katalogových listech Služeb v příloze č. 2 objednávky, ale jsou nezbytné z hlediska úplnosti a funkčnosti Portálu. Poskytnutí veškerých těchto prací a služeb je již zahrnuto v ceně objednávky.

Poskytovatel bude při plnění této objednávky postupovat v souladu s GDPR. Zpracování osobních údajů je podrobně upraveno zvláštní smlouvou o zpracování osobních údajů č. INO/31/03/000047/2020 uzavřenou mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem.

2. Cena za předmět plnění

Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za poskytování Služeb Smluvní cenu za níže uvedené katalogové listy.

Název katalogového listu	Měsíční cena bez DPH	Způsob platby
PP01 - ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB HW / CLOUD	200 000 Kč	MS Azure se bude účtovat dle skutečných nákladů**
PP05 - PŘECHODNÉ OBDOBÍ	136 988 Kč	paušál
CELKEM v Kč bez DPH	336 988 Kč	

** Jedná se o max. cenu, fakturovány budou skutečné náklady.

3. Platební podmínky:

- 3.1. Objednatel se zavazuje hradit Smluvní cenu za Služby měsíčně zpětně, a to na základě měsíčně vystavovaných faktur. Poskytovatel je oprávněn ve faktuře vyfakturovat:
 - a) částku odpovídající Nákladům na provoz za skutečně vynaložené náklady v daném měsíci; a
 - b) částku odpovídající příslušným Paušálům za skutečně poskytnuté Služby v daném měsíci.
- 3.2. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve ke dni odsouhlasení příslušného měsíčního záznamu o poskytnutých Službách (dále jen Výkaz). Pokud by došlo k navýšení Smluvní ceny, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu ve vztahu ke změnou dotčené části Služeb nejdříve ke dni uzavření příslušného dodatku k této Objednávce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Nedílnou součástí každé faktury bude jako její příloha Výkaz schválený Objednatelem a doklady prokazující náklady Poskytovatele vynaložené v souvislosti s MS Azure za příslušný kalendářní měsíc.
- 3.3. Objednatel ve lhůtě pěti dnů ode dne předložení Výkazu tento Výkaz schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu. Poskytovatel na základě výhrad Objednatele předloží opravený Výkaz do pěti dnů ode dne obdržení výhrad Objednatele. Schvalování opraveného Výkazu se řídí dle tohoto odstavce. Tento postup lze použít i opakovaně.

- 3.4. Faktury budou vystaveny na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví objednávky.
- 3.5. Faktury budou doručeny na adresu pracoviště Objednatele uvedenou v záhlaví objednávky.
- 3.6. Splatnost faktury bude stanovena na minimálně 30 dnů.
- 3.7. Vystavená faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a) označení Objednatele a Poskytovatele, jejich sídla, jejich IČO a DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku, včetně spisové značky,
 - b) předmět a číslo objednávky, označení dílčí smlouvy, popis plnění a rozúčtování fakturované částky dle jednotlivých částí plnění
 - c) číslo faktury, den vystavení faktury, datum splatnosti, den uskutečnění plnění a fakturovanou částku,
 - d) základ daně (DPH), sazbu daně a její výši, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.
- 3.8. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat právními předpisy vyžadované údaje, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli k opravě. Splatnost opravené faktury musí být stanovena opět na minimálně 30 dnů.
- 3.10. Objednatel uhradí cenu za předmět plnění bankovním převodem na účet Poskytovatele, vedený u banky v České republice, specifikovaný v této objednávce. Ke splnění závazku Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele.

4. Stanovený termín a místo plnění:

- 4.1. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele, pracoviště Objednatele a případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatel
- 4.2. Služby budou poskytovány od 1. 12. 2020 do 31. 12. 2020.
- 4.3. Akceptací této objednávky Poskytovatel prohlašuje, že bez ohledu na datum účinnosti této objednávky poskytuje služby uvedené v katalogovém listu PP01 a PP05 od 1. 12. 2020 v rozsahu a parametrech uvedených v těchto katalogových listech, aby nedošlo k přerušení podpory tohoto systému.
- 4.4. Lhůty pro reakci a obnovení řádného fungování Portálu jsou definovány v katalogových listech.
- 4.5. Poskytovatel bude poskytovat Služby v době a termínech uvedených v jednotlivých katalogových listech. Pracovním dnem se pro účely katalogových listů rozumí jakýkoliv den mimo sobot, nedělí a státních svátků podle zvláštních právních předpisů. Oznámení jakéhokoliv incidentu Objednatel v době podle věty první

tohoto odstavce nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti dodržet lhůty pro reakci a obnovení řádného fungování Systému dle odst. 4.3 a odst. 4.4 objednávky.

5. Smluvní sankce:

5.1. Sankce se řídí článkem VII. Rámcové smlouvy na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana č. DOH/31/03/000035/2020.

5.2. Nad rámec ustanovení čl. VII. sml. č. DOH/31/03/000035/2020 se Objednatel a Poskytovatel dohodli na následujícím:

- A. V případě porušení smluvní povinnosti Stranou je tato Strana povinna nahradit druhé Straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové. Újmou dle předchozí věty se rozumí jakékoli náklady a výdaje, které bude muset Objednatel vynaložit v důsledku porušení této Objednávky Poskytovatelem.
- B. Žádná ze Stran neodpovídá za škodu vzniklou za okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Tyto okolnosti vylučují rovněž vznik nároku Strany na úhradu Slevy a Smluvní pokuty.
- C. V případě, že Poskytovatel poruší povinnosti dle této Objednávky tím, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby, bude tato Služba nedostupná, po dobu delší než je uvedeno v příslušných katalogových listech Služby, náleží Objednateli nárok na Slevu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé započaté 0,1% nedostupnosti nad požadovanou dobu dostupnosti dle příslušného katalogového listu.
- D. V případě, že v důsledku poskytování Služeb podle této Objednávky dojde k porušení povinnosti Poskytovatele splňovat funkcionality uvedené v Příloze č. 1 této Objednávky, a to jmenovitě že:
 - a) se uživateli Portálu nezobrazí data jiného uživatele Portálu;
 - b) podání, které je učiněno prostřednictvím Portálu (včetně jeho příloh), nebude obsahovat viry či jiný škodlivý software či aplikace;
 - c) Portál povede či uchová záznamy (logy) o uživatelem odeslaných podáních obsahující: interní identifikátor odesílatele, PID (identifikátor přijatého podání ze spisové služby), stav odeslání, název formuláře, datum a čas odeslání, adresát (organizace), spisová značka (nejdříve po získání této informace ze spisové služby);
 - d) Portál zaručí jednoznačnou identifikaci autora podání v souladu s Objednatelem schválenými analytickými podklady k jednotlivým podáním;

- e) Portál nezobrazí uživateli Portálu informaci o úspěšném odeslání podání dříve, než dojde k zaručenému doručení podání do podatelny, nebo odeslání datové zprávy:
 - i) Portál nepotvrdí úspěšné odeslání do spisové služby dříve, než po obdržení PID podání ze systému spisové služby;
 - ii) Portál potvrdí úspěšné odeslání datové zprávy na základě informace získané z informačního systému datových schránek;
- a) Portál bude v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- b) podání, které je učiněno prostřednictvím Portálu (včetně jeho příloh), bude řádně předáno do příslušného agendového systému Objednatele nebo spisové služby Objednatele;

náleží Objednateli nárok na Slevu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

- E. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv faktury, bude Poskytovatel oprávněn požadovat a Objednatel bude povinen zaplatit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
- F. V případě uplatnění nároku na slevu ze strany Objednatele, bude za daný kalendářní měsíc Poskytovatel fakturovat Smluvní cenu poníženou o tuto uplatněnou slevu. V případě, že nárok na slevu převyšuje v daném kalendářním měsíci Smluvní cenu, Poskytovatel nemá za daný kalendářní měsíc nárok na úhradu Smluvní ceny.
- G. Objednatel zaplatí Poskytovateli Smluvní pokutu přímým bankovním převodem na jeho účet ve lhůtě třiceti (30) dnů po uplatnění nároku (s příslušnou penalizační fakturou) na Smluvní pokutu.
- H. Uplatnění Slevy či zaplacení Smluvní pokuty nezproštuje Stranu závazku splnit povinnosti dané jí Smlouvou a jejich zaplacením není dotčena povinnost Strany nahradit druhé Straně též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se Sleva či Smluvní pokuta vztahuje, a to ve výši, ve které vzniklá škoda převyšuje Slevu či Smluvní pokutu.

6. Další podmínky:

- 6.1. Smluvní strany této objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatелеm, která je veřejně

přístupná a která obsahuje údaje o jejich účastnících, předmětu, číselné označení této objednávky, datum jejího podpisu a její text.

- 6.2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 6.3. Smluvní strany této objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky 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) zajistí **Objednatel**.
- 6.4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
- 6.5. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných poddodavatelů.
- 6.6. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- 6.7. Pro případné spory smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.
- 6.8. Tato objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.

7. Lhůta k akceptaci objednávky

Dodavatel je povinen doručit akceptaci Objednávky Objednateli nejpozději do 14. 12. 2020, jinak tato jako návrh na uzavření Smlouvy zaniká, ledaže Objednatel s pozdější akceptací Objednávky vyjádří souhlas jejím zveřejněním v registru smluv. Akceptaci objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, datovou schránkou nebo na e-mail: [REDACTED]

8. Přílohy Objednávky

Příloha č. 1 Popis Portálu a jeho funkcionalit

Příloha č. 2 Katalogové listy Služeb

Příloha č. 3 Nabídka OICT

S pozdravem

Za Objednatele:

V Praze dne 11-12-2020

Hlavní město Praha
Magistrát hl.m. Prahy
Jungmannova 35/29
111 21 Praha 1 /43/



Ing. Milan Krch
Ředitel odboru inforatických aplikací

Zhotovitel akceptuje tuto objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

Za Zhotovitele:


V Praze dne

Michal
Fišer MBA


Digitally signed by
Michal Fišer MBA
Date: 2020.12.11
16:04:54 +01'00'

Michal Fišer, MBA
předseda představenstva

Ing. Michal Kraus, MBA

 Digitálně podepsal:
11.12.2020 16:25

Ing. Michal Kraus, MBA
člen představenstva

Potvrzení objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1,
datovou schránkou nebo na e-mail: 

PŘÍLOHA Č. 1
POPIS PORTÁLU PRAŽANA A JEHO FUNKCIONALIT

VERZE: 1.1
DATUM PLATNOSTI: 5. 11. 2020

Obsah

1. Služby Portálu	3
2.1. Základní funkcionality Portálu	3
2.1.1. Přihlášení uživatele	3
2.1.2. Odhlášení uživatele.....	4
2.1.3. Kalendář	4
2.1.4. Můj profil (Nastavení nástěnky - Moje dlaždice).....	4
2.1.5. Můj profil (O mě)	5
2.1.6. Servisní formuláře.....	5
2.1.7. Weby prahy.....	5
2.1.8. Chatbot	5
2.1.9. Podmínky poskytování základních služeb Portálu	5
2.2. Služby související s elektronickým podáním a zobrazením stavu tohoto podání.....	6
2.2.1. Poskytování informací o životních událostech	6
2.2.2. Elektronická podání (vytváření, odesílání a správa)	7
2.3. Integrovaní služby Portálu na agendové a další systémy	14
2.3.1. Zprostředkování rezervace termínu na přepážce úřadu	14
2.3.2. Poskytování služeb a informací z Lítačky	15
2.3.3. Poskytování služeb a informací z IS Pražský komunální odpad	16

Portál Pražana (dále jen „Portál“) je budován jako celoměstský transakční portál, který se v cílovém stavu stane prostředím, které na jedno místo sjednotí roztržštěně elektronické služby a umožní jeho uživatelům komunikovat z jednoho místa, bez ohledu na to, zda danou životní situaci řeší s MHMP, městskou částí nebo městskou organizací. Pražanovi tento model přinese podstatné zvýšení komfortu bez toho, aby bylo nutné vše řešit fyzickou návštěvou úřadů Magistrátu hl. m. Prahy a pražských městských částí nebo městských organizací. Podrobné informace k celkové koncepci a architektuře Portálu jsou obsaženy v dokumentu, který zpracoval Zhotovitel v rámci Objednávky č. OBJ/IAP/31/03/00132/2019 ze dne 7. 10. 2019.

- Portál je registrován jako ISVS, pod identifikátorem 8477.
- MHMP předpokládá, že se Portál Pražana ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) stane v budoucnu (po rozšíření svých funkcionalit) významným informačním systémem.
- Portál nesmí být provozován mimo území EU a jakákoliv data jeho Uživatelů nesmí být ukládána mimo toto území.
- Portál musí být v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

1. SLUŽBY PORTÁLU

Služby jsou rozděleny do těchto základních kategorií:

- Základní funkcionality portálu (jedná se např. o přihlášení a odhlášení uživatele, kalendář událostí, správu dlaždic, průvodce životními událostmi).
- Služby související s elektronickým podáním a zobrazením stavu tohoto podání.
- Integrované služby Portálu na agendové a další systémy (jedná se o online rezervaci návštěvy na úřadě, zobrazování dat z Lítačky; systém PKO, informační systém základních registrů).

V případě zjištění, že níže definované služby Portálu nejsou poskytovány v souladu s definovanými parametry ze strany Objednatele – objednatel nahlásí tuto skutečnost jako incident. Podmínky pro hlášení a zpracování incidentů definuje Příloha č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogový list PP03 – Řešení incidentů a provozních požadavků.

2.1. ZÁKLADNÍ FUNKCIONALITY PORTÁLU

2.1.1. PŘIHLÁŠENÍ UŽIVATELE

- Uživatel Portálu může být každý občan (fyzická osoba), který se přihlásí prostřednictvím některého z podporovaných identifikačních prostředků. Je možné využít následující možnosti přihlášení:
 - o nový občanský průkaz s čipem (eObčanka),
 - o jméno, heslo a SMS,
 - o čipová karta Starcos I.CA,
 - o datová schránka fyzické osoby.

První dvě varianty využívají účtu, který má uživatel vytvořený na Portálu národního bodu pro identifikaci a autentizaci resp. Národní identitní autority (NIA) na adrese eidentita.cz. Přihlášení je podmíněno udělením souhlasu (trvalého nebo jednorázového) s poskytnutím údajů podle podmínek používání prostředku pro elektronickou identifikaci.

Čipová karta Starcos je identifikační prostředek vydaný soukromoprávním poskytovatelem identity, společností První certifikační autorita, a.s.

Poslední možností je přihlášení prostřednictvím Informačního systému datových schránek (ISDS)¹. Přihlášení je umožněno pouze datovou schránkou fyzické osoby. Uživatel musí udělit souhlas s předáním informací.

- Nepřihlášenému uživateli nejsou v současné době poskytovány žádné informace a žádné služby vyjma služby komunikačního asistenta - chatbota.
- Pro práci s Portálem Pražan je využíván internetový prohlížeč a je vyžadován zapnutý JavaScript. Aktuální informace jsou dostupné v Prohlášení o přístupnosti, které je uveřejněno na linku <https://www.portalprazana.cz/prohlaseni-o-pristupnosti>. OICT zajišťuje pravidelnou aktualizaci tohoto prohlášení, stejně jako informací o [Cookies](#) a [Informací o zpracování osobních údajů](#).
- **Uživateli se nesmí zobrazit data jiného uživatele.**
- Uživateli se po přihlášení zobrazí úvodní stránka (Nástěnka).

2.1.2. ODHLÁŠENÍ UŽIVATELE

- Portál je z důvodu zabezpečení údajů vybaven mechanismem zajišťujícím automatické odhlášení uživatele po 30 minutách nečinnosti.
- Pět minut před automatickým odhlášením systém v dolním pásu upozorní na blížící se automatické odhlášení a nabídne uživateli návrat k práci v Portálu.

2.1.3. KALENDÁŘ

- Kalendář obsahuje ručně vkládané události definované ze strany Objednatele.
- Vkládání akcí dle požadavku Objednatele probíhá v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.
- V kalendáři jsou automaticky zakládány a mazány události pro implementované služby (resp. agendy). Konkrétní chování pro jednotlivé služby je popsáno v kapitolách 1.3.1, 1.3.2 a 1.3.3.

2.1.4. MŮJ PROFIL (NASTAVENÍ NÁSTĚNKY - MOJE DLAŽDICE)

- Uživatel si může z aktuální nabídky dostupných služeb zvolit, které dlaždice se mu budou na úvodní stránce (nástěnce) zobrazovat.
- Funkce umožňuje Uživateli přidat nebo odebrat dlaždice. Aktuálně je k dispozici tento seznam dlaždic:
 - o Portál Občana
 - o Poplatek za komunální odpad
 - o PID Lítačka
- Uživatel si může zobrazit svoje údaje ze základních registrů.

¹ Přihlášení se do informačního systému datových schránek po 1. červenci 2020 již nemá charakter elektronické identifikace dle § 2 ZoEI.

2.1.5. MŮJ PROFIL (O MĚ)

- Zobrazení informací o Uživateli z Registru obyvatel.
 - o Jméno a příjmení
 - o Adresa místa pobytu
 - o Datum narození
 - o Státní občanství
 - o Místo narození
 - o ID datové schránky fyzické osoby
- Zobrazení čísla občanského průkazu.
- Zobrazení čísel cestovního pasu.

2.1.6. SERVISNÍ FORMULÁŘE

- Formulář Zlepšete Portál Pražana.
 - o Zhotovitel shromažďuje zpětnou vazbu ze strany uživatelů a předkládá Objednateli měsíčně informace o této zpětné vazbě v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.
- Formulář Technická podpora.
 - o Formulář je dostupný přihlášenému i nepřihlášenému uživateli.
 - o Přihlášenému uživateli je předvyplněn údaj o jméně a příjmení.
 - o Vyplněný a odeslaný formulář je směřován do SD Zhotovitele a informace zaslané tímto formulářem se řeší v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP03 – Řešení incidentů a provozních požadavků.

2.1.7. WEBY PRAHY

1. Zobrazuje odkazy na vybrané webové stránky.
2. V případě požadavku Objednatele provádí Zhotovitel změnu podle Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.

2.1.8. CHATBOT

- Chatbot poskytuje základní informace o Portálu Pražana, jeho funkcionalitách, nejčastějších dotazech apod.
- Zhotovitel může rozšiřovat obsah chatbota na základě rozvoje funkcionalit Portálu, získané zpětné vazby od Uživatelů Portálu nebo na základě pokynu ze strany Objednatele.
- Textové úpravy chatbota probíhají na základě Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.

2.1.9. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽEB PORTÁLU

- Portál Pražana je zaregistrován v systémech NIA (eidentita) a ISDS jako konzument autentizační služby.
- Autentizační služby eidentita a ISDS musí být v provozu a funkční. V případě výpadku služby není umožněno uživatelům přihlašování pomocí této služby.

- Portál Pražana je zaregistrován jako konzument služeb ISZR (Informační systém základních registrů), má zajištěny veškeré technické prerekvizity (povolen přístup z IP adresy, validní certifikát) a má oprávnění číst osobní údaje fyzických osob v Registru práv a povinností.

2.2. SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S ELEKTRONICKÝM PODÁNÍM A ZOBRAZENÍM STAVU TOHOTO PODÁNÍ

2.2.1. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O ŽIVOTNÍCH UDÁLOSTECH A SLUŽBÁCH

- Uživatelé jsou zobrazeny životní situace, pomocí kterých může vyhledat služby úřadů a městských společností dostupné na Portálu.
- Životní situace jsou poskytovány:
 - o vždy min. ve zkráceném rozsahu v případě, že má daná životní situace vytvořen tento popis na Portálu praha.eu. V takové případě Portál tento popis přebírá z Portálu praha.eu automaticky na základě níže uvedené služby,
 - o v případě, že má daná životní situace vytvořen zákonem definovaný popis na Portálu praha.eu, pak také v tomto plném rozsahu. V takové případě Portál tyto popisy přebírá z Portálu praha.eu automaticky na základě níže uvedené služby.

ID Služby	1
Název	Export životních situací z portálu Praha.eu na Portál Pražana
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	Není doposud spuštěna
Věcný garant za MHMP	Není definován
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje export vybraných životních situací z Portálu praha.eu (vytvořené v příslušném assetu v redakčním systému jNETPublish) automaticky do Portálu. Cílem služby je zajistit shodu v úplném popisu řešení životní situace na Portálu praha.eu a Portálu a to při jakékoliv změně, která je v dané životní situaci na Portálu praha.eu provedena.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC008 Služby
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	1. CMS jNETPublish 2. Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaných platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	/Doplní OICT do dvou pracovních dnů po vystavení služby na produkčním prostředí /

Podmínky pro poskytování služby	<p>CMS Portálu praha.eu jNETPublish poskytuje popisy služeb úřadu prostřednictvím integrační služby.</p> <p>Technické parametry²:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximální odezva integrační služby: 500 ms při načtení všech služeb řešených v PP - Maximální očekávané zatížení služby: 1 volání za 10 minut
---------------------------------	---

2.2.2. ELEKTRONICKÁ PODÁNÍ (VYTVÁŘENÍ, ODESÍLÁNÍ A SPRÁVA)

- Uživatel si může zobrazit seznam elektronických formulářů, které může prostřednictvím Portálu podat.
- Elektronická podání učiněná prostřednictvím Portálu jsou primárně odesílána do spisové podatelny MHMP. Na Portálu existují nicméně podání, která jsou odesílána do datové schránky MHMP, ID 48ia97h (např. žádost o shromáždění) nebo do definovaného IS MHMP (žádost o záštitu primátora).
- Odeslané elektronické podání se skládá z:
 - o podání v lidsky čitelné formě ve formátu PDF/A,
 - o podání ve strojově čitelné formě ve formátu XML,
 - o dalších příloh, které uživatel přiložil.
- Soubory odeslaného podání neobsahují viry.
- V případě, že je implementována funkcionality umožňující činit podání na základě zákona č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, zajistí portál povinnosti definované zejména v § 5 tohoto zákona.
- Podání učiněné prostřednictvím PP se nesmí při svém přenosu do spisové služby nebo AIS MHMP ztratit.
- Pokud nastane technická chyba při realizaci transakce v dodávaném systému, musí být ošetřena jako celek.
- Pokud nastane technická chyba při volání jakýchkoliv integračních služeb, je nezbytné ji korektně a úplně uživatelsky ošetřit na straně Portálu.
- Portál vede log uživatelem odeslaných podání a stavu jejich odeslání. Závazné termíny doby, po které musí Portál ukládat a vést tyto logy, jsou uvedeny v technickém popisu ID služby 2.
 - o Uživatel může identifikovat, která podání se (ne)podařilo odeslat. Tato informace je zobrazována ihned po pokusu o odeslání podání, na přehledu odeslaných podání a v detailu podání.
 - o U podání datovou schránkou uživatele Portál reaguje na potvrzení, nebo zamítnutí odeslání datové zprávy v ISDS. Na základě informace z ISDS nastavuje odpovídající stav podání.

² Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

- V případě integrace na informační systémy a agendové informační systémy MHMP, Portál nejprve doručuje podání do tohoto systému. Při selhání založení podání v tomto systému je tato událost zaevidována do logu a odeslání podání přerušeno – nedojde tedy k pokusu o odeslání podání do spisové služby, nebo datovou schránkou.
- Portál nezobrazí uživateli informaci o úspěšném odeslání podání, dokud nedojde k zaručenému doručení podání do podatelny, nebo odeslání datové zprávy.
 - o Portál potvrdí úspěšné odeslání do spisové služby nejdříve po obdržení PID podání.
 - o Portál potvrdí úspěšné odeslání datové zprávy na základě informace získané z ISDS.
- Podání je považováno za doručené až ve chvíli, kdy jeho převzetí potvrdí spisová služba nebo IS MHMP.
- Portál zaručí jednoznačnou identifikaci autora podání.
 - o Autor podání bude jednoznačně identifikován pomocí referenčních údajů ze základních registrů, popř. jiných státem garantovaných služeb (např. ISDS), které nemůže uživatel modifikovat, jako je např. – jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.



ID Služby	2
Název	Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje odeslání podání z Portálu do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.SUBP002 Dokončení podání
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	1. Spisová služba Gordic 2. Integrovaná platforma
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ³ : <ul style="list-style-type: none"> - Maximální odezva integrační služby: 3 s - Maximální očekávané zatížení služby: 46 volání za 1 minutu - Maximální velikost podání: 10 MB

³ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

ID Služby	3
Název	Odeslání podání do datové schránky MHMP datovou schránkou uživatele
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje odeslání podání z Portálu do datové schránky MHMP, ID 48ia97h.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.SUBP002 Dokončení podání
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informační systém datových schránek 2. Integrace není prováděna prostřednictvím Integrační platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - Portál Pražana je zaregistrován v systému ISDS jako konzument služeb odesílací brány. Odesílací brána ISDS musí být v provozu a funkční. V případě výpadku této služby není umožněno uživatelům odesílání podání datovou schránkou. - Za provedení antivirové kontroly podání odesílaných datovou schránkou je zodpovědný provozovatel ISDS a elektronické podatelny MHMP.

ID Služby	4
Název	Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje Uživateli zjistit stav podání zaslaného do spisové podatelny (resp.

	elektronické podatelny) MHMP prostřednictvím Portálu.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC007 Moje údaje
Systemy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spisová služba Gordic 2. Integrovaná platforma
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	<p>Technické parametry⁴:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 300 ms • Maximální očekávané zatížení služby: Portál Pražana bude načítat stavy podání po dávkách 10 dotazů, aktualizace stavů podání se spouští 1 za hodinu

ID Služby	5
Název	Žádost o záštitu primátora HMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání, pro založení žádosti o záštitu primátora HMP v IS Záštita primátora.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC001 Záštita primátora
Systemy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. IS Záštita primátora 2. Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaná platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

⁴ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

	Detailní technický popis integrace na IS Záštitá primátora
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry⁵: <ul style="list-style-type: none"> - Maximální odezva integrační služby: 100 ms - Maximální očekávané zatížení služby: 1 volání za 1 minutu



ID Služby	6
Název	Žádost o informaci podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	V době vývoje nebyl definován jednotný věcný garant, řeší se na každém odboru MHMP
Technický garant za MHMP	Není definován
Základní popis služby	MHMP má stejně jako další úřady povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. O takové informace lze požádat také prostřednictvím formuláře na PP.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC021 Žádost o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb.
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrační platforma 2. Spisová služba GINIS
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

⁵ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

ID Služby	7
Název	Žádost o prodloužení nájmu v bytě hl. m. Prahy
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se prodloužení nájmu v bytě hl. m. Prahy.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC033 Žádost o prodloužení nájmu
Systemy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrační platforma 2. Spisová služba GINIS
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zasláního do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zasláního do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

ID Služby	8
Název	Žádost o potvrzení platnosti nájmu v bytě hl. m. Prahy
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se potvrzení platnosti nájmu v bytě hl. m. Prahy.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC034 Žádost o potvrzení platnosti nájemní smlouvy

Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrovaná platforma 2. Spisová služba GINIS
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP - Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

ID Služby	9
Název	Oznámení o konání shromáždění
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se oznámení o konání shromáždění.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC022 Oznámení o konání shromáždění
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informační systém datových schránek 2. Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaných platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 3 - Odeslání podání do datové schránky MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - Viz. ID služby č. 3 - Odeslání podání do datové schránky MHMP

2.3. INTEGRAČNÍ SLUŽBY PORTÁLU NA AGENDOVÉ A DALŠÍ SYSTÉMY

2.3.1. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE TERMÍNU NA PŘEPÁŽCE ÚŘADU

- Uživatel si může zobrazit, na kterých pobočkách úřadu si může pro danou aktivitu vytvořit rezervaci.
- Uživatel si může vytvořit rezervaci na zvolené pobočce úřadu ve zvoleném a zároveň dostupném čase. Portál vytvoří rezervaci v rezervačním systému úřadu.
- Uživateli je po úspěšném vytvoření rezervace odeslán potvrzující email s instrukcemi.
- Uživateli je po úspěšném vytvoření rezervace vytvořena v Kalendáři Portálu Pražana událost na období platnosti této rezervace.
- Uživatel může vytvořenou rezervaci zrušit. Zrušení je propagované do rezervačního systému úřadu a dále dojde k odstranění rezervace z Kalendáře a z Nástěnky s nadcházejícími událostmi.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.

ID Služby	10
Název	Rezervace termínu na přepážce úřadu
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Služba umožňuje provést online rezervaci osobní návštěvy na pracovištích dopravně-správních agend a na přepážkách Lítačky.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Proceses.SUBP004 Rezervace návštěv
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	1. Rezervační systém WebCall 2. Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaných platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ⁶ : <ul style="list-style-type: none">- Maximální odezva integrační služby: 300 ms- Maximální očekávané zatížení služby: 30 volání za 1 minutu

⁶ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

2.3.2. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A INFORMACÍ Z LÍTAČKY

- Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému PID Lítačka. Dotaz na
 1. stav účtu,
 2. platné kupóny,
 3. platné identifikátory.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data z jiného, než připojeného účtu uživatele nebo jím spravovaných účtů.
- Uživateli jsou na základě dat z externích systémů vytvářeny a aktualizovány události v kalendáři.

ID Služby	11
Název	Informace z účtu Uživatele vytvořeném v externím systému PID Lítačka
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	<p>Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému PID Lítačka. Dotaz na</p> <ul style="list-style-type: none"> • stav účtu, • platné kupóny, • platné identifikátory.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC029 Moje Lítačka
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	PID Lítačka
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	<p>Technické parametry⁷:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximální odezva integrační služby: 1 sekunda - Maximální očekávané zatížení služby: 200 volání za 1 sekundu

⁷ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

2.3.3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A INFORMACÍ Z IS PRAŽSKÝ KOMUNÁLNÍ ODPAD

- Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému IS PKO (pouze u uživatele, který má zřízenou datovou schránku fyzické osoby a je pomocí ní autentizovaný).
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.
- Uživateli jsou na základě dat z externích systémů vytvářeny a aktualizovány události v kalendáři.

ID Služby	12
Název	Informace z IS Poplatky za komunální odpad
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	
Technický garant za MHMP	
Základní popis služby	Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému IS PKO (z leg. důvodů zatím pouze u uživatele, který má zřízenou datovou schránku).
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC023 Poplatek za komunální odpad
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrovaná platforma 2. IS PKO 3. Informační systém datových schránek
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry^a: <ul style="list-style-type: none"> - Maximální odezva integrační služby: 1 sekunda - Maximální očekávané zatížení služby: 200 volání za 1 sekundu

^a Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

**PŘÍLOHA Č. 2 - KATALOGOVÉ LISTY SLUŽEB
(KATALOG SLUŽEB PORTÁLU PRAŽANA)**

VERZE:

1.0

DATUM PLATNOSTI:

5. 11. 2020

Obsah

1	Slovník pojmů	3
2	PP01 – Zajištění služeb HW / Cloud	4
3	PP02 – Provoz Portálu Pražana	7
4	PP03 – Služby 1., 2. a 3. úrovně podpory	11
5	PP04 – Rozšířená podpora Portálu Pražana	14
6	PP05 – Přechodné období.....	16

1 SLOVNÍK POJMŮ

Položka	Popis položky
Dostupnost rozhraní	Procentuální dostupnost rozhraní v rámci provozní doby rozhraní.
Incident	Zejména neplánované přerušení služby, nebo omezení kvality služby.
Incident s individuálním dopadem	Incident, jehož projev negativně ovlivní maximálně jednotky uživatelů.
Měřicí body a výpočet ukazatelů	Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů.
Odpověď na požadavek	Přiřazení požadavku řešiteli a odeslání potvrzení přijetí požadavku.
Odstávky	Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost služby dle KL.
Parametry SLA	Požadované parametry provozovaných služeb.
Plošný dopad incidentu	Za incident s plošným dopadem se považuje incident, který je hlášen více, jak jedním uživatelem.
Provozní doba podpory	Doba, po kterou je dostupná podpora 1, 2. a 3. úrovně.
Provozní doba rozhraní	Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné.
Reakční doba odpovědi	Je rozdílem časů přijetí požadavku v ServiceDesku Poskytovatele a odeslání potvrzení přijetí požadavku.
Reakční doba vyřešení	Je rozdílem časů potvrzení přijetí požadavku a vyřešení požadavku.
Služby podpory	Služby 1, 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace.
System	Slovem „System“ je v textu označován Portál Pražana.
Vyřešení požadavku	Odeslání odpovědi na požadavek s uvedením způsobu vyřešení.
Způsob vyhodnocení	Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci vyhodnocovacího období.

2 PP01 – ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB HW / CLOUD

OZNAČENÍ SLUŽBY	PP01	TYP KL:	Paušální
Název služby	Zajištění služeb HW / Cloud		
Zkrácený popis služby	Služby zajištění služeb Cloud/HW pro provoz Portálu Pražana včetně licencí OS a databází se službami běžně dostupnými v MS Azure		
Rozsah služby			
<p>Součástí služby poskytované KL PP01 je zajištění služeb MS Azure a za podmínek dále stanovených v tomto KL.</p> <p>Poskytovatel zajistí poskytování služby podle tohoto KL PP01 pro produkční prostředí v režimu 7x24 a pro testovací prostředí v režimu 5x8, pracovní dny (9–17 h).</p> <p>Služba bude poskytována na měsíční bázi a Poskytovatel bude odpovědný za zajištění čerpání služeb.</p> <p>V případě změn nad maximální stanovený finanční rámec je poskytovatel povinen zajistit od Objednatele písemný souhlas s navýšením služeb poskytovaných v rámci Objednatelem odsouhlaseného seznamu služeb.</p> <p>Poskytovatel se bude proaktivně snažit v maximální možné míře snižovat náklady na provoz služeb MS Azure a tohoto KL.</p> <p>Seznam všech služeb, které jsou poskytovány v MS Azure je uveden na webu, kde jsou také pro jednotlivé služby definovány SLA: https://azure.microsoft.com/cs-cz/services/.</p> <p>Zálohy databází provozovaných v rámci služby SQL Database Elastic Pool jsou prováděny následovně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - každý týden kompletní záloha, - každých 12 až 24 hodin rozdílová záloha, - každých 5 až 10 minut záloha transakčních logů. <p>Doba uchování záloh je konfigurovatelná. Uchování záloh je nastaveno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pro PROD prostředí na: <ul style="list-style-type: none"> o 35 dní pro PiTR (Point in Time Recovery) zálohy; o 5 týdnů pro týdenní LTR (Long Term Recovery) zálohy; - pro TEST prostředí na: <ul style="list-style-type: none"> o 7 dní pro PiTR (Point in Time Recovery) zálohy. <p>Zálohy mimo prostředí Azure nejsou prováděny.</p> <p>Seznam Azure služeb nezbytných pro provoz Portálu Pražana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advanced Data Security for SQL Database – Standard Node • Advanced Threat Protection – Azure Container Registry - Standard Images • Advanced Threat Protection – Azure Kubernetes services - Standard Cores • Advanced Threat Protection - Storage - Standard Transactions 			

- Advanced Threat Protection - Storage - Standard Trial Transactions
- Application Gateway WAF v2 - Capacity Units - EU West
- Application Gateway WAF v2 - Fixed Cost - EU West
- Azure App Service Free Plan - F1
- Azure App Service Free Plan - Linux - F1
- Azure App Service Shared Plan - Preview
- Azure Bastion - Basic
- Azure Bot Service - S1 - Premium Channel Messages
- Azure Cosmos DB - 100 RU/s - EU West
- Azure Monitor - Alerts - Dynamic Threshold
- Azure Monitor - Alerts - Metrics Monitored
- Azure Monitor - Alerts - System Logs Monitored at 5 Minute Frequency
- Azure Monitor - Emails
- Azure Repos and Boards (Basic) - Users
- Azure Test Plans - Users
- Bandwidth - Data Transfer In - Zone 1
- Bandwidth - Data Transfer Out - Zone 1
- Bandwidth Inter-Region - Data Transfer Out - Europe
- Bandwidth Inter-Region - Data Transfer Out - NAM or EU To Any - Intercontinental
- Container Registry - Standard - Registry Units
- Container Registry - Task vCPU Duration
- Files - List Operations
- Files - LRS - Write Operations
- Files - LRS Data Stored
- Files - Protocol Operations
- Files - Read Operations
- Insight and Analytics - Data Included per Node
- IP Addresses - Basic - Dynamic Public IP
- IP Addresses - Basic - Static Public IP
- IP Addresses - Standard - Static Public IP
- Key Vault - Operations
- Log Analytics - Data Ingestion - EU West
- Log Analytics - Free - Data Analyzed
- Network Watcher - Diagnostic Tool APIs
- Premium SSD Managed Disks - P10 - Disks - EU West
- Premium SSD Managed Disks - P4 - Disks - EU West
- Process Automation - Basic - Runtime
- Queues v2 - Class 2 Operations - EU West
- Queues v2 - LRS - Class 1 Operations - EU West
- Security Center - Standard - Nodes
- SQL Database - LTR Backup Storage - RA-GRS Data Stored - EU West
- SQL Database Elastic Pool - Basic - eDTUs
- SQL Database Elastic Pool - Standard - eDTUs
- SQL Database Standard - Storage - Data Stored - EU West
- Standard HDD Managed Disks - Disk Operations
- Standard HDD Managed Disks - LRS Snapshots - EU West
- Standard HDD Managed Disks - S4 - Disks - EU West
- Standard Load Balancer - Data Processed
- Standard Load Balancer - Included LB Rules and Outbound Rules

- Standard SSD Managed Disks - Disk Operations
- Standard SSD Managed Disks - E1 - Disks - EU West
- Storage - Bandwidth - Geo-Replication Data Transfer - EU West
- Storage - Bandwidth - Geo-Replication v2 Data Transfer - EU West
- Tables - Batch Write Operations
- Tables - GRS - Batch Write Operations
- Tables - GRS Data Stored
- Tables - LRS Data Stored
- Tables - RA-GRS Data Stored
- Tables - Read Operations
- Tables - Write Operations
- Tiered Block Blob - All Other Operations - EU West
- Tiered Block Blob - Cool GRS - Data Stored - EU West
- Tiered Block Blob - Cool GRS - Write Operations - EU West
- Tiered Block Blob - Cool LRS - Data Stored - EU West
- Tiered Block Blob - GRS - List and Create Container Operations - EU West
- Tiered Block Blob - Hot - Read Operations - EU West
- Tiered Block Blob - Hot GRS - Write Operations - EU West
- Tiered Block Blob - Hot LRS - Data Stored - EU West
- Tiered Block Blob - Hot LRS - Write Operations - EU West
- Tiered Block Blob - LRS - List and Create Container Operations - EU West
- Virtual Machines BS Series - B1ms - EU West
- Virtual Machines BS Series - B2s - EU West
- Virtual Machines BS Series - B8ms - EU West
- Virtual Machines Dv3/DSv3 Series - D4 v3/D4s v3 - EU West
- Virtual Network Peering - Egress
- Virtual Network Peering - Ingress
- VM RI - Compute
- VPN Gateway - VpnGw1 - Gateway

Podmínky poskytování služby

Tato služba bude poskytována dle obchodních podmínek poskytovatele MS Azure a jeho aktuálně platného ceníku služeb.

Způsob vyhodnocení

Služba bude vyhodnocována výkazem služeb z MS Azure a krycím listem od Poskytovatele, který bude vyhodnocovat rozdíl služeb poskytovaných za předešlé období jednoho měsíce.

3 PP02 – PROVOZ PORTÁLU PRAŽANA

OZNAČENÍ SLUŽBY	PP02	TYP KL:	Paušální
Název služby	Provoz systému Portálu Pražana		
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu Systému a jeho webového uživatelského rozhraní poskytujícího přístup k aplikačním službám.		
Rozsah služby			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Systému včetně: <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola logů aplikačních komponent Systému, b. kontrola funkcionality, c. spouštění a zastavování aplikace nebo jejích částí v součinnosti s provozovateli návazných aplikací, d. doporučení instalace nových a opravných aktualizací a jejich nasazení, e. vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě, f. kontrola dostupnosti aktualizací, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a doporučení na jejich nasazení. 2. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS): <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), b. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých rozhraní, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, d. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejit možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře e. kontrola integrity FS (filesystem), f. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury, g. správa a aktualizace vzorové konfigurace OS (template OS), 3. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační platformy Docker a Kubernetes: <ol style="list-style-type: none"> a. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů, b. proaktivní dohled virtualizačních platform prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, d. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release management procesem, e. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejit možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, f. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ul style="list-style-type: none"> • konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy, 			

- konfigurace dostupných datových úložišť platformy,
 - konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
 - konfigurace a přidání rolí/služeb platformy,
 - konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji, ...)
 - vytváření nových virtuálních serverů.
- g. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných Docker kontejnerů zejména, nikoliv však výhradně:
- umístění v rámci platformy,
 - přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů,
- h. zajištění SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
4. Údržba a aktualizace dokumentace:
- a. dokumentace v repozitáři Sparx EA,
 - b. zdrojové kódy v GIT repozitáři,
 - c. systémová příručka,
 - d. uživatelská příručka,
 - e. Příloha č. 1 Popis Portálu a jeho funkcionalit
 - f. seznam použitého balíčkového SW včetně informací o platnosti licence a podpory,
 - g. předávání hodnocení zpětné vazby od uživatelů.
5. Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu Systému.
6. Součinnost s dodavateli dalších aplikací za Systémem, poskytnutí know-how napojení aplikace.
7. Poskytování součinnosti včetně součinnosti při testování.
8. Zpracování týdenních reportů v rozsahu:
- a. Počet unikátních návštěv <https://www.portalprazana.cz/>
 - b. Počet zobrazení stránky <https://www.portalprazana.cz/>
 - c. Počet přihlášení datovou schránkou
 - d. Počet přihlášení eidentitou
 - e. Počet zobrazených podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - f. Počet odeslaných podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - g. Počet návštěv služeb (s členěním na jednotlivé služby v katalogu služeb)
 - h. Počet obdržení incidentů/podnětů na technickou podporu
9. Zpracování měsíčních reportů v rozsahu:
- a. Počet unikátních návštěv <https://www.portalprazana.cz/>
 - b. Počet všech návštěv <https://www.portalprazana.cz/>
 - c. Počet přihlášených datovou schránkou
 - d. Počet přihlášených eidentitou
 - e. *Porovnání bodů a-d s předešlým měsícem*
 - f. Počet zobrazených podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - g. Počet odeslaných podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - h. Počet návštěv služeb (s členěním na jednotlivé služby v katalogu služeb)
 - i. *Porovnání bodů 6-8 s předešlým měsícem*
 - j. Využití chatbotu
 - k. Využití kalendáře
 - l. Počet interakcí uživatelů u jednotlivých dlaždic

m. Počet obdržených incidentů/podnětů na technickou podporu s tematickým členěním

10. Zajištění provozu SD Poskytovatele pod dostupností 99,99 % pro příjem incidentů (jak ze strany uživatelů, MHMP a třetích stran, tak z automatických nástrojů monitoringu).

11. Činnosti v rozsahu max. 2 MD' související s:

- a. vkládáním akcí do Kalendáře dle požadavku Objednatele,
- b. shromažďováním zpětné vazby z Formuláře „Zlepšete Portál Pražana“ a návrhem případných úprav,
- c. úpravou sekce Weby Prahy dle požadavku Objednatele,
- d. textovými úpravami chatbota (Zhotovitel proaktivně rozšiřuje obsah chatbota na základě rozvoje funkcionalit Portálu, získané zpětné vazby od Uživatelů Portálu nebo na základě pokynu ze strany Objednatele),
- e. ruční editaci životních situací ve zkráceném rozsahu.

12. Účast na pravidelných provozních schůzkách PP, které se budou konat 1x za 14 dnů.

Poskytovatel na vyžádání Objednatele zajistí přístup k výše definované dokumentaci vybraným pracovníkům MHMP.

Služby poskytované na základě požadavku v SD Poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 6, 7. Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu PP03-PODPORA.

Parametry SLA

Dostupnost	Provozní doba rozhraní	Dostupnost rozhraní (D) (%)
Úroveň PROD	5 x 8 (9 – 17 h)	99,5
Úroveň TEST	5 x 8 (9 – 17 h)	80
ID rozhraní	Popis rozhraní	Úroveň služby
PP-PROD	Webové rozhraní Systému v produkčním prostředí	PROD
PP-TEST	Webové rozhraní Systému v testovacím prostředí	TEST

Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřicích bodů je součástí provozní dokumentace.

Měřicí body a výpočet ukazatelů

Dostupnost rozhraní (D)	Ze SD Poskytovatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat dostupnost rozhraní. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.

Dostupnost rozhraní (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:

$$D = \frac{(TS - TO) - TV}{TS - TO} \times 100$$

- D* Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo
TS Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní dle tohoto KL.
TV Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Poskytovatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.
TO Souhrnný čas odstávek Systému

Způsob vyhodnocení

Na základě výkazu Poskytovatele.

Odstávky

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli ke schválení vždy na začátku kalendářního roku anebo do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy/dodatku.

Nestandardní odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, záplat a profylaktických prohlídek, které nejsou definovány v plánu předkládaném na začátku kalendářního roku. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Poskytovatele a zároveň emailem na kontaktní osobu(osoby) Objednatele, které sdělí Objednatel Poskytovateli nejpozději do 30 kalendářních dní od podpisu Smlouvy a v případě změny těchto kontaktních osob do 14 kalendářních dní.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní problémy a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, havárií etc. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Poskytovatele a zároveň telefonicky a emailem na kontaktní osobu(osoby) Objednatele, dle předchozího odstavce, nejpozději 24 hodin před touto odstávkou. Objednatel tuto odstávku schválí nebo zamítne do 24 hodin.

Odpovědnost za písemné předání návrhů na uskutečnění odstávek určenému kontaktu Objednatele má Poskytovatel.

Objednatel má právo zrušit profylaktickou či standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato mohla ohrozit provoz aplikací a systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem a telefonicky s využitím k tomu určených kontaktních osob.

4 PP03 – SLUŽBY 1., 2. A 3. ÚROVNĚ PODPORY

OZNAČENÍ SLUŽBY	PP03	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Služby 1., 2. a 3. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování nebo zajištění služeb 1., 2. a 3. úrovně podpory pro uživatele Portálu Pražana formou SD Poskytovatele.		
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 1., 2. a 3. úrovně podpory.</p> <p><u>1. úroveň podpory</u></p> <p>Pracovníci této úrovně mají obecnou znalost svěřené oblasti. Jsou schopni řešit základní problémy a známé problémy popsané ve znalostní bázi. Nepracují s databázovými nástroji, nevyhledávají a neidentifikují chyby v datech a systémech. Neposkytují podporu vyžadující znalosti metodiky a legislativy.</p> <p>Provádí kategorizaci incidentu z pohledu priority a dopadu. Neprovádí diagnózu a vyšetření incidentu.</p> <p>Pokud není incident možné vyřešit na 1. úrovni, je předáván na 2. úroveň podpory dle kategorie incidentu.</p> <p><u>2. úroveň podpory</u></p> <p>Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení. Jsou schopni již pracovat s databázovými nástroji, vyhledávat a identifikovat chyby v datech a systémech. V případě metodické podpory mají již podrobnější znalosti z oblasti metodiky a legislativy.</p> <p>Provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzují incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli systémů, na které se portál integruje, při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám, nebo dodavatelům integrovaných systémů.</p> <p>Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.</p> <p><u>3. úroveň podpory</u></p> <p>Jedná se o technické specialisty Poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů. Zároveň spolupracuje s provozovateli integrovaných systémů při řešení incidentů napříč těmito systémy.</p>			
Definice priorit	Priorita		
	Plošný dopad	Individuální dopad	
Kritické části Systému (nelze zobrazit úvodní stránku PP, nefunkční komunikace mezi PP a integrační platformou a	Priorita 1	Priorita 2	

přihlášení, nelze prostřednictvím PP odesílat epodání) selhaly a jsou zcela nefunkční, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.						
Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému. Webové uživatelské rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.		Priorita 2	Priorita 3			
Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní obsluhu nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.		Priorita 3	Priorita 4			
Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).		Priorita 4	Priorita 4			
Parametry SLA						
Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
PROD	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	0,5	1	1	1
		Vyřešení	4	8	24	60*
TEST	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	1	2	2	2
		Vyřešení	48	60	240	240*
* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem případně jiným domluveným způsobem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.						
Způsob vyhodnocení						
Poskytovatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Poskytovatele a Vyhodnocovacím obdobím kalendářní měsíc.						
Doplňující informace						
Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled požadavků z SD Poskytovatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.					
Výpočet reakční doby Odpovědi	Startovacím bodem pro výpočet reakční doby odpovědi je založení požadavku v SD Poskytovatele. Reakční doba Odpovědi běží pouze během provozní doby podpory. V případě požadavku založeného mimo provozní dobu podpory počíná reakční doba Odpovědi běžet nejdříve započítáním provozní doby podpory.					
Výpočet reakční doby Vyřešení	Reakční doba Vyřešení běží pouze během provozní doby podpory. V případě, že je pro vyřešení požadavku nutná součinnost třetí strany, je tato skutečnost hlášena na SD třetí strany (popř. jiným způsobem není-li SD). Reakční doba Vyřešení se v takovém případě pozastavuje do okamžiku poskytnutí této součinnosti.					

	<p>Součinností třetí strany se rozumí i poskytnutí informací a vyřešení incidentu.</p> <p>Okamžikem poskytnutí součinnosti se rozumí její akceptace ze strany Poskytovatele.</p> <p>Třetí stranou se rozumí Objednatel nebo provozovatel systému, na který je Systém integrován a který je nutný pro funkčnost Systému.</p>
--	---

5 PP04 – ROZŠÍŘENÁ PODPORA PORTÁLU PRAŽANA

OZNAČENÍ SLUŽBY	PP04	TYP KL:	Ad-hoc
Název služby	Rozšířená podpora Portálu Pražana		
Zkrácený popis služby	Služby drobného rozvoje Portálu Pražana, řešení změnových požadavků a konzultace		
ROZSAH služeb			
<p>Služba rozšířené podpory Portálu Pražana, realizace změnových požadavků Objednatele a poskytování konzultací.</p> <p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména, nikoliv však výlučně na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Nasazení na testovací prostředí. Součinnost při testování a akceptaci. Nasazení z testovacího na produkční prostředí. Aktualizaci dokumentace nad rámec definovaný v PPO2 – Provoz Portálu Pražana Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. Součinnost ve formě konzultací technického řešení Systému. <p>Rozšířená podpora Portálu Pražana bude poptávána dle následujícího postupu:</p> <p>V rozsahu dle čl. 7 odst. 7.5 Smlouvy na základě akceptovaného písemného požadavku doručeného Objednatelem Poskytovateli, kterému bude předcházet dohoda smluvních stran o všech podmínkách plnění (zejména předmět plnění, termín plnění/harmonogram plnění, časová náročnost v člověkodnech).</p> <p>Nad tento rozsah (nad 50 člověkodnů/rok) bude rozšířená podpora poptávána níže uvedeným postupem:</p> <ol style="list-style-type: none"> Poskytovatel na základě písemného požadavku Objednatele, které je Objednatel oprávněn doručit Poskytovateli kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracuje do 10 pracovních dnů závaznou nabídku (dále jen „Nabídka“), která bude obsahovat: <ol style="list-style-type: none"> cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány termín plnění/popř. harmonogram plnění případně další náležitosti dle charakteru požadovaného plnění: <ul style="list-style-type: none"> dopady do systémů Objednatele; návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a licenčního zajištění pro Objednatele; 			

- požadavky na součinnost Objednatele;
- požadavky na součinnost třetích stran;

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek.

- ii. Objednatel je na základě předložené Nabídky oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „Objednávka“) objednat u Poskytovatele plnění dle tohoto katalogového listu, přičemž Objednávka musí odpovídat předložené Nabídce a musí obsahovat min.:
 1. konkrétní označení a bližší specifikaci objednávaného plnění, které je včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
 2. termín plnění/popř. harmonogram plnění;
 3. cenu za plnění;
 4. odkaz na Smlouvu
 5. podpis oprávněné osoby Objednatele.
- iii. V případě, že Objednávka neobsahuje všechny minimální obsahové náležitosti a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Objednávku neakceptovat, je však povinen o tom bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat včetně označení chybějících obsahových náležitostí nebo částí, které jsou v rozporu s Nabídkou.
- iv. V případě, že Objednávka obsahuje všechny minimální obsahové náležitosti a je v souladu s Nabídkou Poskytovatele, akceptuje Poskytovatel Objednávku nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejího doručení Poskytovateli.

K unikátním výsledkům plnění Zhotovitele, které budou vytvořeny na základě této Smlouvy pro potřeby Objednatele (dále jen „Dílo“) poskytuje Zhotovitel Objednateli výhradní licenci, a to bez územního, množství a časového omezení (tj. na celou zákonnou dobu trvání majetkových práv k Dílu) (dále jen „Licence“). Součástí Licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Zhotovitele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Díla nebo svoje oprávnění k užití Díla třetí osobě postoupit. Licence se má za poskytnutou protokolárním předáním plnění, kterého se Licence týká.

Způsob vyhodnocení

Služba bude vyhodnocována na základě předávacího protokolu.

Služby budou předávány na základě předávacího protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Přílohou předávacího protokolu je měsíční záznam o spotřebovaných službách a celkových nákladech za tyto služby.

Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.

6 PP05 – PŘECHODNÉ OBDOBÍ

OZNAČENÍ SLUŽBY	PP05	TYP KL:	Paušální
Název služby	A – Služby 1. úrovně podpory B – Provoz Portálu Pražana		
Zkrácený popis služby	A – Předmětem služby je zajištění služeb 1. úrovně podpory pro uživatele Portálu Pražana formou SD Poskytovatele. B – Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu Systému a jeho webového uživatelského rozhraní poskytujícího přístup k aplikačním službám.		
Rozsah služby – A			
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 1.úrovně podpory.			
<u>1. úroveň podpory</u>			
Pracovníci této úrovně mají obecnou znalost svěřené oblasti. Jsou schopni řešit základní problémy a známé problémy popsané ve znalostní bázi. Nepracují s databázovými nástroji, nevyhledávají a neidentifikují chyby v datech a systémech. Neposkytují podporu vyžadující znalosti metodiky a legislativy.			
Provádí kategorizaci incidentu z pohledu priority a dopadu. Neprovádí diagnózu a vyšetření incidentu.			
Pokud není incident možné vyřešit na 1. úrovni, je předáván na 2. úroveň podpory dle kategorie incidentu.			
Definice priorit	Priorita		
	Plošný dopad	Individuální dopad	
Kritické části Systému (nelze zobrazit úvodní stránku PP, nefunkční komunikace mezi PP a integrační platformou a přihlášení, nelze prostřednictvím PP odesílat epodání) selhaly a jsou zcela nefunkční, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Priorita 1	Priorita 2	
Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému. Webové uživatelské rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 2	Priorita 3	
Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní obsluhu nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Priorita 3	Priorita 4	

Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).		Priorita 4	Priorita 4			
Parametry SLA						
Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
PROD	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	0,5	1	1	1
		Vyřešení	4	8	24	60*
TEST	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	1	2	2	2
		Vyřešení	48	60	240	240*
* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.						
Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb						
Poskytovatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Poskytovatele a Vyhodnocovacím obdobím kalendářní měsíc.						
Doplňující informace						
Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled požadavků z SD Poskytovatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.					
Výpočet reakční doby Odpovědi	<p>Startovacím bodem pro výpočet reakční doby odpovědi je založení požadavku v SD Poskytovatele.</p> <p>Odpovědi na požadavek se rozumí přiřazení požadavku řešiteli a odeslání potvrzení přijetí požadavku.</p> <p>Reakční doba Odpovědi běží pouze během provozní doby podpory. V případě požadavku založeného mimo provozní dobu podpory počíná reakční doba Odpovědi běžet nejdříve započítáním provozní doby podpory.</p>					
Výpočet reakční doby Vyřešení	<p>Reakční doba Vyřešení je rozdílem časů potvrzení přijetí požadavku a vyřešení požadavku.</p> <p>Reakční doba Vyřešení běží pouze během provozní doby podpory.</p> <p>Vyřešením požadavku se rozumí odeslání odpovědi na požadavek s uvedením způsobu vyřešení.</p> <p>V případě, že je pro vyřešení požadavku nutná součinnost třetí strany, je tato skutečnost hlášena na SD třetí strany (popř. jiným způsobem není-li SD). Reakční doba Vyřešení se v takovém případě pozastavuje do okamžiku poskytnutí této součinnosti.</p> <p>Součinností třetí strany se rozumí i poskytnutí informací a vyřešení incidentu.</p> <p>Okamžikem poskytnutí součinnosti se rozumí její akceptace ze strany Poskytovatele.</p> <p>Třetí stranou se rozumí Objednatel nebo provozovatel systému, na který je Systém integrován a který je nutný pro funkčnost Systému.</p>					

Rozsah služby – B

1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Systému včetně:
 - a. kontrola logů aplikačních komponent Systému,
 - b. kontrola funkcionality,
 - c. spouštění a zastavování aplikace nebo jejích částí v součinnosti s provozovateli návazných aplikací,
 - d. doporučení instalace nových a opravných aktualizací a jejich nasazení,
 - e. vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě,
 - f. kontrola dostupnosti aktualizací, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a doporučení na jejich nasazení.
2. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS):
 - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
 - b. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých rozhraní,
 - c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
 - d. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
 - e. kontrola integrity FS (filesystem),
 - f. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury,
 - g. správa a aktualizace vzorové konfigurace OS (template OS),
3. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační platformy Docker a Kubernetes:
 - a. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů,
 - b. proaktivní dohled virtualizačních platform prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
 - c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
 - d. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release management procesem,
 - e. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
 - f. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných Docker kontejnerů zejména, nikoliv však výhradně:
 - i. umístění v rámci platformy,
 - ii. přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů,
 - g. zajištění SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
4. Údržba a aktualizace dokumentace:

- a. dokumentace v repozitáři Sparx EA,
 - b. zdrojové kódy v GIT repozitáři,
 - c. systémová příručka,
 - d. uživatelská příručka,
 - e. Příloha č. 1 Popis Portálu a jeho funkcionalit
 - f. seznam použitého balíčkového SW včetně informací o platnosti licence a podpory,
 - g. předávání hodnocení zpětné vazby od uživatelů.
5. Součinnost s dodavateli dalších aplikací za Systémem, poskytnutí know-how napojení aplikace.
6. Zpracování měsíčních reportů v rozsahu:
- a. Počet unikátních návštěv <https://www.portalprazana.cz/>
 - b. Počet všech návštěv <https://www.portalprazana.cz/>
 - c. Počet přihlášených datovou schránkou
 - d. Počet přihlášených eldentitou
 - e. *Porovnání bodů a-d s předešlým měsícem*
 - f. Počet zobrazených podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - g. Počet odeslaných podání (s členěním na jednotlivé formuláře)
 - h. Počet návštěv služeb (s členěním na jednotlivé služby v katalogu služeb)
 - i. *Porovnání bodů 6-8 s předešlým měsícem*
 - j. Využití chatbotu
 - k. Využití kalendáře
 - l. Počet interakcí uživatelů u jednotlivých dlaždic
 - m. Počet obdržných incidentů/podnětů na technickou podporu s tematickým členěním
7. Zajištění provozu SD Poskytovatele pro příjem incidentů (jak ze strany uživatelů, MHMP a třetích stran, tak z automatických nástrojů monitoringu).
8. Činnosti v rozsahu max. 2 MD související s:
- a. vkládáním akcí do Kalendáře dle požadavku Objednatele,
 - b. shromažďováním zpětné vazby z Formuláře „Zlepšete Portál Pražana“ a návrhem případných úprav,
 - c. úpravou sekce Weby Prahy dle požadavku Objednatele,
 - d. textovými úpravami chatbota (Zhotovitel proaktivně rozšiřuje obsah chatbota na základě rozvoje funkcionalit Portálu, získané zpětné vazby od Uživatelů Portálu nebo na základě pokynu ze strany Objednatele),
 - e. ruční editaci životních situací ve zkráceném rozsahu.

Parametry SLA

Dostupnost	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (D) (%)
Úroveň PROD	5 x 8 (9 – 17 h)	99,5
Úroveň TEST	5 x 8 (9 – 17 h)	80
ID rozhraní	Popis rozhraní	Úroveň služby
PP-PROD	Webové rozhraní Systému v produkčním prostředí	PROD
PP-TEST	Webové rozhraní Systému v testovacím prostředí	TEST

Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.

Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Poskytovatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat dostupnost rozhraní. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:
	$D = \frac{(TS - TO) - TV}{TS - TO} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo</p> <p><i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní dle tohoto KL.</p> <p><i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Poskytovatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p> <p><i>TO</i> Souhrnný čas odstávek Systému</p>
Způsob dokladování	
Na základě výkazu Poskytovatele.	
Odstávky	

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli ke schválení vždy na začátku kalendářního roku anebo do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy/dodatku.

Nestandardní odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, záplat a profylaktických prohlídek, které nejsou definovány v plánu předkládaném na začátku kalendářního roku. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Poskytovatele a zároveň emailem na kontaktní osobu (osoby) Objednatele, které sdělí Objednatel Poskytovateli nejpozději do 30 kalendářních dní od podpisu Smlouvy a v případě změny těchto kontaktních osob do 14 kalendářních dní.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní problémy a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, havárií etc. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Poskytovatele a zároveň telefonicky a emailem na kontaktní osobu (osoby) Objednatele, dle předchozího odstavce, nejpozději 24 hodin před touto odstávkou. Objednatel tuto odstávku schválí nebo zamítne do 24 hodin.

Odpovědnost za písemné předání návrhů na uskutečnění odstávek určenému kontaktu Objednatele má Poskytovatel.

Objednatel má právo zrušit profylaktickou či standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato mohla ohrozit provoz aplikací a systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem a telefonicky s využitím k tomu určených kontaktních osob.



NABÍDKA PRO PROVOZ, ÚDRŽBU A PODPORU PORTÁLU PRAŽANA

Nabízející:

Operátor ICT, a.s.
se sídlem Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7
IČO: 02795281
DIČ: CZ02795281
zapsaná v OR pod značkou B19676
u Městského soudu v Praze

K rukám:

Ing. David Vorlíček
Mgr. Bc. Jiří Laichman
Odbor informatických aplikací
Magistrát hlavního města Prahy
Škodův palác
Jungmanova 35
110 00 Praha 1

OPERÁTOR ICT, A.S.

Operátor ICT, a.s. je městskou společností, která pro hl. m. Prahu (HMP), městské části a další městské společnosti primárně zajišťuje agendu: řízení inovativních projektů, vývoj a provoz karty Lítačka, odborné poradenství v oblasti ICT, návrh enterpríze architektury, vývoj, implementaci a zajištění provozu software.

PŘEDMĚT NABÍDKY

V návaznosti na Váš požadavek na předložení nabídky na dílčí plnění ve vztahu k Rámcové smlouvě na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana uzavřené mezi hlavním městem Prahou a společností Operátor ICT, a.s. ze dne 2. 4. 2020 předkládáme nabídku, která zahrnuje provoz, údržbu a podporu Portálu Pražana dle stanovených katalogových listů, které jsou přílohou č. 2 této nabídky:

1. PP01 – Zajištění služeb HW / Cloud
2. PP05 – Přechodné období

SOUČINNOST

Pro výše definované plnění je požadována následující součinnost Objednatel:

- Přístup do Service Desku HMP, pro předání ticketu dále (Magistrát HMP/třetí strany).
- Předání report o dostupnosti služeb třetích stran čerpaných Portálem Pražana.
- Součinnost při řešení incidentů a uživatelských požadavků, především při potvrzování úspěšného vyřízení požadavku.
- Zajištění integračních služeb a přístupu do dalších systémů podle podmínek poskytování služeb uvedených v Příloze č. 2 - Katalog služeb Portálu Pražana.
- Objednatel je povinen informovat o veškerých plánovaných změnách integračních služeb využívaných Portálem Pražana a dalších služeb majících vliv na poskytování služeb dle Přílohy č. 2 – Katalog služeb Portálu Pražana nejméně 30 dní před zahájením realizace plánované změny.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO SPRÁVCE

1. Plnění předmětu dílčí smlouvy zahrnuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů („Osobní údaj“) Zpracovatelem (Operátor ICT a.s.) pro Správce (hlavní město Praha). Zpracováním



Osobních údajů je jakákoliv operace nebo soubor operací s Osobními údaji nebo soubory Osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení výmaz nebo zničení.

2. Na základě obecně závazných právních předpisů regulujících oblast ochrany osobních údajů, tj. zejména zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 („GDPR“), je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
3. Vzhledem k výše uvedenému se Správce a Zpracovatel dohodli na níže uvedených pravidlech a podmínkách nakládání s Osobními údaji, které se zavazují dodržovat.
4. Po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, nezanikají povinnosti Zpracovatele k zabezpečení a ochraně Osobních údajů, povinnost mlčenlivosti ani povinnosti vztahující se k ukončení činnosti Zpracovatele, jakož i nároky Správce z důvodu porušení takových povinností.
5. Zpracovatel zpracovává pro Správce Osobní údaje v následujícím rozsahu:
 - 5.1 Typy a kategorie Osobních údajů
 - adresní a identifikační údaje (např. jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu)
 - kontaktní údaje (např. e-mailová adresa, telefonní číslo, doručovací adresa)
 - údaje vztahující se ke službám Správce (např. typ služby, identifikace služby, údaje generované v souvislosti s využíváním služby)
 - 5.2 Doba trvání zpracování
 - Zpracovatel zpracovává pro Správce po dobu trvání dílčí smlouvy.
 - 5.3 Povaha zpracování
 - Zpracovatel provádí zpracování na prostředcích třetích stran v informačních systémech Správce
 - Ochrana osobních údajů na prostředcích třetích stran je ošetřena samostatnou smlouvou minimálně v rozsahu vyplývajícím z této nabídky.
 - 5.4 Účel zpracování
 - plnění dílčí smlouvy
6. Zpracovatel neodpovídá za zajištění zákonných požadavků na straně Správce. Za soulad zpracování Osobních údajů s obecně závaznými právními předpisy je odpovědný Správce, pokud dílčí smlouva nebo právní předpisy neukládají povinnosti při zpracování Osobních údajů přímo Zpracovateli.
7. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím Správce všechny Osobní údaje buď vymaže či jinak technicky odstraní ze svých informačních systémů či databází, nebo je vrátí Správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním Osobních údajů a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy nepožadují uložení daných Osobních údajů.
8. Zpracovatel zpracovává Osobní údaje na základě doložených pokynů Správce.
9. Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje na jeho straně zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
10. Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele. O takovém pověření je Zpracovatel povinen předem informovat Správce tak, aby Správce mohl případně proti takovému pověření podat námítky. Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování Osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Správce a Zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování Osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s Osobními údaji, které se Strany zavázaly dodržovat. Neplní-li další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní Zpracovatel.
11. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob Zpracovatel provede vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.



12. Zpracovatel zohlední rizika, která představuje zpracování Osobních údajů, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, kopírování, krádež, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
13. Zpracovatel, a jeho případný zástupce vede záznamy o všech kategoriích činností zpracování Osobních údajů prováděných pro Správce, jež obsahují:
 - a) jméno a kontaktní údaje Zpracovatele nebo dalších zpracovatelů a Správce, a případného zástupce Zpracovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;
 - b) kategorie zpracování Osobních údajů prováděného pro Správce;
 - c) informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně identifikace této třetí země či mezinárodní organizace, a resp. doložení vhodných záruk; d) popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.Záznamy se vyhotovují v elektronické formě.
14. Zpracovatel bere na vědomí, že zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy může být realizováno výhradně na území států Evropské unie.
15. Zpracovatel poskytuje Správci přiměřenou součinnost prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
16. Zpracovatel poskytuje Správci součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení Osobních údajů (zabezpečení zpracování, posuzování vlivu zpracování na ochranu Osobních údajů a při přechozích konzultacích s dozorovým úřadem), a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
17. Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že Zpracovatel splnil veškeré povinnosti, které Zpracovateli ukládá dílčí smlouva nebo právní předpisy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel může prokázat plnění svých povinností důkazem o dodržování schváleného kodexu chování nebo schváleného mechanismu certifikace, případně může Správci poskytnout informace jiným způsobem.
18. Pokud Zpracovatel zjistí, že došlo k porušení ochrany Osobních údajů v oblasti, za kterou odpovídá Zpracovatel, informuje o tom bez zbytečného odkladu Správce a poskytne Správci v souvislosti s touto událostí nezbytnou součinnost při zajišťování souladu se závazky Správce vztahujícími se k zabezpečení Zpracování osobních údajů, oznámení o porušení ochrany osobních údajů a k hodnocení dopadu události na ochranu osobních údajů.
19. V případě, že v souvislosti se zpracováním Osobních údajů Zpracovatelem bude zahájeno řízení ze strany orgánu státní správy, Zpracovatel poskytne Správci v těchto řízeních veškerou potřebnou součinnost. Správce je povinen Zpracovatele o zahájení správního řízení nebo jiného řízení souvisejícího se zpracováním Osobních údajů dle této Smlouvy neprodleně informovat.
20. Zpracovatel pravidelně prověřuje funkčnost a dostatečnost svých systémů vnitřní kontroly a řízení rizik včetně řízení rizika výskytu mimořádných událostí, které by mohly mít významný negativní vliv na řádný výkon zpracování Osobních údajů.

TERMÍN PLNĚNÍ, MÍSTO A FORMA DODÁNÍ

Termín plnění od 1.12.2020 do 31.12.2020

Místo plnění: sídlo společnosti Operátor ICT, a.s.

Forma dodávání fakturačních podkladů: elektronická

CENOVÁ KALKULACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Detailní cenová kalkulace za jednotlivé katalogové listy je uvedena v příloze č. 1 této nabídky. Fakturace bude probíhat vždy za kalendářní měsíc. V případě, že plnění nebude poskytováno po celý kalendářní měsíc, bude



fakturovaná částka týkající se katalogových listů hrazených paušálem za daný kalendářní měsíc poměrně snížena dle počtu dnů, ve kterých bylo plnění skutečně poskytováno.

KONTAKT VE VĚCI PROJEKTOVÉHO ŘÍZENÍ A TECHNICKÉHO PLNĚNÍ

Operátor ICT, a.s.
www.operatorict.cz
IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281,
Dělnická 12, Praha 7, 170 00

Ing. Jan Górecki
vedoucí oddělení IT architektury

ZA PŘEDSTAVENSTVO OPERÁTOR ICT, A.S.

Předseda představenstva:

Michal Fišer, MBA

V Praze dne:

**Michal
Fišer MBA**
Digitally signed
by Michal Fišer
MBA
Date: 2020.12.10
11:03:04 +01'00'

Člen představenstva:

Ing. Michal Kraus, MBA

V Praze dne:

Ing. Michal Kraus, MBA
Digitálně podepsal:
10.12.2020 13:41

Tato nabídka má pouze informativní charakter a není závazným návrhem k uzavření smlouvy.