

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH A ROZVOJOVÝCH SLUŽEB APLIKACE MS14+

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1

IČO: 66 00 22 22

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 629001/0710

zastoupená: Ing. Stanislavem Bogdanovem, ředitelem odboru národních a EU informačních systémů

(dále jen „Objednatel“)

a

TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc-Hodolany

IČO: 258 92 533 DIČ: CZ699000785

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě dne 16.10.2001,

sp. zn. 2530 B

bank. spojení: [REDAKCE] č. účtu: [REDAKCE]

zastoupená: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy: CES 6004

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
- 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů,
 - 1.1.2 je na základě zákona č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje, ve znění pozdějších předpisů, správcem monitorovacího systému pro realizaci fondů EU, a
 - 1.1.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
 - 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.3 Objednatel oznámil dne 30. 12. 2019 oznámením soutěžního dialogu svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „Pořízení Monitorovacího systému 2021+ (MS2021+) včetně zajištění servisních a rozvojových služeb pro MS2014+ a MS2021+“, ev. č. Z2019-046192 (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 122 odst. 1 ZZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva je součástí projektu, který je hrazen ze strukturálních fondů EU – [OBJEDNATEL DOPLNÍ NÁZEV PROJEKTU], vedený pod registračním číslem [OBJEDNATEL DOPLNÍ] (dále jen „Projekt“) v rámci Operačního programu [OBJEDNATEL DOPLNÍ NÁZEV OPERAČNÍHO PROGRAMU] (dále jen „OP“).
- 2.2 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“), tj. zejména zajištění poskytování služeb týkajících se aplikace MS14+, jak je definována v dokumentaci Architektura MS14+ v rámci dokumentační základny MS14+ (dále jen „Systém“). Účelem této Smlouvy je zejména zajištění služeb rozvoje a servisu Systému, zajištění služeb dočasného provozu Monitorovacího systému 2014+ (dále

¹ Bude doplněno po schválení příslušného operačního programu a projektu

- jen „MS14+“) a odborných služeb, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.
- 2.3 Účelem této Smlouvy je dále zajištění oprávnění Objednatele k užití a rozvoji Systému tak, aby byl otevřený ve smyslu možnosti Objednatele zadávat jeho další servis a rozvoj v otevřené soutěži co nejširšího počtu dodavatelů bez toho, aby byl Objednatel omezen výhradními právy Poskytovatele či třetích osob vážnoucích na Systému, jakož i zajištění oprávnění sdílet zdrojové kódy Systému s dalšími určenými subjekty (zejména subjekty veřejné správy, státními podniky, rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi zřízenými státem) za účelem podílu těchto subjektů na rozvoji Systému.
- 2.4 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.4.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita ustanovení Zadávací dokumentace,
- 2.4.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli plnění, které spočívá v (ve):
- 3.1.1 převzetí dokumentů, informací a dalších náležitostí pro řádný výkon služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Služby převzetí aktiv**“), přičemž se jedná o jednorázově poskytované služby;
- 3.1.2 zpracování metodické dokumentace postupů Poskytovatele pro zajištění služeb servisu a služeb rozvoje (dále jen „**Služby zpracování metodické dokumentace**“), přičemž se jedná o jednorázově poskytované služby;
- 3.1.3 řízeném ukončení poskytování služeb (dále jen „**Služby řízeného ukončení poskytování služeb**“), přičemž se jedná o jednorázově poskytované služby;
- 3.1.4 zajištění služby dočasného provozu MS14+ (dále též jen jako „**Služby dočasného provozu**“). Rozsah a způsob poskytování Služeb dočasného provozu je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.1.5 zajištění služby servisu Systému (dále jen jako „**Služby servisu**“). Rozsah a způsob poskytování Služeb servisu je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 3.1.6 zajištění služby rozvoje Systému, tj. zejména služby spočívající v úpravě funkcionalit Systému s ohledem na potřeby uživatelů, kteří MS14+ využívají a služby spočívající v implementaci funkčnosti vycházející z příslušných právních předpisů, metodických dokumentů, rozvoje ostatních informačních

systemů eGovernment, a to na základě změnových požadavků Objednatele učiněných postupem podle této Smlouvy (dále jen „**Služby rozvoje**“);

3.1.7 poskytnutí odborných služeb spočívajících např. v zajištění školení nebo on-site podpory (dále jen „**Odborné služby**“);

(Služby dočasného provozu, Služby servisu a Služby rozvoje dále společně též jako „**Navazující služby**“ a Navazující služby společně s výše uvedenými službami s jednorázovým plněním dále jen „**Služby**“ či jednotlivě jen „**Služba**“.)

3.2 Nedílnou součástí poskytování Služeb je též pravidelná aktualizace dokumentační základny MS14+, popř. Systému, v rozsahu činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy, přičemž požadavky na dokumentaci jsou uvedeny v čl. 7 MS – Katalogu obecných požadavků na vlastnosti (Příloha č. 7 Smlouvy), (dále jen „**Dokumentační základna MS14+**“).

3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby v rozsahu a způsobem popsaným v této Smlouvě.

3.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu a způsobem, který je vymezen v této Smlouvě.

3.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Služby v termínech stanovených v této Smlouvě nebo na základě ní.

4.2 Místem plnění je sídlo Objednatele, sídlo Poskytovatele, sídlo provozovatele MS14+ a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování Služeb podle této Smlouvy z tohoto místa. Provozovatelem Systému je ke dni podpisu této Smlouvy společnost TESCO SW a.s., IČO: 25892533.

4.3 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem.

5. SLUŽBY PŘEVZETÍ AKTIV

5.1 Poskytnutí Služeb převzetí aktiv je předpokladem zahájení dalších Služeb dle této Smlouvy.

5.2 Služby převzetí aktiv budou zahájeny na výzvu Objednatele a poskytnuty nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od doručení této výzvy. Objednatel předpokládá zaslání výzvy k zahájení Služeb převzetí aktiv mezi 2. čtvrtletím roku 2021 a 2. čtvrtletím roku 2022.

5.3 Poskytnutím Služeb převzetí aktiv Poskytovatel od Objednatele převezme dokumenty, informace a další náležitosti pro řádný výkon Služeb:

- 5.3.1 dokumentační základnu MS14+;
 - 5.3.2 přístupová oprávnění do ServiceDesk a
 - 5.3.3 přístupová oprávnění pro role na úrovni nejvyššího administrátora MS14+;
- přičemž bližší vymezení je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.4 Okamžikem převzetí přechází na Poskytovatele odpovědnost za škodu.
 - 5.5 Poskytovatel vypracuje a předá Objednateli k akceptaci postupem podle odst. 13.2 této Smlouvy plán převzetí (dále jen „Plán převzetí“), a to ve lhůtě nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne doručení výzvy k zahájení Služeb převzetí aktiv. Objednatel akceptovaný Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram Služeb převzetí aktiv a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za dočasný provoz MS14+ a servis Systému na Poskytovatele. Poskytovatel je povinen připravit Plán převzetí, postupovat a příslušné dokumenty předkládat Objednateli k akceptaci tak, aby byly dodrženy termíny stanovené v této Smlouvě.
 - 5.6 Poskytovatel musí nejpozději k datu zahájení poskytování Navazujících služeb disponovat vlastními vývojovými nástroji, a to v rámci vlastního vývojového prostředí.
 - 5.7 O realizaci Služeb převzetí aktiv bude Poskytovatelem připraven(o):
 - 5.7.1 Protokol o převzetí dokumentační základny MS14+;
 - 5.7.2 Protokol o převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk;
 - 5.7.3 Protokol o převzetí role nejvyššího administrátora v rámci Systému;
 - 5.7.4 Prohlášení o vytvoření předpokladů pro výkon navazujících Služeb,kteřé budou obsahovat informaci o přesném datu a čase dokončení převzetí příslušných dokumentů/aktiv Poskytovatelem od Objednatele a které budou předloženy Objednateli k akceptaci postupem podle odst. 13.2 této Smlouvy.

6. SLUŽBY ZPRACOVÁNÍ METODICKÉ DOKUMENTACE

- 6.1 Služby zpracování metodické dokumentace budou zahájeny na výzvu Objednatele a poskytnuty nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od doručení této výzvy. Objednatel předpokládá zaslání výzvy k zahájení Služeb zpracování metodické dokumentace mezi 2. čtvrtletím roku 2021 a 2. čtvrtletím roku 2022.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zpracovat dokumentaci postupů Poskytovatele při zajištění Služeb servisu a Služeb rozvoje (dále jen „Postupové manuály“). Poskytovatel dále zpracuje ostatní dokumenty nutné pro zahájení Navazujících služeb, tj. dokumentace procesů spojených s řízením vývoje a nasazování opravných a změnových balíčků Systému (dále jen „Dokumentace procesů“). Bližší vymezení obsahu a náležitostí Postupových manuálů a Dokumentace procesů je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel je povinen předložit Postupové manuály a Dokumentace procesů Objednateli k akceptaci z pohledu dodržení obvyklých standardů, požadovaného rozsahu a detailu Postupových manuálů a Dokumentace procesů dle odst. 13.2 této Smlouvy. Akceptace Postupových manuálů Objednatel je podmínkou pro zahájení poskytování Navazujících služeb.

- 6.4 Po akceptaci Postupových manuálů Objednatel Poskytovatel zanesse tyto procesy do aplikace ServiceDesk. Bez splnění podmínky dle předchozí věty není možné zahájit poskytování Navazujících služeb.
- 6.5 Poskytovatel připraví Protokol o akceptaci Postupových manuálů a Dokumentace procesů, jenž předloží Objednateli k akceptaci dle odst. 13.2 této Smlouvy.

7. SLUŽBY DOČASNÉHO PROVOZU

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dočasného provozu po akceptaci Služeb zpracování metodické dokumentace a zanesení Postupových manuálů do ServiceDesk, a to na základě výzvy Objednatele.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dočasného provozu k MS14+, a to k MS14+ v jakékoliv podobě, jež bude výsledkem Služeb rozvoje poskytnutých Poskytovatelem. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby dočasného provozu.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje:
 - 7.3.1 poskytovat Služby dočasného provozu v rozsahu dle jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé služby v případě, že daná dílčí služba nemá definované SLA;
 - 7.3.2 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Služeb dočasného provozu, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dočasného provozu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění Služeb dočasného provozu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy; a
 - 7.3.3 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy.
- 7.4 Služby dočasného provozu budou spočívat:
 - 7.4.1 ve službách s průběžným plněním, tj. v housingových službách, správě a provozu infrastruktury a Systému (aplikace MS14+) a uživatelské podpoře;
 - 7.4.2 ve službě s jednorázovým plněním, tj. v předání provozu novému provozovateli MS14+,
přičemž jsou blíže popsány v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 7.5 O poskytnutí Služeb dočasného provozu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní protokoly, a to:
 - 7.5.1 Protokoly o poskytování Služeb dočasného provozu; a
 - 7.5.2 Protokol o předání provozu novému provozovateli MS14+.
- 7.6 Protokoly budou vypracovávány vždy po ukončení příslušné služby nebo pro příslušné vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „Vyhodnocovací období“) a

budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení příslušné služby nebo daného Vyhodnocovacího období.

- 7.7 Poskytování Služeb dočasného provozu bude akceptováno Objednatelům na základě akceptace předmětných protokolů dle odst. 13.2 této Smlouvy.
- 7.8 Po zajištění nového provozovatele MS14+ budou smluvní strany pro účely předání provozu MS14+ postupovat přiměřeně dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Nový provozovatel MS14+ na základě požadavku Objednatelů předá Poskytovateli přístupová oprávnění do ServiceDesk v rozsahu nezbytném pro uživatelské ovládání/používání těchto procesů a vkládání požadovaných hodnot do ServiceDesk vznikajících v souvislosti s činnostmi Poskytovatelů.

8. SLUŽBY SERVISU

- 8.1 Poskyvatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb servisu po akceptaci Služeb zpracování metodické dokumentace a zanesení Postupových manuálů do ServiceDesk, a to na základě výzvy Objednatelů.
- 8.2 Služby servisu budou poskytovány nepřetržitě až do data skončení účinnosti této Smlouvy či její části týkající se Služeb servisu podle čl. 27 této Smlouvy.
- 8.3 Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby servisu k Systému, a to k Systému v jakékoliv podobě, jež bude výsledkem Služeb rozvoje poskytnutých Poskyvatelům. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je zahrnuta v ceně za Služby servisu.
- 8.4 Veškeré úkony Poskyvatelů prováděné v souvislosti se Službami servisu budou zaznamenány v ServiceDesk.
- 8.5 Poskyvatel se zavazuje:
 - 8.5.1 poskytovat Služby servisu v rozsahu a v kvalitě, jak je definováno v jednotlivých SLA, které jsou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb servisu a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby servisu v případě, že daná dílčí Služba servisu nemá definované SLA;
 - 8.5.2 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Služeb servisu, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb servisu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného poskytování Služeb servisu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy; a
 - 8.5.3 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
 - 8.5.4 využívat a aktualizovat Dokumentační základnu MS14+ a využívat jednotlivé standardizované software (dále jen „SW“) a hardware (dále jen „HW“) produkty, na nichž je MS14+ založen.
- 8.6 Služby servisu budou spočívat zejména v:
 - 8.6.1 zajištění garantované 3. úrovně podpory Systému;

- 8.6.2 diagnostice Systému s ohledem na identifikaci poruch a nedostatků;
- 8.6.3 odstraňování identifikovaných vad v Systému, vč. s tím související pro odstranění vad nezbytné parametrizace standardizovaných SW a HW, na nichž je řešení MS14+ postaveno,
- přičemž bližší specifikace je v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 8.7 Za účelem poskytování Služeb servisu je Poskytovatel povinen udržovat po dobu poskytování Služeb servisu rozhraní na ServiceDesk Objednatele.
- 8.8 Poskytovatel se zavazuje provádět Služby servisu v součinnosti s Objednatelem, provozovatelem MS14+ a subjekty, které zajišťují 3. úroveň standardizovaných SW a HW pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení MS14+, a to v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy. Objednatel se pro účely realizace Služeb servisu zavazuje zajistit a koordinovat součinnost na straně provozovatele MS14+ a subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW.
- 8.9 Detailnější informace o kategorizaci vad a stanovených lhůtách jsou součástí Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 8.10 Na základě informací poskytnutých z monitoringu, informací ze ServiceDesku a dalších informací relevantních pro poskytování Služeb servisu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy, a to formou Protokolu o poskytování služeb servisu, ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby servisu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu servisu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby servisu sjednanou v této Smlouvě. Protokol o poskytování služeb servisu bude obsahovat požadovaný počet a výčet provedených servisních služeb.
- 8.11 Protokoly o poskytování služeb servisu budou vypracovávány vždy pro Vyhodnocovací období a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 8.12 Poskytování Služeb servisu za příslušné období bude akceptováno Objednatelem na základě akceptace předmětného Protokolu o poskytování služeb servisu dle odst. 13.2 této Smlouvy.

9. SLUŽBY ROZVOJE

- 9.1 Objednatel je oprávněn kdykoli po akceptaci Služeb převzetí aktiv a Služeb zpracování metodické dokumentace zadat Poskytovateli plnění Služeb rozvoje.
- 9.2 Služby rozvoje zahrnují:
- 9.2.1 zpracování implementační analýzy požadavku Objednatele (dále jen „Implementační analýza“);
- 9.2.2 implementaci požadavku do Systému, vč. s tím související pro realizaci požadavku nezbytné parametrizace standardizovaných SW a HW, na nichž je řešení MS14+ postaveno, a případnou aktualizaci Dokumentační základny MS14+,

bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 9.3 Služby rozvoje budou Objednatelům poptávány postupem stanoveným v Příloze č. 1, který zahrnuje následující kroky:
- 9.3.1 Zadání změnového požadavku Poskytovateli ze strany Objednatel s náležitostmi dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „Zadání změnového požadavku“).
 - 9.3.2 V reakci na přijaté Zadání změnového požadavku Objednatel je Poskyvatel povinen do 10 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku, předat Objednateli úvodní posouzení požadavku s náležitostmi dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „Úvodní posouzení požadavku“). Pokud není Zadání změnového požadavku srozumitelné či realizovatelné, sdělí Poskyvatel tuto informaci Objednateli do 10 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku a nezpracovává Úvodní posouzení požadavku. Po případné úpravě Zadání změnového požadavku ze strany Objednatel bází Poskyvateli znovu lhůta pro Úvodní posouzení požadavku.
 - 9.3.3 Na základě Úvodního posouzení požadavku zadá Objednatel Poskyvateli požadavek na zpracování Implementační analýzy, rozhodne-li se pro realizaci požadavku.
 - 9.3.4 Poskyvatel je povinen předat Implementační analýzu Objednateli nejpozději v termínu dohodnutém smluvními stranami. Implementační analýza musí pñinejmenším obsahovat údaje vymezené v Příloze č. 1 Smlouvy.
 - 9.3.5 Rozhodne-li se Objednatel pro implementaci požadavku, zadá požadavek na implementaci požadavku Poskyvateli.
 - 9.3.6 Poskyvatel provede implementaci požadavku v termínu dohodnutém smluvními stranami. Bližší specifikace implementace požadavku je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 9.4 O poskytnutí služby zpracování Implementační analýzy bude připraven Poskyvatel Protokolem o provedení implementační analýzy, ve kterém bude uveden i odvedený výkon Poskyvatel (počet ČD). Služba bude akceptována Objednatel na základě akceptace předmětného protokolu postupem dle odst. 13.2 této Smlouvy. Služba bude uhrazena dle odvedeného výkonu (počtu ČD) odsouhlaseného Objednatel akceptací protokolu.
- 9.5 O poskytnutí služby implementace požadavku bude připraven Poskyvatel Protokolem o provedení implementace, ve kterém bude uveden i odvedený výkon Poskyvatel (počet ČD). Služba bude akceptována Objednatel na základě akceptace postupem dle odst. 13.3 této Smlouvy a akceptace předmětného protokolu postupem dle odst. 13.2 této Smlouvy. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu (počtu ČD) odsouhlaseného Objednatel akceptací protokolu.
- 9.6 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Služby rozvoje.

10. ODBORNÉ SLUŽBY

- 10.1 Objednatel je oprávněn poptávat u Poskyvatel poskytnutí Odborných služeb po akceptaci Služeb převzetí aktiv.

- 10.2 Odborné služby spočívají v:
 - 10.2.1 zajištění školení nebo on-site podpory;
 - 10.2.2 zpracování politik správy informačního systému, např. politik řízení kontinuity služeb nebo informační bezpečnosti;
 - 10.2.3 provedení provozních a administrativních úkonů nad rámec kontinuálně poskytovaných služeb;
 - 10.2.4 zajištění služby zasílání notifikačních SMS uživatelům MS14+;
 - 10.2.5 zajištění služby kvalifikované elektronické pečeti a elektronických časových razítek (běžná a archivní);
 - 10.2.6 dalších odborných činností dle potřeb Objednatele.
- 10.3 Podmínky pro poskytování Odborných služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy a budou konkretizovány v Jednotlivých požadavcích na poskytnutí Odborné služby.
- 10.4 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání požadavku zadat Poskytovateli plnění Odborné služby. Poskyvatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne doručení zadání požadavku Objednatele toto zadání potvrdit nebo sdělit Objednateli své výhrady. Objednatel je povinen odstranit případné vady zadání požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a zadání požadavku opětovně předložit Poskytovateli.
- 10.5 Akceptace Odborné služby bude provedena akceptací Protokolu o provedení odborné služby Objednatelem podle odst. 13.2 této Smlouvy.

11. SLUŽBY ŘÍZENÉHO UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 11.1 Poskyvatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami, to vše za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.2 Služby řízeného ukončení poskytování služeb budou zahájeny na základě výzvy Objednatele.
- 11.3 Za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo nového poskytovatele se Poskyvatel zavazuje
 - 11.3.1 ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy Objednatele k provedení této Služby Poskytovateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vypracovat dokumentaci vymezující postup provedení řízeného ukončení poskytování služeb dle požadavků uvedených v rámci Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „Plán řízeného ukončení“). Vypracováním Plánu řízeného ukončení se rozumí jeho akceptace Objednatelem v souladu s odst. 13.2 této Smlouvy. Vyhotovený Plán řízeného ukončení nesmí předpokládat dobu realizace řízeného ukončení poskytování Služeb delší než 2 měsíce;

- 11.3.2 poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu řízeného ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy.
- 11.4 V rámci Služeb řízeného ukončení poskytování služeb musí Poskytovatel předat Objednateli:
 - 11.4.1 veškeré dokumenty v rámci Dokumentační základny MS14+ v aktuálním znění (a to vč. aktualizovaných zdrojových kódů Systému);
 - 11.4.2 provozní know-how spočívající v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následné poskytování Služeb a umožnit těmto pracovníkům sledovat realizaci Služeb po dobu 1 měsíce v termínech a za podmínek dohodnutých smluvními stranami;
 - 11.4.3 veškerá data, která vznikla v souvislosti s poskytováním Služeb. Poskytovatel je povinen předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě veškerá data získaná za celou dobu účinnosti Smlouvy, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění či náhradu vynaložených nákladů ze strany Objednatele;
 - 11.4.4 roli a oprávnění udělených Poskytovateli ze strany Objednatele na základě této Smlouvy.
- 11.5 O provedení Služby řízeného ukončení poskytování služeb bude připraven Poskytovatelem Protokol o řízeném ukončení poskytování služeb, který bude akceptován podle odst. 13.2 této Smlouvy a bude obsahovat potvrzení Objednatele o řádném provedení Služeb řízeného ukončení poskytováných služeb.

12. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 12.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Služeb, zejména Přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu, případně toto hodnocení provést před odesláním změny Objednateli.
- 12.3 Jakékoliv změny této Smlouvy musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

13. AKCEPTACE

- 13.1 Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „díleč plnění“) bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté díleč plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých díleč plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Implementační analýze, Příloze č. 1 této Smlouvy či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

13.2 Akceptace dokumentů

- 13.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v odst. 13.2 Smlouvy.
- 13.2.2 Poskytovatel je oprávněn průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 13.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jeho doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové vyplývající však ze stejného věcného základu jako připomínky předchozí nebo navazující na nevhodné vypořádání připomínek předchozích, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto způsobem dle 13.2.3 Smlouvy i opakovaně.
- 13.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, případně pokud má Objednatel k dokumentu výhrady směřující k vadám, které považuje za nebránící akceptaci, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a schválit o tom písemný předávací protokol.
- 13.2.5 Pokud dokument obsahuje vady, které považuje Objednatel za nebránící akceptaci, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takový dokument současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 13.2.6 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušný dokument opakovaně k akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 13 Smlouvy. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dokumentu, který již byl akceptován, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 13.2.7 Do dohodnutých lhůt pro předání příslušného dokumentu se nezapočítává doba trvání akceptační procedury na straně Objednatele. Do dohodnutých lhůt pro předání příslušného dokumentu se však započítává doba řešení výhrad a připomínek Objednatele.

13.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 13.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 13.3 Smlouvy.

- 13.3.2 Předání a převzetí Objednatelem požadovaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 13.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Zadáním změnového požadavku či Implementační analýzou, nebo vzniklou na základě Smlouvy; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě.
- 13.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, popř. provozovatele Systému, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 13.3.3 Smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 13.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby a tyto chyby specifikuje. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 13.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 13.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A a současně nemá více než 5 vad kategorie B a současně nemá více než 20 vad kategorie C ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 13.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.

- 13.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění opakovaně k akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 13 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 13.3.10 Do dohodnutých lhůt pro provedení příslušného dílčího plnění se nezapočítává doba trvání akceptační procedury na straně Objednatele. Do dohodnutých lhůt pro provedení příslušného dílčího plnění se však započítává doba řešení výhrad a připomínek Objednatele.
- 13.3.11 Aktualizaci Dokumentační základny MS14+ je Poskytovatel povinen předat Objednateli dle odst. 14.4 Smlouvy a zdrojové kódy budou předány dle čl. 16 této Smlouvy.
- 13.4 Článek 13 Smlouvy představuje obecnou úpravu akceptace plnění dle této Smlouvy. Pro odstranění pochybností je u jednotlivých Služeb uvedeno, jakým způsobem budou akceptovány.

14. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 14.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 14.1.1 při poskytování plnění podle této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy a platné technické normy vztahující se k jeho činnosti, řídit se touto Smlouvou, pokyny Objednatele a podklady, které mu byly či budou předány;
- 14.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 14.1.3 poskytovat plnění podle této Smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez výhradního přičinění Objednatele či existence překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší než 1 kalendářní měsíc, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním, jakož i v důsledku prodlení vzniklou újmu;
- 14.1.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící prodlení s poskytnutím plnění dle této Smlouvy, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 14.1.5 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

- 14.1.6 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
 - 14.1.7 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 14.1.8 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy *best practice*;
 - 14.1.9 vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb, průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
 - 14.1.10 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 14.1.11 zajistit, aby všechny osoby podléající se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
 - 14.1.12 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 14.1.13 upozorňovat Objednatele na možné změny MS14+ či Služeb za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 14.1.14 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 14.1.15 s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
 - 14.1.16 v souvislosti se skutečností, že Objednatel je příjemce finanční podpory z OP, nesmí Poskytovatel majetek Objednatele žádným způsobem znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití Systému musí být zachován, stejně tak povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu.
- 14.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli) s minimálním limitem pojistného plnění 30.000.000,- Kč (slovy: třicet milionů korun českých) za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření pojistné smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po nabytí účinnosti této Smlouvy a dále vždy nejméně jednou ročně potvrzení o trvání pojistné smlouvy (pojistku), jakož i kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po uzavření

Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

- 14.3 Poskytovatel je dále povinen do 10 pracovních dní po nabytí účinnosti této Smlouvy poskytnout Objednateli originál bankovní záruky k zajištění dluhů Poskytovatele z této Smlouvy, a to do výše alespoň 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých) platné po dobu 5 let s povinností Poskytovatele vždy nejpozději do 2 měsíců před uplynutím jejího trvání předložit dodatek o jejím prodloužení / novém sjednání. Poskytovatel je povinen zajistit platnou bankovní záruku dle výše uvedeného po celou dobu účinnosti Smlouvy a dále alespoň 1 rok po ukončení účinnosti této Smlouvy. Z obsahu záruční listiny musí být nepochybné, že banka poskytne Objednateli plnění až do výše zaručené částky bez odkladu a bez námitek po obdržení první výzvy Objednatele k plnění z bankovní záruky, a to na základě sdělení Objednatele, že Poskytovatel porušil povinnost vyplývající mu z této Smlouvy.
- 14.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit aktualizaci Dokumentační základny MS14+, pokud se týká plnění uskutečněného Poskytovatelem. Aktualizovaná Dokumentační základna MS14+ bude Objednateli Poskytovatelem předána na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Dokumentace“ a označením části dokumentace k MS14+ a její verze a dne předání, a to alespoň jednou za 6 měsíců a na vyžádání nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti Poskytovateli.
- 14.5 Poskytovatel je povinen spolupracovat s provozovatelem MS14+ při zajištění podpory provozu prostřednictvím poskytování Služeb na základě této Smlouvy a případně dalších ujednání, která vzniknou mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 14.6 Poskytovatel není oprávněn MS14+ jakýmkoliv způsobem vyřadit z provozu.
- 14.7 Poskytovatel se zavazuje zajistit archivaci dokumentů o plnění této Smlouvy po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, a to minimálně po dobu udržitelnosti Projektu.
- 14.8 Poskytovatel je povinen poskytovat plnění podle této Smlouvy podle pokynů, interních předpisů a metodických dokumentů Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil, a v souladu se zájmy Objednatele. Poskytovatel je dále při výkonu své činnosti povinen se řídit příslušnými obecně závaznými právními předpisy a právními předpisy Evropské unie. Poskytovatel je povinen řídit se též dokumenty, které určují podmínky poskytnutí dotace z OP, zejména Pravidly pro žadatele a příjemce z OP (v platných verzích).
- 14.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 14.10 Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění dle této Smlouvy a Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit požadované informace o stavu plnění dle této Smlouvy a předložit Objednatelem požadované dokumenty ke kontrole.

15. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

15.1 Cena Služeb zpracování metodické dokumentace a její hrazení:

- 15.1.1 Cena Služeb zpracování metodické dokumentace je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb zpracování metodické dokumentace. Součástí ceny Služeb zpracování metodické dokumentace jsou i Služby převzetí aktiv.
- 15.1.2 Cena Služeb zpracování metodické dokumentace bude zaplácena po protokolárním ukončení a akceptaci Služby zpracování metodické dokumentace, a to na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem a na základě schváleného protokolu o poskytnutí této Služby podepsaného oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného protokolu.
- 15.2 Cena Služeb dočasného provozu a její hrazení:**
- 15.2.1 Cena Služeb dočasného provozu je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb dočasného provozu.
- 15.2.2 Cena Služeb dočasného provozu bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby dočasného provozu poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schválených protokolů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.
- 15.2.3 V případě, že Služby dočasného provozu nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb dočasného provozu. Obdobně se může cena Služeb dočasného provozu přiměřeně snížit, pokud dle příslušného protokolu bude zřejmé, že Služby dočasného provozu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.
- 15.2.4 Cena Služeb dočasného provozu spočívající v předání provozu je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služby dočasného provozu spočívající v předání provozu.
- 15.2.5 Cena Služby dočasného provozu spočívající v předání provozu bude zaplácena po protokolárním ukončení a akceptaci této Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schváleného protokolu o poskytnutí této Služby podepsaného oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného protokolu.
- 15.3 Cena Služeb servisu a její hrazení:**
- 15.3.1 Cena Služeb servisu je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb servisu za 1 měsíc.
- 15.3.2 Smluvní strany sjednávají, že pokud dojde k meziroční změně průměrného počtu současně pracujících uživatelů v Systému o 10 % a více, ceny Služeb servisu budou změněny o 10 % podle toho, zda se počet současně pracujících uživatelů sníží (ceny budou sníženy) či zvýší (ceny budou zvýšeny). Hodnota pro porovnání průměrného počtu současně pracujících uživatelů v aplikaci za

daný rok bude vypočtena jako průměrný počet aktivních session k 10:00 v každý pracovní den daného roku. Kdy 1 session je brána jako 1 aktivní uživatel. Při počítání míry změny průměrného počtu současně pracujících uživatelů smluvní strany vycházejí z údajů čerpaných z aplikačních logů Systému, přičemž je porovnáván uplynulý kalendářní rok oproti kalendářnímu roku předcházejícímu tomuto kalendářnímu roku. Změna počtu současně pracujících uživatelů a snížení či zvýšení cen za Služby servisu je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit nejpozději do 31. 3. příslušného roku. K oznámení o změně cen je Poskytovatel povinen připojit upravený přehled cen dle Smlouvy (Přílohu č. 2 Smlouvy). Ceny budou změněny vždy k 1. 4. příslušného roku. Např. bude porovnán rok 2024 oproti roku 2023 a k 1. 4. 2025 dojde ke změně cen. Nebude-li případné snížení cen oznámeno Poskytovatelem a zohledněno ve faktuře, bude faktura vrácena Poskytovateli ve smyslu odst. 15.8.3 Smlouvy. První posouzení, zda došlo k meziročnímu poklesu průměrného počtu současně pracujících uživatelů, bude provedeno v roce 2025, kdy dojde k porovnání let 2023 a 2024.

15.3.3 Cena Služeb servisu bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby servisu poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schváleného protokolu podepsaného oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného protokolu.

15.3.4 V případě, že Služby servisu nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb servisu. Obdobně se může cena Služeb servisu přiměřeně snížit, pokud dle příslušného protokolu bude zřejmé, že Služby servisu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

15.4 Cena Služeb rozvoje a její hrazení:

15.4.1 Cena Služeb rozvoje je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb rozvoje za 1 ČD.

15.4.2 Cena Služeb rozvoje bude zaplácena vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby rozvoje poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schválených protokolů o poskytnutí Služeb rozvoje podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.

15.5 Cena Odborných služeb a její hrazení:

15.5.1 Cena Odborných služeb je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Odborných služeb za 1 ČD. V ceně za Odborné služby jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. náklady na dopravu atd.

15.5.2 Cena Odborných služeb bude zaplácena vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Odborné služby poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schválených protokolů o poskytnutí

Odborných služeb podepsaných oprávněnými osobami Smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schválených protokolů.

15.6 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb:

15.6.1 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb řízeného ukončení poskytování služeb.

15.6.2 Cena Služeb řízeného ukončení poskytování služeb bude zaplácena po protokolárním ukončení a akceptaci této Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem a na základě schváleného protokolu o poskytnutí této Služby podepsaného oprávněnými osobami smluvních stran. Přílohou faktury musí být kopie schváleného protokolu.

15.7 Součástí ceny za jednotlivé Služby je i pravidelná aktualizace Dokumentační základny MS14+ v souladu s odst. 3.2 a 14.4 této Smlouvy.

15.8 Platební podmínky

15.8.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli.

15.8.2 Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a obsahovat informace dle § 435 občanského zákoníku, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení, den uskutečnění zdanitelného plnění a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. V záhlaví faktury bude uvedeno číslo smlouvy v CES (Centrální evidenci smluv Objednatele). Faktura musí dále obsahovat název a registrační číslo Projektu, a to v následujícím znění: „[CZ.....]“, a dále číslo etapy Projektu (bude sděleno na vyžádání), v jehož rámci je Veřejná zakázka realizována.

15.8.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, vč. výpočtu fakturované částky, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

15.8.4 V případě, že bude faktura vystavena ve 12. kalendářním měsíci roku, musí být doručena přes podatelnu do účtárny Objednatele do 15. 12. daného roku. V případě nedodání bude faktura proplácena až v roce následujícím a se splatností prodlouženou na devadesát dnů.

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

15.8.6 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta

(0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.

- 15.8.7 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 15.8.8 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní od takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 15.8.9 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn jednostranně navýšit cenu plnění.
- 15.8.10 Smluvní strany sjednávají, že ceny dle čl. 15 Smlouvy lze každoročně navýšit o inflaci, a to vždy k 1. 4. příslušného roku, nejdříve však po 4 letech trvání účinnosti Smlouvy. Při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údaje „Průměrná roční míra inflace“ vyjádřené přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen, který je stanoven a uveřejněn Českým statistickým úřadem, a to vždy za předchozí kalendářní rok. Zvýšení cen dle čl. 15 Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit nejpozději do 31. 3. příslušného roku, jinak toto právo valorizovat ceny v příslušném roce zaniká. K oznámení o zvýšení cen v souvislosti s inflací je Poskytovatel povinen připojit upravený přehled cen dle Smlouvy (Přílohu č. 2 Smlouvy).
- Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu Služeb o částku odpovídající hodnotě Průměrné roční inflace za kalendářní rok bezprostředně předcházející roku, ve kterém jsou ceny upravovány. Posuzuje se tak nárůst cen oproti předchozímu roku, delší období se nezohledňuje.
- 15.8.11 Cenu je možné v průběhu plnění Smlouvy změnit z důvodu, že dojde v průběhu plnění ke změnám právních předpisů upravujících výši DPH, nebo jiné daně či povinných poplatků souvisejících s předmětem plnění. Změna smluvní ceny bude odpovídat výši změny daně nebo poplatku.
- 15.8.12 Cena za Služby dle této Smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou nelze překročit nebo měnit. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 2620 odst. 2 občanského zákoníku. Změny cen předvídané Smlouvou tím nejsou dotčeny.

16. ZDROJOVÝ KÓD

- 16.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě poskytování Služeb. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části Systému, která bude svou kvalitou a mírou podrobnosti odpovídat standardům odvětví a na základě které bude možné pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby SW a zasahovat do něj. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části Systému a jeho verze a dne předání zdrojového kódu, a to alespoň jednou za 6 měsíců a na vyžádání nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti Poskytovateli. O předání technického nosiče dat bude oběma smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 16.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 16.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího Systém, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „změna zdrojového kódu“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 16.3 Spolu se zdrojovým kódem je Poskytovatel povinen předat Objednateli dokumentaci dle požadavků stanovených v Příloze č. 7 Smlouvy.
- 16.4 V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a dokumentaci dle odst. 16.3 Smlouvy tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k aktuální verzi Systému.
- 16.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může zdrojový kód dle odst. 16.1 či jeho změny neomezeně sdílet s ostatními subjekty uvedenými v odst. 2.3 Smlouvy či jejich dodavateli nebo jej uveřejnit.

17. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVO DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 17.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 17.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem faktického předání takového plnění do dispozice Objednatele k užívání. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele.
- 17.2 S účinností ke dni faktického předání jednotlivých výsledků Služeb k užívání Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat díla ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“) a databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „Autorská díla“ a „Databáze“) a jakoukoliv jinou nechráněnou databázi, a to v rozsahu dle tohoto čl. 17 Smlouvy (dále jen „Udělovaná oprávnění“).

- 17.3 Součástí výsledku Služeb může být tzv. standardní SW (dále jen „Standardní SW“) anebo tzv. program s otevřeným kódem, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle odst. 17.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek:
- 17.3.1 Jedná se o SW renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovýto SW parametrizovat/konfigurovat. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- 17.3.2 Jedná se o program s otevřeným kódem, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva SW měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- 17.3.3 Jedná se o SW, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v Systému bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj Systému jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.
- 17.3.4 Poskytovatel Objednateli k SW poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů SW a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového SW a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytování zdrojových kódů se řídí čl. 16 této Smlouvy.
- 17.3.5 Jedná se o SW, jehož API (*Application Programming Interface*) pokrývá všechny moduly a funkcionality SW, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření SW a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a Poskytovatel poskytne Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako SW.
- 17.3.6 Poskytovatel se zaváže Objednateli po ukončení implementace na písemnou výzvu Objednatele nejpozději do 30 dnů poskytnout (i) úplné komentované zdrojové kódy softwaru a bezpodmínečné právo SW měnit nebo (ii) API (*Application Programming Interface*), které pokrývá všechny moduly a funkcionality softwaru, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření softwaru a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako SW.
- 17.4 Licence a technická podpora ke Standardnímu SW

- 17.4.1 Licence a technickou podporu ke Standardnímu SW zajišťuje Objednatel dle požadavků stanovených Poskytovatelem.
- 17.4.2 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Standardního SW a Programů s otevřeným kódem v rámci Díla a jiných výsledků Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního SW a programů s otevřeným kódem.
- 17.4.3 V případě, že dojde k porušení podmínek jednotlivých výrobců Standardního SW nebo v případě nedostatečnosti nastavení SW infrastruktury pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a dle smlouvy pro MS21+ ze strany Poskytovatele, a to v důsledku nevhodného nebo nedostatečného nastavení HW nebo SW ze strany Poskytovatele, nebo v důsledku nesprávného či nevhodného poskytování Služeb (včetně úprav SW), je Poskytovatel povinen nahradit veškerou újmu, která Objednateli v důsledku nebo v souvislosti s výše uvedeným vznikne, a to včetně nákladů na případné zajištění licencí a s tím související technické podpory. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel není povinen nahradit újmu způsobenou nedostatečností nastavení SW infrastruktury, pokud je nedostatečnost důsledkem pozdější změny obchodních nebo licenčních podmínek výrobců Standardního SW.
- 17.5 Výkon majetkových práv autorských. Pokud se jedná o výstup provádění plnění Poskytovatele pro Objednatele dle této Smlouvy a zároveň pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi (vyjma Databází Objednatele dle odst. 17.7) a zároveň se nejedná o Standardní SW anebo Program s otevřeným kódem, uděluje (postupuje) Poskytovatel Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k takovému Autorskému dílu dle tohoto odstavce.
- 17.5.1 Pokud se jedná o Autorské dílo, k němuž je vykonavatelem autorských práv Poskytovatel, a zároveň se jedná o Autorská díla ve smyslu § 58 odst. 1 a 7 Autorského zákona (zejména SW či Databázi), Poskytovatel postupuje na Objednatele oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k takovému Autorskému dílu (ve formě strojového i zdrojového kódu). Poskytovatel prohlašuje, že Autorské dílo dle tohoto odst. 17.5 Smlouvy bylo vytvořeno zaměstnanci či dodavatelem Poskytovatele jako zaměstnanecké dílo ve smyslu § 58 odst. 1 a 7 Autorského zákona, a že je oprávněn k postoupení výkonu majetkových práv v souladu s tímto odst. 17.5 Smlouvy a má k takovému postoupení náležitě souhlas.
- 17.5.2 Objednatel je dále oprávněn postoupit oprávnění k výkonu majetkových práv na jakoukoli další třetí osobu dle volby Objednatele a udělovat licence a podlicence, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Objednatel je oprávněn takové Autorské dílo zveřejňovat, upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), uvádět Autorské dílo na veřejnost pod jménem Objednatele a dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí.
- 17.5.3 Pro zamezení pochybnostem je Poskytovatel povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl oprávnění k výkonu

majetkového práva postoupit na Objednatele v souladu s tímto odst. 17.5 Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli do 10 pracovních dnů od účinnosti Smlouvy dokumenty prokazující rozsah oprávnění Poskytovatele a prohlášení členů realizačního týmu, jejichž předmětem bude udělení souhlasu s postoupením oprávnění výkonu majetkových autorských práv k Autorským dílům a Databázím, na jejichž vytvoření se budou podílet, na Objednatele, a udělení souhlasu s jakoukoli změnou nebo jiným zásahem do Autorských děl a Databází, na jejichž vytvoření se budou podílet, a to ze strany Objednatele i jím pověřených třetích osob.

17.6 **Nevýhradní licence.** Je-li výsledkem provádění plnění v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy předmět právní ochrany nehmotných statků, zejména know-how, (dále jen „Předměty práv k nehmotným statkům“) nebo jiná Autorská díla, ke kterým nelze udělit oprávnění dle odst. 17.5 Smlouvy, uděluje Poskytovatel nevýhradní licenci dle odst. 17.6 Smlouvy:

17.6.1 Nevýhradní licenci se rozumí nevýhradní nevylučné oprávnění Autorské dílo užit v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu v rámci monitorovacích systémů spravovaných Objednatelem nebo mu podřízenými složkami, organizacemi, částmi nebo s ním propojenými právními osobami, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto odst. 17.6 Smlouvy (dále jen „Nevýhradní licence“), přičemž Nevýhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek, není-li v této Smlouvě dále stanoveno výslovně jinak:

- a) zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Nevýhradní licence či udělení podlicence dle odst. 17.6 písm. b) Smlouvy.
- b) Objednatel je oprávněn postoupit Nevýhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv jemu podřízeným složkám, organizacím, částem nebo s ním propojeným právními osobám, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Objednatel je oprávněn v rozsahu dle tohoto odst. 17.6 písm. b) Smlouvy Autorské dílo zveřejňovat.

17.7 V případě Databází, které:

17.7.1 existovaly před uzavřením této Smlouvy v souvislosti s činnostmi Objednatele;

17.7.2 vznikly po uzavření této Smlouvy a obsahují data:

- a) vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná Objednatelem anebo osobami spojenými s Objednatelem,
- b) vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná uživateli infrastruktury Objednatele anebo osobami spojenými s takovými uživateli, anebo

c) jinak náležející Objednateli,

Objednatel zůstává pořizovatelem takových Databází a jedině Objednatel je oprávněn vytěžovat a zužítkovat takové Databáze. Poskytovatel je oprávněn nakládat s takovými Databázemi výhradně v rozsahu nezbytném pro provádění plnění dle této Smlouvy a zpřístupnění Objednatel. V případě, že v rámci provádění Plnění Poskytovatelem dojde k vytvoření Databáze, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli. Databáze ve smyslu tohoto odst. 17.7 Smlouvy se považují za důvěrné informace Objednatel. Ustanovení tohoto odst. 17.7 Smlouvy se vztahuje přiměřeně i na data uložená v takových Databázích.

- 17.8 Objednatel smí vytvářet záložní kopie Autorského díla pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení bez ohledu na omezení Udělovaných oprávnění. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie Autorského díla prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného.
- 17.9 Objednatel není povinen nabytá Udělovaná oprávnění využít.
- 17.10 Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z poskytnutých Udělovaných oprávnění nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Udělovaných oprávnění k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Udělovaných oprávnění a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 17.11 Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Udělovaná oprávnění vcelku či zčásti užívat.
- 17.12 K žádosti Objednatel zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto čl. 17 Smlouvy a účelu tohoto čl. 17 Smlouvy, kterým je především postoupení práva výkonu majetkových autorských práv k Autorskému dílu.
- 17.13 Odměna za poskytnutí (postoupení) Udělovaných oprávnění je součástí ceny Služeb stanovené v této Smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit vyšší odměny za poskytnutí Udělovaných oprávnění dle odst. 17.5 Smlouvy, pak Smluvní strany prohlašují, že taková odměna činí deset procent (10 %) z ceny zaplacené za příslušnou Službu, jejímž výsledkem je Autorské dílo či Databáze do okamžiku potřeby určení výše takové odměny.
- 17.14 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli udělit Udělovaná oprávnění, a že udělením takových oprávnění Objednateli za podmínek dle této Smlouvy ani užíváním výstupů provádění plnění Objednatel či uživateli v souladu s touto Smlouvou, nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči Objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů provádění plnění Objednatel, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby Objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy provádění plnění, zejména zajistit pro Objednatel udělení Udělovaných oprávnění ve stejném rozsahu na Poskytovatele bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od Objednatel.

- 17.15 V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu provádění plnění dle této Smlouvy, jež Poskytovatel předal Objednateli, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou, vč. účelných nákladů vynaložených na obranu práv Objednatele z Udělovaných oprávnění ve smyslu § 2369 občanského zákoníku. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout Objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv a oprávnění dle tohoto čl. 17 Smlouvy; zejména mu poskytnout všechny podklady, informace a vysvětlení k prokázání neoprávněnosti nároku třetí strany.
- 17.16 V případě nároku dle předchozího odstavce, nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, zajistí Poskytovatel Objednateli možnost dále příslušný výstup užívat bez nároku na úplatu nad rámec sjednaný v této Smlouvě.
- 17.17 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto čl. 17 Smlouvy. Cena je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

18. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 18.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každý výsledek Služeb má ke dni jeho akceptace vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v Příloze č. 1 této Smlouvy, a je způsobilý k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Služeb rozvoje rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti MS14+, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele a ostatní části a funkce MS14+ nebudou negativně dotčeny.
- 18.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každého jednotlivého výsledku Služeb od okamžiku jeho akceptace po dobu 24 měsíců.
- 18.3 Po dobu poskytování Služeb servisu budou veškeré záruční i mimozáruční vady Systému řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb servisu. Tím není dotčeno použití uvedených ustanovení po skončení poskytování Služeb servisu. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění. V případě, kdy Služby servisu již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Smlouvy či její částí poskytovány, je Poskytovatel povinen odstranit vadu nejpozději do 30 kalendářních dní ode dne jejího nahlášení, přičemž smluvní strany tímto prohlašují, že tato lhůta je přiměřená s ohledem na předmět této Smlouvy, popř. provést jiné náhradní/dočasné řešení (analogicky dle podmínek pro Služby servisu).
- 18.4 Objednatel je oprávněn vady nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 18.5 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 18.6 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí

osoba úspěšně uplatní nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání MS14+ či jeho částí, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

19. REALIZAČNÍ TÝM

- 19.1 Poskytovatel se zavazuje k plnění dle této Smlouvy využít členy realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to tak, aby výhradně jednotliví členové realizačního týmu, kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, prováděli činnosti na pozici dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovali kvalifikaci v rámci Veřejné zakázky, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.
- 19.2 Jakákoliv dodatečná změna člena realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit člena realizačního týmu takovou osobou, která disponuje minimálně stejnou kvalifikací jako nahrazovaný člen. Poskytovatel je povinen současně s žádostí o souhlas změny člena realizačního týmu Objednateli doložit, že náhradní člen realizačního týmu disponuje [minimálně stejnou kvalifikací jako nahrazovaný člen, a poskytnout Objednateli veškeré informace a dokumenty týkající se náhradníka, jak byly vyžadovány u nahrazovaného člena realizačního týmu.
- 19.3 Po předchozím souhlasu Objednatele je Poskytovatel oprávněn zapojit na pozice uvedené v Příloze č. 3 další členy realizačního týmu, kteří nejsou uvedeni v Příloze č. 3, to však za splnění podmínek dle odst. 19.2 této Smlouvy. V rámci pracovních pozic neuvedených v Příloze č. 3 je Poskytovatel oprávněn zapojit i jiné osoby.
- 19.4 Nebude-li se člen realizačního týmu dočasně schopen řádně podílet na plnění dle této Smlouvy, např. v důsledku absence z důvodu nemoci či dovolené, je Poskytovatel povinen neprodleně namísto původního člena realizačního týmu zahájit poskytování plnění náhradní osobou, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen, a nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
- 19.5 Poskytovatel je povinen současně s oznámením dle předchozího odstavce Objednateli doložit, že náhradní člen realizačního týmu disponuje minimálně stejnou kvalifikací jako nahrazovaný člen a poskytnout veškeré informace a dokumenty týkající se náhradníka, jak byly vyžadovány u nahrazovaného člena realizačního týmu.
- 19.6 Změna realizačního týmu nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě. Poskytovatel je po odsouhlasení změny Objednatelem povinen vypracovat a předat Objednateli aktualizované znění Přílohy č. 3, čímž dojde automaticky k nahrazení znění Přílohy č. 3 jejím novým, Objednatelem schváleným, zněním.
- 19.7 Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zajištěním náhradního člena realizačního týmu a prokázáním jeho kvalifikace nese výlučně Poskytovatel.

- 19.8 Objednatel si vyhrazuje právo požadovat výměnu těch členů realizačního týmu, u kterých i v průběhu plnění této Smlouvy vznikne podezření na střet zájmů, ustanovení odst. 19.4 a násl. této Smlouvy se uplatní obdobně.

20. PODDODAVATELÉ

20.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. V případě využití služeb poddodavatele bude Poskytovatel odpovídat za plnění poskytnuté poddodavatelem, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu a včetně zajištění mlčenlivosti a ochrany obchodního tajemství. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu újmy dle své volby po poddodavateli. Dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli je možná za následujících podmínek:

- 20.1.1 Změna poddodavatele musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Odepře-li Objednatel udělit souhlas s novým poddodavatelem, není Poskytovatel oprávněn využít služeb tohoto poddodavatele.
- 20.1.2 Nový poddodavatel musí dosahovat minimálně stejné kvalitativní úrovně jako Poskytovatel či předchozí poddodavatel. Pokud předchozím poddodavatelem byla prokazována kvalifikace, musí nový poddodavatel splňovat stejné kvalifikační předpoklady a prokázat je stejným způsobem.

21. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

- 21.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jakož i měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 29.2 této Smlouvy;
- 21.1.2 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 12 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 13 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy, a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 29.2 této Smlouvy,
- 21.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 18 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 29.2 této Smlouvy.

- 21.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 21.3 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Pokud zástupčí oprávnění zástupce oprávněné osoby vyplývá ze zvláštních právních předpisů, např. ze zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, Objednatel není povinen existenci zastoupení oprávněné osoby předem oznamovat a prokazovat.
- 21.4 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 21.1.2 a 21.1.3 podléjící se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

22. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 22.1 Každá ze smluvních stran je povinna informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 22.2 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 21 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 22.3 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena prostřednictvím datové schránky, e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem, osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy či není-li výsledkem změna Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 13 této Smlouvy.
- 22.4 Oznámení doručovaná poštovním stykem se považují za doručená datem přijetí příslušné zásilky. Za den doručení se též považuje den, kdy adresát převzetí zásilky odmítl. Písemnost se považuje za doručenu nejpozději 10. dnem po jejím prokazatelném odeslání.
- 22.5 Ukládá-li Smlouva povinnost doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 22.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svého sídla, e-mailové adresy, popř. jiných údajů, oznámí tuto změnu druhé smluvní straně nejpozději do 5 pracovních dnů. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná dnem doručení. Neoznámí-li smluvní strana řádně změnu sídla či jiného kontaktního údaje, považuje se zásilka doručená na původní adresu za doručenu dle odst. 22.4 Smlouvy.

23. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 23.1 Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, mít povahu osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), CELEX: 32016R0679, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemožné došlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením, příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů a smlouvou o zpracování osobních údajů ve znění dle Přílohy č. 6.

24. OCHRANA INFORMACÍ

- 24.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 24.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
 - 24.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 24.2 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Informace poskytnuté Poskyvatelem Objednateli se považují za důvěrné, pokud na jejich důvěrnost Poskyvatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskyvateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskyvatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Poskyvatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 24.3 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy či v souvislosti s ním získala od druhé smluvní strany. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly zpřístupněny druhou smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy tak, aby je uchovaly v tajnosti, a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 24.4 Za třetí osoby podle odst. 24.3 Smlouvy se nepovažují:
- 24.4.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 24.4.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 24.4.3 poradci smluvních stran, zejména právní zástupci, auditoři a daňoví poradci, za předpokladu, že jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, o kterých se dozvědí při poskytování jejich služeb,
 - 24.4.4 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskyvatele,
 - 24.4.5 ve vztahu k důvěrným informacím Poskyvatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.

- 24.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podléjícími se na plnění této Smlouvy.
- 24.6 Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou smluvní stranou kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na rozsah, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, případy, kdy je to nezbytné k opravě nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy anebo při užití oprávnění Objednatele k důvěrným informacím poskytnutým Objednatelem dle této Smlouvy (zejména jde-li o udělování oprávnění). Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou smluvní stranou; v případě dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutém Objednatelem, Poskytovatel opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče označením „Důvěrné“ alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 24.7 Veškeré důvěrné informace (popř. data, jež jsou základem informace) zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se smluvní strany zavazují důvěrné informace druhé smluvní strany nepředat třetí osobě ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 24.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 24.9 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která MS14+ obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ujednání této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy MS14+, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v MS14+, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetí osobám.
- 24.10 Bez ohledu na výše uvedená ujednání se za důvěrné nepovažují informace, které:

- 24.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 24.10.2 měla přijímající smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací anebo dohody o mlčenlivosti,
- 24.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 24.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 24.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 24.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.
- 24.11 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 24.10.5 Smlouvy zejména nepovažují:
- 24.11.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
- 24.11.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 24.12 Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit důvěrnou informaci výhradně na základě předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 24.13 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 24.13.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
- 24.13.2 výši uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky,
- 24.13.3 případně ostatní informace dle ZZVZ.
- 24.14 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 24.4 Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 24.15 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 24.16 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na účinnost ujednání v tomto článku, jakož i ujednání o sankcích. Tato ujednání jsou účinná bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

25. NÁHRADA ÚJMY

- 25.1 Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k její minimalizaci.
- 25.2 Pojem „újma“ znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti smluvních stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
- 25.3 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu vzniklou porušením jeho povinností dle této Smlouvy a/nebo vzniklou porušením povinností uložených Poskytovateli právními předpisy. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakoukoliv újmu, která mu v důsledku porušení povinností Poskyvatele vznikla na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného orgánu.
- 25.4 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, může se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel na původním zadání trval.
- 25.5 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 25.6 Každá ze smluvních stran se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy.
- 25.7 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající 150 % z ceny Služeb servisu a Služeb rozvoje po dobu 48 měsíců, a to ceny předpokládané či skutečné podle toho, zda bude nárok na náhradu újmy uplatněn před skončením této doby či poté. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku není tímto ujednáním dotčeno.
- 25.8 Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro přepočítání na tuto měnu je rozhodný kurz České národní banky ke dni vzniku újmy.
- 25.9 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

26. SANKCE

26.1 Smluvní strany se dohodly, že:

- 26.1.1 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb zpracování metodické dokumentace vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.2 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb řízeného ukončení poskytování služeb vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.3 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb rozvoje, tj. v případě prodlení s předáním Implementační analýzy či implementace požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.4 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Odborných služeb vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.5 v případě prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu podle čl. 16 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.6 v případě prodlení Poskytovatele s předáním aktualizované Dokumentační základny MS14+ podle odst. 14.4 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.7 v případě pátého a dalších vrácení aktualizované Dokumentační základny MS14+ z důvodu neúplnosti zpracování, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé vrácení;
- 26.1.8 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie A v rámci Služeb dočasného provozu dle Přílohy č. 1 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 26.1.9 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie B v rámci Služeb dočasného provozu dle Přílohy č. 1 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 26.1.10 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie C v rámci Služeb dočasného provozu dle Přílohy č. 1 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.11 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím uživatelské podpory v rámci Služeb dočasného provozu dle Přílohy č. 1 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.12 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služby dočasného provozu spočívající v předání provozu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.13 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie A oproti SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy v rámci Služeb servisu a 18.3 této Smlouvy v rámci

záruky za jakost vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;

- 26.1.14 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie B oproti SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy v rámci Služeb servisu a 18.3 této Smlouvy v rámci záruky za jakost vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.15 v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie C oproti SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy v rámci Služeb servisu a 18.3 této Smlouvy v rámci záruky za jakost vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.16 v případě prodlení Poskytovatele při řešení Requestu (ve smyslu Přílohy č. 1) oproti SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy v rámci Služeb servisu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.17 v případě prodlení Poskytovatele při řešení Problému (ve smyslu Přílohy č. 1) oproti SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy v rámci Služeb servisu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.18 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy Objednateli ve lhůtě dle odst. 14.2 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.19 v případě prodlení Poskytovatele s předložením originálu bankovní záruky Objednateli ve lhůtě dle odst. 14.3 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 26.1.20 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy členy realizačního týmu a provádět jejich změny pouze v souladu s čl. 19 Smlouvy nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy dle čl. 20 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 26.1.21 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dodržet veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle smlouvy o zpracování osobních údajů ve znění dle Přílohy č. 6, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu dle smlouvy o zpracování osobních údajů;
- 26.1.22 v případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, které zakládá nárok Objednatele k okamžitému odstoupení od této Smlouvy a na které není vázána jiná smluvní pokuta, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od této Smlouvy, oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti;
- 26.1.23 v případě, že se jakékoliv prohlášení učiněné Poskytovatelem dle odst. 1.2 Smlouvy ukáže nepravdivým, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

Tím není dotčen nárok Objednatele na smluvní pokutu v dalších Smlouvou předvídaných případech.

- 26.2 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 26.3 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se práva na jednostranné ukončení Smlouvy.
- 26.4 V případě vzniku nároku Objednatele na více smluvních pokut dle této Smlouvy se smluvní pokuty sčítají.
- 26.5 V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty (splatnou nebo dosud nesplatnou) oproti nároku Poskyvatele na úhradu ceny dle jím vystavené faktury.

27. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 27.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“). V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se smluvní strany dohodly na následujícím:
 - 27.1.1 Informacemi vyloučenými z povinnosti uveřejnění určenými Poskyvatelem jsou:
 - a) osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů členů realizačního týmu a oprávněných osob,Další informace vyloučené z povinnosti uveřejnění budou určeny Objednatelem.
 - 27.1.2 Objednatel zašle Smlouvu a metadata vyžadovaná ZRS v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv nejpozději do 15 dnů od uzavření této Smlouvy; a
 - 27.1.3 plnění dle této Smlouvy poskytnuté mezi dnem podpisu Smlouvy a nabytím její účinnosti se považuje za plnění dle této Smlouvy a práva a povinnosti vyplývající z anebo související se Smlouvou se na takové plnění uplatní bez dalšího.
- 27.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 27.3 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí bude tvořit vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 27.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této Smlouvy jen z důvodů uvedených v této Smlouvě.
- 27.5 Odstoupení se činí písemným oznámením o odstoupení doručeným druhé smluvní straně a je účinné ode dne doručení druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy má ve vztahu k plnění, jež bylo Objednatelem akceptováno před účinností odstoupení, jakož i nároku Poskyvatele na úhradu ceny za takové plnění, účinky do budoucna, vyjma případů, kdy doposud poskytnuté plnění nemá pro Objednatele význam. V takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy s účinky od počátku.

- 27.6 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 27.6.1 prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služby zpracování metodické dokumentace po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 27.6.2 prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části výsledku Služby rozvoje po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 27.6.3 dosáhne-li celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, trojnásobku měsíční ceny za poskytování Služeb servisu,
 - 27.6.4 trvání závady kategorie A, B nebo C v rámci Služeb servisu či Služeb dočasného provozu po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění, neposkytl-li Poskytovatel náhradní řešení a/nebo toto náhradní řešení bylo Objednatelem shledáno za neakceptovatelné,
 - 27.6.5 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele,
 - 27.6.6 poruší-li Poskytovatel povinnosti týkající se pojištění dle této Smlouvy a/nebo bankovní záruky.
- 27.7 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 27.7.1 nebude-li schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění dle této Smlouvy v následujícím roce. Objednatel tuto skutečnost oznámí Poskytovateli do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů;
 - 27.7.2 v případě převodu/přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Objednatele;
 - 27.7.3 uvedl-li Poskytovatel v rámci zadávacího řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva, nepravdivé či zkreslené informace, které by měly vliv na výběr Poskytovatele;
 - 27.7.4 se ukáže jakékoli prohlášení Poskytovatele v čl. 1.2 Smlouvy nepravdivým;
 - 27.7.5 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - 27.7.6 bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení vůči své osobě;
 - 27.7.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace;

27.7.8 okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy ze strany Poskytovatele trvají déle než 30 dní.

Tím není dotčeno právo Objednatele odstoupit od Smlouvy i v dalších Smlouvou předvídaných případech.

- 27.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy výhradně v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 27.9 Pro zamezení jakýchkoliv pochybností smluvní strany sjednávají, že oznámení s výzvou k nápravě ve smyslu předchozích odstavců může být doručeno až po uplynutí doby prodlení jedné ze smluvních stran uvedené v příslušném odstavci.
- 27.10 Po uplynutí 24 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy dle čl. 27.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí 1 rok a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
- 27.11 Výpověď dle čl. 27.10 Smlouvy může být i částečná a Objednatel může Smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části plnění Poskytovatele.
- 27.12 Tato Smlouva může být ukončena též výpovědí ze strany Poskytovatele. Po uplynutí 48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy dle čl. 27.1 Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže Objednatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje Poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal, nebo Poskytovatele podstatně omezuje v poskytování Služeb, a to do té míry, že Poskytovatel v důsledku toho není s to dostát svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.
- 27.13 Výpovědní doba pro ukončení Smlouvy dle odst. 27.12 této Smlouvy činí 1 rok a počíná běžet měsícem následujícím po doručení písemné výpovědi. Poskytovatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování Služeb až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.
- 27.14 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se práv duševního vlastnictví, bankovní záruky, záruky za jakost a práv z vadného plnění, povinnosti k náhradě újmy, povinnosti k zaplacení smluvní pokuty a úroků z prodlení, pokud již dospěl, ustanovení o ochraně informací a o ochraně osobních údajů, ani dalších ujednání a nároků smluvních stran, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 27.15 Poskytovatel je povinen předat Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy veškerá data získaná při plnění Smlouvy v takovém stavu, aby byla zachována jejich právní validita.
- 27.16 Poskytovatel je povinen předat Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy veškeré další výstupy získané při plnění Smlouvy. To neplatí, dochází-li k ukončení účinnosti Smlouvy s účinky od počátku.

28. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 28.1 Právní vztahy založené touto Smlouvou a z této Smlouvy vyplývající či s ní související se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 28.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání osob oprávněných za smluvní strany jednat. Nedohodnou-li se oprávněné osoby a jiné osoby dle předchozí věty ani do 30 dnů od zahájení vzájemných jednání, předají takové osoby řešení sporu statutárním orgánům (nebo jiným zástupcům v podobném postavení, včetně smluvních zástupců) smluvních stran.
- 28.3 Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu v přiměřené době, je kterákoliv smluvní strana oprávněna předložit takový spor věcně a místně příslušnému soudu. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem bude obecný soud Objednatele nebo krajský soud, v jehož obvodu je obecný soud Objednatele.

29. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 29.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí ujednání o předmětu Smlouvy.
- 29.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 29.3 Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku.
- 29.4 Smluvní strany vylučují aplikaci § 557 občanského zákoníku. Na smluvní vztah založený touto Smlouvou se nepoužijí obchodní zvyklosti, pokud na ně tato Smlouva výslovně neodkazuje.
- 29.5 Poskytovatel není oprávněn uplatnit zadržovací právo ve smyslu § 1395 odst. 1 občanského zákoníku, zejména vůči jakýmkoliv datům Objednatele či třetích osob získaným v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 29.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že v případě přeměny Poskytovatele či převodu jeho závodu či jeho částí, důsledkem čehož bude změna osoby poskytovatele (právní nástupnictví), bude nový poskytovatel (právní nástupce) splňovat kritéria kvalifikace stanovená pro Veřejnou zakázku. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli informace o plánované přeměně či převodu závodu k souhlasu, přičemž v případě splnění povinností Poskytovatele dle předchozí věty bude Objednatelem souhlas udělen.
- 29.7 Poskytovatel bere na vědomí, že si Objednatel vyhradil změnu dodavatele ve smyslu § 100 odst. 2 ZZVZ a § 222 odst. 10 písm. a) ZZVZ, přičemž podmínky této změny jsou uvedeny v odst. 6.3 výzvy k podání nabídek.

29.8 Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

29.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Katalog služeb
- Příloha č. 2: Kalkulace ceny
- Příloha č. 3: Realizační tým Poskytovatele
- Příloha č. 4: Oprávněné osoby
- Příloha č. 5: Seznam poddodavatelů
- Příloha č. 6: Smlouva o zpracování osobních údajů
- Příloha č. 7: MS – Katalog obecných požadavků na vlastnosti

29.10 Smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo s ní související ukáže být neplatným, neúčinným či nicotným nebo se neplatným, neúčinným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost a účinnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným, bude-li to v souladu s požadavky ZZVZ; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Smlouvy či souvisejících ujednání.

29.11 Tato Smlouva je vyhotovena v 1 elektronickém vyhotovení.

29.12 Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva může být zveřejněna na oficiálních Internetových stránkách ministerstva pro místní rozvoj (www.mmr.cz) a profilu zadavatele (Objednatele), s výjimkou informací uvedených v odst. 27.1.1 Smlouvy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V _____ dne _____

V _____ dne _____

**Česká republika – Ministerstvo pro místní
rozvoj**

Ing. Stanislav Bogdanov, ředitel odboru
národních a EU informačních systémů

TESCO SW a.s

RNDr. Josef Tesářík,
předseda představenstva

**Příloha č. 1 Smlouvy o pořízení Monitorovacího systému 2021+
(MS21+) včetně zajištění servisních a rozvojových služeb a Smlouvy
o zajištění servisních a rozvojových služeb Aplikace MS2014+ -
CES 6004 a CES 6005**

Katalog služeb

Obsah

Obsah	1
1 Východiska	2
2 Požadované služby	4
2.1 Převzetí aktiv a vytvoření MS21+	5
2.1.1 Převzetí aktiv	5
2.1.2 Vytvoření MS21+	9
2.1.2.1 Fáze 0 - Iniciace vývojových prací.....	10
2.1.2.2 Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení formou zkušebního provozu... 10	
2.1.2.3 Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciační nastavení.....	12
2.1.2.4 Fáze 3 – Ostrý pilotní provoz, Vytvoření a úplné ověření parametrů řešení a předání MS21+ do dočasného provozu.....	13
2.1.2.5 Fáze 4 – Vzdělávací videa	13
2.1.2.6 Fáze 5 – Vytvoření cílové infrastruktury monitorovacích systémů	14
2.2 Dočasný provoz	15
2.2.1 Housingové služby	16
2.2.2 Správa a provoz infrastruktury a Aplikace	18
2.2.3 Uživatelská podpora.....	23
2.2.4 Předání provozu.....	24
3 Servis a rozvoj Aplikace.....	25
3.1 Zpracování metodické dokumentace.....	26
3.2 Servis Aplikace.....	28
3.2.1 Incident management.....	28
3.2.1.1 Kategorie závažnosti vady	38
3.2.1.2 Kategorie dopadu vady:	39
3.2.2 Problem management.....	39

3.2.3	Request Fulfillment.....	41
3.3	Rozvoj Aplikace.....	45
3.4	Odborné služby.....	52
3.5	Řízené ukončení poskytování služeb.....	52
4	Použitá terminologie.....	54
5	Seznam tabulek.....	56
6	Seznam schémat.....	57

1 Východiska

Objednatel (dále též „MMR“ nebo „Správce MS14+ a MS21+“ nebo „Zadavatel“) je na základě zákona č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje správcem monitorovacího systému pro realizaci fondů EU. V souladu s tímto zákonem MMR zahájilo práce na přípravě monitorovacího systému pro programové období 2021+. Bez funkčního monitorovacího systému nebude možné zahájit čerpání prostředků z fondů EU v tomto období. MMR proto vytvořilo **Koncepci přípravy monitorovacího systému fondů EU pro programové období 2021–2027**, kterou vzala Vláda ČR na vědomí usnesením č. 561 ze dne 30. července 2019 (dále jen „Koncepce přípravy MS“). MMR na základě informací uvedených v tomto materiálu vyhodnotilo jako nejvhodnější pro realizaci monitorovacího systému pro programové období 2021+ variantu, která umožňuje využití základní komponenty současného řešení, tedy aplikačního jádra.

Informační systémy MS2014+ a MS2021+ (dále MS14+ a MS21+) zajišťují informační podporu zejména následujících funkčních oblastí:

- Podpora dohody o partnerství;
- Správa operačních programů;
- Správa výzev;
- Správa projektových žádostí/projektů;
- Podpora finančních procesů;
- Podpora dohledových procesů;
- Podpora komunikace mezi uživateli;
- Správa implementační struktury (včetně podpory vzdělávání);
- Parametrizátor procesů a nastavování lhůt.

Správce MS14+ a MS21+ má nastaven systém řízení služeb IT s využitím mezinárodně uznávaných metodik např. ITILv3 (v4)¹ tak, aby byly pokryty všechny relevantní služby/procesy související se správou a provozem MS14+ a MS21+. Správce MS14+ a MS21+ má či bude mít spektrum služeb nezbytných pro správu a provoz MS14+ a MS21+ zajištěnu formou více smluvních vztahů, přičemž jednotlivé služby na sebe logicky navazují a v komplexu tvoří celek nezbytný pro funkční systém řízení služeb IT.

¹ Systém řízení IT služeb bude přizpůsoben potřebám státní správy

Provozního modelu MS14+ a MS21+ se vedle Správce MS14+ a MS21+ účastní následující subjekty ve vymezených rolích:

Role subjektu v provozním modelu	Popis role subjektu v provozním modelu
Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ je Ministerstvo pro místní rozvoj, které tímto vykonává činnost CR1652 (označení z Registru práv a povinností) s názvem „Zajištění Monitorovacího systému Evropských fondů“ a to v rámci agendy A56 „Podpora regionálního rozvoje“. Legislativně je Správce monitorovacího systému ukotven v § 18 odst. 5) zákona č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje.</p> <p>Dle aktuálního organizačního řádu MMR vykonává roli Správce monitorovacího systému útvar Odbor národních a EU informačních systémů (ONEUIS) ve spolupráci s Odborem informatiky (OI).</p> <p>Klíčovými partnery ONEUIS při výkonu této role jsou gestioři metodických dokumentů a doporučení v rámci Jednotného metodického rámce pravidel a postupů v rámci EU fondů pro programové období 2021-2027 (JNR), tedy zejména útvar Odbor řízení a koordinace fondů EU MMR, MF (PCO a další odbory), které stanovuje metodiku finančních toků a pravidla spolufinancování. JNR představuje základ metodického zadání pro MS21+.</p>
Původní dodavatel MS14+	<p>Dodavatel MS14+ je na základě výsledku otevřeného nadlimitního řízení s názvem „Pořízení Aplikace MS14+ a zajištění jejího provozu a rozvoje“, ev. č. 222942 společnost TESCO SW a.s., IČO: 25892533.</p>
Poskytovatel	<p>Poskytovatel, který je vybrán v tomto zadávacím řízení, bude zajišťovat služby popsané v této zadávací dokumentaci spočívající v zajištění vymezených služeb s jednorázovým plněním, průběžných služeb a služeb s výkonovým plněním s ohledem na MS14+ a MS21+. Vymezení poskytovaných služeb je uvedeno v tomto dokumentu a ve Smlouvě.</p>
Technická podpora standardizovaných SW a HW technologií	<p>Technickou podporou standardizovaných SW a HW technologií jsou dodavatelé (tj. SW a HW vendori), kteří zajišťují 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny. Jde o ty části MS14+ a MS21+, k nimž MMR nedisponuje zdrojovými kódy s oprávněním změn (viz dokumentace Architektura MS2014+). 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů je poskytována v SLA parametrech dle příslušného produktu technické podpory, který si Správce MS14+ a MS21+ zvolil.</p> <p>Technickou podporu standardizovaných SW a HW technologií může poskytovat jeden či více dodavatelů na základě smluv s Objednatelem.</p>
Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Provozovatelem MS14+ a MS21+ je dodavatel, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ po ukončení dočasného provozu zajištěného na základě této smlouvy. Provozovatel MS14+ a MS21+ bude vybrán v samostatném otevřeném nadlimitním řízení.</p>

Tabulka 1 Role subjektů

2 Požadované služby

Předmětem plnění je poskytování níže uvedených služeb.

Pokud má v tomto dokumentu Zadavatel záměr vymežit, že se daná služba či její část týká pouze vybraného informačního systému (tj. MS14+ nebo MS21+), je v popisu služby uveden pouze ten informační systém, kterého se daná služba či její část týká. Pokud jsou v popisu služby či její části uvedeny oba informační systémy (tj. MS14+ a MS21+) či pokud v popisu služby či její části není uveden žádný informační systém, má se za to, že se služba týká obou informačních systémů (tj. MS14+ a MS21+).

Logické členění požadovaných služeb je zpracováno v následujícím schématu.



Schéma 1 Členění požadovaných služeb

Z pohledu trvání jsou služby členěny do následujících kategorií:

- **Jednorázové služby** – Služby provedené jednorázově na pokyn Zadavatele. Řádné naplnění těchto služeb může být předpokladem aktivace dalších služeb.
- **Průběžné služby** – Služby prováděné průběžně na základě naplnění vstupních podmínek a pokynu Zadavatele. Služby jsou vyhodnocovány v pravidelných měsíčních intervalech a jsou prováděny až do jejich ukončení dle podmínek definovaných Smlouvou.
- **Výkonové služby** – Služby prováděné na základě požadavku Zadavatele a jeho akceptace náročnosti a způsobu provedení služeb navržené Poskytovatelem. Parametry a způsob vyhodnocení provedení požadavku Zadavatele mohou být stanovovány pro každý případ jednotlivě.

Vazba služeb na výše definované kategorie je uvedena v následující tabulce.

Kategorie služeb	Služba	Typ služby
Převzetí aktiv a vytvoření MS21+	Převzetí aktiv	Jednorázová
	Vytvoření MS21+	Jednorázová
Provozní služby	Housingové služby	Průběžná
	Správa a provoz infrastruktury a Aplikace	Průběžná
	Uživatelská podpora	Průběžná
	Předání provozu	Jednorázová
Servis a rozvoj Aplikace	Servis Aplikace	Průběžná
	Rozvoj Aplikace	Výkonová
	Odborné služby	Výkonová
	Zpracování metodické dokumentace	Jednorázová
	Řízení ukončení služeb	Jednorázová

Tabulka 2 Kategorie služeb

2.1 Převzetí aktiv a vytvoření MS21+

2.1.1 Převzetí aktiv

Popis služby

Poskytovatel zajistí provedení následujících služeb:

- Převezme od Správce MS14+ a MS21+ následující vstupní dokumenty, informace či další náležitosti pro řádný výkon služeb:
 - Dokumentační základnu MS14+ a Technickou specifikaci MS21+;
 - Přístupová oprávnění do ServiceDesk - a to jak do ServiceDesk k MS14+, tak i do ServiceDesk k MS21+ (pokud bude využit ServiceDesk využívaný u MS14+);
 - Přístupová oprávnění pro role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+;
- Převezme „kopii“ MS14+, pokud má být dle nabídky Poskytovatele MS21+ vytvořen z kopie MS14+;
- Zajistí předpoklady pro výkon služeb.

A. Převzetí dokumentační základny MS14+ a technické specifikace MS21+

Dokumentační základnu MS14+ a technickou specifikaci MS21+ tvoří níže uvedený soubor dokumentů.

Monitorovací systém MS2014+

Poskytovatel řízené od Správce MS14+ a MS21+ převezme dokumenty, jež jsou relevantní a nezbytné pro řádné zajištění služeb a jež v souhrnu tvoří dokumentační základnu MS14+. Dokumenty jsou rozděleny do následujících oblastí:

- Provozní dokumentace MS14+
- Bezpečnostní dokumentace MS14+
- Zdrojové kódy MS14+
- API dokumentace MS14+
- Dokumentace HW a SW prostředí MS14+
- Rozhraní MS14+
- Nařízení EU k MS14+
- Rámcové požadavky na MS14+
- Architektura MS14+
- Uživatelská dokumentace MS14+

- Katalog služeb MS14+
- Servisní smlouva MS14+
- Metodické dokumenty k MS14+
- Detail design MS14+.

Monitorovací systém MS2021+

Poskytovatel řízeně od Správce MS14+ a MS21+ převezme dokumenty, jež jsou relevantní a nezbytné pro řádné zajištění služeb a jež v souhrnu tvoří technickou specifikaci MS21+ (dále též „Technická specifikace MS21+“):

- Funkční požadavky a požadavky na vlastnosti MS21+
- Procesní analýza MS21+ „zlaté řezy“
- Metodické dokumenty k MS21+
- Nařízení EU k 2021+

B. Převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk

Pro řízení IT služeb, jež jsou nezbytné pro řádnou správu MS14+ a MS21+, je povinně využíván nástroj ServiceDesk, který může být odlišný pro MS14+ (požadováno využití stávajícího řešení) a pro MS21+ (může být využit nový nástroj²). Veškeré procesy související se zajištěním služeb dle Smlouvy musí být zachyceny v ServiceDesku tak, aby provozní informace byly konsolidovány do jednoho místa bez zbytečné duplikace a existovala jednotná auditní stopa o prováděných operacích napříč celou správou a provozem MS14+ a MS21+.

ServiceDesk pro MS14+ a MS21+ musí být oddělen, a to minimálně na logické úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).

Poskytovatel získá uživatelský přístup do ServiceDesk, nikoliv administrátorský, tj. případné úpravy definic workflow nastavených v ServiceDesk MS14+ jsou v kompetenci Objednatele (Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli nezbytnou součinnost).

Procesy implementované do nástroje ServiceDesk MS14+ jsou nastaveny v souladu se standardem ITIL. V rámci ServiceDesku jsou implementovány následující procesy/oblasti vycházející z ITIL.

² U MS21+ může Poskytovatel nabídnout jakýkoliv ServiceDesk. Správce MS14+ a MS21+ nicméně uvádí, že v průběhu plnění předmětu smlouvy může dojít k přechodu na centrální ServiceDesk, který bude stanoven Správcem MS14+ a 21+. Tento přechod bude řešen v souladu se smluvními podmínkami.

Služba dle Smlouvy	Oblast/proces dle ITILv3 zaimplementovaná v ServiceDesk relevantní pro služby dle Smlouvy	Stručná charakteristika oblastí/procesu zaimplementované v ServiceDesk
Služby servisu	Incident Management	Identifikace incidentů a obnovení běžného provozu služby, a to co nejrychleji při současné minimalizaci dopadu na provoz.
	Problem Management u MS21+	Identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů.
	Identity management (Správa přístupů)	Dohlíží na přístup ke službám Aplikace.
Služby rozvoje	Change Management	Evidence, zpracování a schvalování požadavků na změnu v rámci provozu a rozvoje systému.
Průřezové procesy pro všechny výše uvedené služby dle Smlouvy	Request Fulfillment	Řízení životního cyklu všech požadavků na službu a jejich řešení v čase stanoveném v katalogu služeb nebo v SLA.
	Configuration Management	Identifikace a popis konfigurace jednotlivých částí, prvků a služeb.
	Release a Deployment Management	Plánování a řízení testování, distribuce a nasazení změn systému.
	Service Level Management	Konfigurace, sledování a vyhodnocování smluvně stanovených SLA parametrů systému a služeb.

Tabulka 3 Služby ServiceDesk

C. Převzetí role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+

Poskytovatel získá přístupová oprávnění role/rolí na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ pro své konkrétní pojmenované pracovníky. V rámci této role jsou Poskytovateli prostřednictvím webového rozhraní k dispozici nástroje, které pokrývají potřeby servisu a rozvoje Aplikace MS14+. S využitím tohoto rozhraní může Poskytovatel provádět servis Aplikace MS14+, a to zejména v následujícím rozsahu:

- Nastavení a úprava definic formulářů;
- Nastavení a úprava lokalizačních textů;
- Nastavení a úprava náповěd;
- Servis Workflow;
- Správa jazyků;
- Nastavení a úprava dashboardů;
- Nastavení a úprava tiskových sestav;
- Nastavení a úprava navigačního menu;
- Nastavení přístupových oprávnění, integračních vazeb, systémových parametrů, seznamů tříd, atributů a metod a další skutečnosti dle popisů uvedených v dokumentační základně MS14+.

Poskytovatel poskytnutím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora dále získá přístup k veškerým auditním datům, které Aplikace MS14+ loguje a má možnost provádět Správcem MS14+ a MS21+ schválené změny v nastavení logovacího rozsahu a analýzu získaných dat, která bude Správcem MS14+ a MS21+ předána (opakovaná činnost).

Pro přístup k datové vrstvě pak Poskytovatel může vytvářet vlastní SQL skripty. Po výběru Provozovatele MS14+ a MS21+ (v budoucnu) předá Poskytovatel prostřednictvím ServiceDesku

Správci MS14+ a MS21+ tyto SQL skripty Provozovateli MS14+ a MS21+, který zajistí jejich spuštění a následné předávání výstupů (ve stanovené periodicitě) pro další analýzu Poskytovateli.

Přístup s využitím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ je poskytnut Poskytovateli vždy pro pojmenované uživatele a součástí požadavku vzneseného Poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku musí být tyto informace:

- Název Poskytovatele;
- Jméno a příjmení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Funkční zařazení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Účel a důvod přístupu;
- Datum, od kterého má být přístup aktivní.

Okamžikem převzetí výše uvedených náležitostí (tj. dokumentační základny MS14+, přístupových oprávnění do ServiceDesk a přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+) přechází na Poskytovatele odpovědnost za škody vzniklé v důsledku zásahů Poskytovatele do MS14+.

D. Převzetí kopie MS14+, pokud má být dle nabídky Poskytovatele MS21+ vytvořen z kopie MS14+

Pokud se Poskyvatel rozhodl, že MS21+ vytvoří kopií/úpravou současného monitorovacího systému, převezme od Objednatele kopii MS14+.

Cílem je plnohodnotná Aplikace MS21+, která je nezávislá na současném MS14+. V této souvislosti je nutné provést následující kroky na všech požadovaných prostředích:

- a) Aplikační servery určené pro MS21+ budou odděleny od MS14+. Aplikační servery musí být v souladu se skutečností, že se jedná o informační systém v rámci kritické informační infrastruktury. Oddělení může být realizováno na „logické“ úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).
- b) Databázové servery určené pro MS21+ budou odděleny od MS14+. Databázové servery musí být v souladu se skutečností, že se jedná o informační systém v rámci kritické informační infrastruktury. Oddělení může být realizováno na „logické“ úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).
- c) Původním dodavatelem MS14+ bude vytvořena „kopie MS14+ pro účely vývoje MS21+“. Postup vytvoření kopie a její obsah je vydefinován v Technickém projektu, jenž bude dodán vítěznému uchazeči.

E. Zajištění předpokladů pro výkon služeb

Objednatel výslovně upozorňuje Poskytovatele, že Poskyvatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji dle rozsahu využitých technologií, na nichž je MS14+ založen (viz dokumentační základna MS14+), neboť vývojové nástroje nejsou součástí Aplikace MS14+ a ani celkového MS14+. Tj. Objednatel tak nedisponuje licencemi/vývojovými nástroji, které by mohl poskytnout Poskytovateli.

Rozsah vývojových nástrojů pro aplikaci MS14+ lze odvodit ze SW architektury systému, která je navržena jako 3 vrstvá Aplikace. Databázová úroveň je realizována s využitím Oracle DB, aplikační vrstva je provozována na MS IIS Web serveru a prezentační vrstva je realizována na platformě MS SilverLight a HTML5 a ASP.NET (plný výčet a přesná specifikace využitých technologií viz dokumentační základna MS14+). Objednatel uvádí, že Poskyvatel by měl disponovat například těmito vývojovými nástroji nebo jejich funkčním ekvivalentem (konkrétní výčet vývojových nástrojů záleží na metodice vývoje Poskytovatele a Objednatel nijak nestanoví povinnost využití konkrétních vývojových nástrojů):

- Visual Studio pro ladění, debug a programování;
- Team Foundation Server (TFS) pro verzování kódů;
- Enterprise Architect, Select Architect pro UML design;
- Oracle SQL Developer pro práci s DB;
- Altova XML Spy pro práci s XML, XSD a XSLT;
- Telerik Test Studio pro tvorbu automatických testů.

Poskytovatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji, a to v rámci vlastního vývojového prostředí. Správci MS14+ a MS21+ bude Poskytovatel předávat opravné či změnové balíčky k jejich nasazení do jednotlivých prostředí MS14+ a MS21+ Nasazení opravných a změnových balíčků zajišťuje:

- Poskytovatel po dobu ostrého pilotního provozu a dočasného provozu (viz dále);
- Provozovatel MS14+ a MS21+ po ukončení dočasného provozu a zahájení provozu běžného, a to dle smlouvy, jež bude uzavřena na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky na služby zadané v otevřeném řízení (dále jen „Smlouva o provozu MS14+ a MS21+“).

F. Finální převzetí aktiv MS14+ před převzetím MS14+ Poskytovatelem

- Poskytovatel převezme aktuální dokumentační základnu MS2014+ a aktuální technické podklady k aktuálně nasazené verzi MS2014+

Metriky služby (SLA)

Služby převzetí budou provedeny v termínu stanoveném Smlouvou.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služeb převzetí bude připraven Poskytovatelem:

- *Protokol o převzetí dokumentační základny MS14+;*
- *Protokol o převzetí Technické specifikace MS21+;*
- *Protokol o převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk;*
- *Protokol o převzetí role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+;*
- *Protokol o převzetí „kopie“ MS14+ (pokud bude potřeba);*
- *Prohlášení o vytvoření předpokladů pro výkon navazujících Služeb.*

Jednotlivé protokoly budou obsahovat informaci o přesném datu a čase dokončení převzetí příslušných dokumentů/aktiv Poskytovatelem od MMR.

2.1.2 Vytvoření MS21+

Popis služby

Poskytovatel zajistí vytvoření MS21+ dle požadavků Zadavatele uvedených v Technické specifikaci MS21+.

MS21+ bude na základě rozhodnutí Poskytovatele vytvořen:

- Kopii/úpravou současného monitorovacího systému, přičemž MS14+ a MS21+ budou striktně odděleny jak aplikačně, tak datově, nebo

- Dodáním zcela nového systému.³

2.1.2.1 Fáze 0 - Iniciace vývojových prací

Poskytovatel je povinen před zahájením samotných vývojových prací na vytvoření MS21+ provést následující aktivity zahájení vývojového projektu, jejichž předmětem je:

- Představení projektové a vývojové metodiky Objednateli. Plné znění dokumentů projektové a vývojové metodiky bude akceptováno dle smlouvy;
- Představení členů realizačního týmu a organizační struktury projektového týmu a nastavení komunikačních pravidel;
- Nastavení mechanismů pro sdílení informací;
- Nastavení mechanismů spojených s implementací projektové a vývojové metodiky;
- Nastavení eskalačních mechanismů;
- Nastavení pravidel risk managementu.
- Provedení analýzy dat ze stávajícího MS14+, jež budou migrována do MS21+ za účelem ověření řádné funkčnosti;
- Zpřesnění harmonogramu vytvoření MS21+ (termíny realizace dílčích plnění Smlouvy a jejich předávání Objednateli), který nesmí být v rozporu s rámcovým harmonogramem dle Smlouvy. Harmonogram musí obsahovat alespoň:
 - a. Detailní vymezení rozsahu a naplánování termínů předávání průběžných prototypů řešení,
 - b. Zpracování plánu akceptačních testů (akceptací dílčích plnění a akceptace celého Díla),
 - c. Zpřesnění požadavků na součinnost ze strany Objednatele.

Další pokračování v projektu je podmíněno řádným provedením této fáze, tj. akceptací všech jejích závěrů.

V rámci celého projektu bude postupováno podle nastavených metodik. V případě nutnosti jejich korekce bude změna projednána a po oboustranném odsouhlasení zapracována do platného znění příslušné metodiky.

2.1.2.2 Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení formou zkušebního provozu

V rámci této fáze Poskytovatel zajistí:

1. Naprogramování MS21+ - Poskytovatel vytvoří systém v souladu s požadavky Technické specifikace MS21+.

Pokud některý požadavek stanoví minimální úroveň naplnění, může Poskytovatel zajistit naplnění požadavku na pokročilejší (vyšší) úrovni, nikdy však na úrovni méně pokročilé (nižší).

Poskytovatel musí postup vytvoření systému rozdělit do několika milníků (např. metodou prototypování). Naplánování obsahu a rozsahu milníků je úlohou Poskytovatele a musí respektovat jím navržené projektové a vývojové metodiky. Poskytovatelem navržený postup však musí splňovat následující pravidla:

- a. Výsledkem milníku musí být ucelená část plnění a bude možné ověření jejího souladu se zadáním;

³ Tj. bez vazby na současný systém MS14+.

- b. Výsledky milníků, jejichž součástí je vývoj funkcionalit, musí být ověřitelné v testovacím prostředí. To bude pracovníkům určeným Objednatelem přístupné vzdáleně. Přístup k MS21+ nesmí znamenat předem neočekávanou pracnost pro uživatele.
- c. Rozdělení obsahu do jednotlivých milníků musí být logické a musí vést k eliminaci rizik spojených s nedodržením termínů projektu. Tj. pokud některé části řešení ovlivňují jiné, musí být řešeny dříve tak, aby se snížilo riziko přepracovávání již dokončených částí řešení, nebo aby nedocházelo k omezování voleb řešení;
- d. Objednatel stanoví následující požadavky na obsah milníků (prototypů) s ohledem na priority pro ověření a fázové nasazování funkcionalit MS21+:

i) Milník (prototyp) A

Povinný obsah milníku (v minimálním rozsahu dle aktuální funkčnosti MS2014+ a ServiceDesk2014+):

- Organizační struktura, registrace uživatelů, ovládání Aplikace, resp. základní funkčnosti (vkládání příloh, napojený DMS, el. podpis a časová razítka);
 - IDM role a kompetence včetně naplnění, struktura kompetenčních stromů;
 - V případě, že se Poskytovatel rozhodne využít vlastní ServiceDeskový nástroj pro MS21+, dodání ServiceDeskového nástroje pro MS21+, který bude obsahovat nastavení dle projektové a vývojové metodiky + pravidel pro řízení uživatelských oprávnění (viz dokumentace k Service Desk v DataRoom).
 - Termín nasazení na testovací prostředí: do 2 měsíců ode dne předání potřebného HW ze strany Správce (viz fáze 5)
- e. Obsah a harmonogram nasazení ostatních prototypů navrhne Poskytovatel.
- f. Do konce roku 2020 (tj. do ukončení Fáze 1) Objednatel požaduje implementaci následujících funkcí (minimálně v zapracování kopie MS14+ předané v rámci projektu kopie MS14+, kromě funkcí v Technické specifikaci MS21+ označených s požadavkem na kompletní či částečný refactoring a to v rozsahu níže uvedeném):
- Workflow – funkční nástroj pro parametrizaci (včetně naplnění WF pro neparametrizovatelné objekty např. výzva, DoP, program, posudky hodnotitelů) se zapracováním verzování šablon a sub-šablon WF u parametrizovatelných objektů, povinné a nepovinné stavy/podmínky přechodů stavů.
 - Individuální formuláře – nástroj pro parametrizaci vč. základních verzí obrazovek pro Žádost o podporu/projekt.
 - Procesy P1 P2 – datové struktury a číselníky pro nastavení DoP/Programů, odstranění strategické linie z P2 (vyjma indikátorů) a související úprava SC, úprava číselníků KI, úprava indikátorů – navázání na nižší (nepovinné) úroveň programové linie než SC
 - P3 a P4 v plném rozsahu
 - Proces P5 částečně: databáze hodnotitelů, nominace hodnotitele k hodnocení Žádosti o podporu (manuální a manuální hromadné), vytvoření hodnotícího posudku (hodnotící/vylučovací/kombinovaná kritéria vč. napravitelnosti/nenapravitelnosti), finalizace a schválení hodnotícího posudku, algoritmy pro určení statusu hodnocení
 - Proces P8: finanční plány na úrovni programů (vytvoření a monitorování), finance na úrovni výzvy a projektu (individuální projekty) vč. rozpadů na SC a KR, finanční plán, veřejná podpora úroveň výzva a projekt
 - Veřejné zakázky (P13) - oddělení VZ z dat projektu – vznik samostatného modulu, nastavení rolí/kompetencí a funkcí pro založení záznamu VZ a její navázání na projekt, parametrizace WF VZ (vč. možnosti interních stavů, podmínek přechodů, akcí nad stavem)
 - Interní depeše (P9) v plném rozsahu dle kopie MS14+
 - Integrované nástroje: výzva na ISg, Žádost o ISg, hodnocení ISg v zapracování dle požadavků Technické specifikace díla

- Požadované funkčnosti DWH pro oblast indikátorů dle Technické specifikace MS21+ v rozsahu základního plnění a funkčnosti pro agregaci indikátorů
- g. Zlaté řezy a Katalog obecných požadavků na vlastnosti MS21+ resp. příloha Technická specifikace MS21+ obsahují požadavky Objednatele na vytvářený systém či jeho komponenty (moduly/služby), k jejich naplnění však může být potřebné zodpovězení některých dílčích zadáním neupravených otázek. V případě, že zadání neupravuje určitou oblast a ta umožňuje variantní řešení, musí být volba varianty řešena s Objednatelem. V opačném případě může Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Poskytovateli k přepracování;
- h. V případě, že Poskyvatel v průběhu implementace narazí na vzájemně protichůdné požadavky, bude tato situace řešena ve spolupráci s Objednatelem. V opačném případě může Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Poskytovateli k přepracování;
- i. V úvodních milnících bude schvalován návrh ergonomie uživatelského rozhraní. Ten bude obsahovat alespoň návrh řešení typových uživatelských operací a podobu uživatelského rozhraní.

Pro každý prototyp/milník bude na straně Objednatele provedeno akceptační testování, a to dle pravidel uvedených ve Smlouvě.

- 2) **Nasazení MS21+ do připraveného SW a HW prostředí** – nasazení jednotlivých prototypů (či jinak vymezených milníků MS21+) a celého MS21+, a to do stanovených prostředí dle Poskyvatelem stanovených pravidel Release managementu;
- 3) **Zpracování a předání dokumentace MS21+ -** v souladu s požadavky stanovenými Objednatelem (více viz požadavky na dokumentaci uvedené v příloze Technická specifikace MS21+ - Katalog obecných požadavků na vlastnosti systému MS21+a dle schválené vývojové metodiky Poskyvatele);
- 4) **Předávání zdrojových kódů a konfiguračních souborů** ke všem součástem MS21+ vyvinutým Poskyvatelem (nikoliv ke standardním SW produktům, které jsou využity pro realizaci MS21+ dle Smlouvy), včetně zajištění uživatelských oprávnění v rozsahu umožňujícím Objednateli provádět libovolné změny v tomto kódu a konfiguračních souborech tak, aby MS21+ mohl být řádně používán bez závislosti na Poskyvateli. Předání bude uskutečněno ke 2 termínům:
 - o k ukončení Fáze 1
 - o k akceptaci Díla jako celku

Součástí fáze 1 bude i zkušební provoz, který bude následovat po nasazení prototypu A. Zkušební provoz bude realizován pro vybraný okruh osob a subjektů stanovených Objednatelem. V rámci zkušebního provozu budou uživatelé využívat systém v omezené funkcionalitě, který bude nasazen v testovacím prostředí. Účelem zkušebního provozu je zejména:

- Uživatelské odladění klíčových funkcionalit MS21+;
- Ověření souladu klíčových funkcionalit s požadavky zadání.

Fáze 1 bude ukončena do 1 měsíce ode dne doručení „Výzvy k zahájení Fáze 3“ ze strany Objednatele, nejdříve však k 31. 12. 2020 a nejpozději k 1. 7. 2021.

2.1.2.3 Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciální nastavení

V rámci této fáze Poskyvatel zajistí:

1. **Import iniciální sady dat** – import dat ze stávajícího MS14+ a dalších informačních systémů nebo aplikací dle vymezení příslušných požadavků uvedených v Technické specifikace MS21+.

a to v návaznosti na technický projekt, který má Objednatel zpracován se stávajícím dodavatelem MS14+.

2. **Iniciální nastavení (parametrizace) řešení** v souladu s požadavky zadání, tj. nastavení iniciální sady reportů, oprávnění atp.

Po celou dobu testování bude Objednateli k dispozici pracovník Poskytovatele, mající kompetence a oprávnění poskytovat Objednateli informace týkající se uložených dat. Tento pracovník bude neprodleně zajišťovat Objednatelům požadované informace týkající se dat i nad rámec funkcionalit obsažených v řešení (např. různé kontrolní součty a agregované informace o uložených datech, prezentaci pravidel datové kvality atd.).

V případě identifikace jakýchkoliv nesouladů v datech nebo nastavení nástroje musí být tyto odstraněny a předloženy k opakovanému testování Objednatelům.

Fáze 2 může probíhat společně s fází 1.

2.1.2.4 Fáze 3 – Ostrý pilotní provoz, Vytvoření a úplné ověření parametrů řešení a předání MS21+ do dočasného provozu

Fáze 3 bude zahájena do 1 měsíce ode dne doručení „Výzvy k zahájení Fáze 3“ ze strany Objednatel, nejdříve však k 31. 12. 2020 a nejpozději k 1. 7. 2021.

V rámci této fáze Poskytovatel zajistí

- ostrý pilotní provoz MS21+. V rámci ostrého pilotního provozu budou moci uživatelé plně využívat systém, který bude nasazen v cílovém provozním prostředí. Ve fázi ostrého pilotního provozu zajistí Poskytovatel provozní zajištění odpovídající dočasnému provozu (viz požadavky na zajištění služeb dočasného provozu).
- vývoj funkčních a dalších požadavků dle Technické specifikace MS21+, jež nebyly implementovány ve fázi 1.

Účelem Ostrého pilotního provozu je zejména:

- dokončení implementace MS21+ dle Technické specifikace MS21+;
- Uživatelské odladění služeb a promítnutí metodiky správce MS21+ do technického zpracování MS21+;
- Realizace akceptačních testů, tj. ověření souladu celého řešení s požadavky zadání v cílovém provozním prostředí pro provoz. Ve fázi Ostrého pilotního provozu budou provedeny funkční, integrační, bezpečnostní a zátěžové testy;
- Odstranění drobných vad identifikovaných v předešlých fázích a vad identifikovaných v rámci akceptačních testů realizovaných v rámci Ostrého pilotního provozu;
- Předání MS21+ a všech jeho součástí Objednateli k zahájení dočasného provozu.
- Obsah a harmonogram nasazení prototypů v této fázi navrhne Poskytovatel.

Součástí akceptačního řízení je akceptační testování celého MS21+, v rámci něhož Objednatel ověří shodu řešení MS21+ oproti všem požadavkům Smlouvy a potvrdí akceptaci MS21+ jako celku, a to dle pravidel uvedených ve Smlouvě.

Po úspěšné realizaci Fáze 3 bude zahájen ke stanovenému datu dočasný provoz (viz služba Dočasný provoz). Zahájení Dočasný provozu MS21+ a MS14+ na sobě není závislé.

2.1.2.5 Fáze 4 – Vzdělávací videa

V rámci služby budou zpracována krátká videa, zaměřená zejména na ovládání Aplikace a business procesy v portálu pro externí uživatele. Požadavkem je, aby video bylo spustitelné v běžném prohlížeči.

Počet videí nepřesáhne 15 ks. Předpokládaná délka videa je 10 minut. V rámci videí budou zpracovány typizované úkony uživatele (viz níže) formou záznamu obrazovky doprovázeného slovním komentářem dle Objednatel stanovené jazykové mutace (kopie videa do jiné jazykové mutace není považována za nový požadavek, maximální počet jazykových mutací je 3 – český/anglický/polský jazyk). Formát i rozsah videa může být na základě změnového požadavku Objednatele změněn.

V případě požadavku na video nad rámec definovaného počtu bude toto zajištěno objednávkou prostřednictvím Odborné služby či rozvojového požadavku. V případě rozvoje MS21+, který povede k nutnosti změny edukativních videí bude jejich úprava součástí rozvojových služeb Release managementu.

Videa budou vytvořena pro předpokládaný seznam typizovaných úloh:

- 1) Registrace do portálu externího uživatele, jazyková lokalizace, zapomenuté heslo, kontakty na podporu a FAQ, založení ticketu
- 2) Vytvoření žádosti o podporu – individuální projekt, posloupnost kroků při vyplňování, kontrola dat, kontextová nápověda, kopírování žádosti o podporu, elektronický podpis (kompatibilita podpisu)
- 3) Žádost o platbu – vytvoření, finalizace a kontrola, nahrání soupisky dokladů xml.
- 4) Zjednodušené projekty – specifiká administrace, aktivity, formuláře žádosti o platbu a zprávy o realizaci
- 5) Integrované nástroje – žádost o podporu ISg a její administrace, správa integrovaných projektů pod ISg, zprávy na úrovni ISg
- 6) Veřejná podpora – specifické nastavení, tipy a triky, veřejná podpora v žádosti o platbu (skutečně proplacená veřejná podpora)
- 7) Veřejné zakázky – jak zadat zakázku, administrace zakázky a její navázání na projekt

Na scénářích k videím budou spolupracovat pracovníci Objednatele. Vytváření videí bude podléhat standardní akceptační proceduře.

2.1.2.6 Fáze 5 – Vytvoření cílové infrastruktury monitorovacích systémů

V rámci této fáze dojde k postupné obměně infrastruktury MS2014+ (z důvodu jeho zastarávání) a nákupu nové infrastruktury pro MS2021+. Výstupem bude společná infrastruktura pro MS2014+ a MS2021+. Fáze 5 probíhá po celou dobu plnění služby Vytvoření MS2021+.

Proces vybudování cílové infrastruktury je následující:

1. Zprovoznění infrastruktury pro nové testovací prostředí MS2021+ v záložní lokalitě (tj. v lokalitě MMR)
 - o HW dodá Objednatel
 - o Poskytovatel má za povinnost do 2 měsíců ode dne předání HW a SW tento zprovoznit tak, aby bylo možno tento využít pro start nového programového období a bylo zde možno provozovat funkčnosti MS2021+ vyvinuté v rámci Fáze 1
 - o Předpokládané využití – do 500 současně pracujících uživatelů, jednotky TB dat/měsíčně
 - o Poskytovatel dodá seznam licencí a technické podpory potřebných k zprovoznění a následnému využívání testovacího prostředí v záložní lokalitě – nákup SW licencí a technické podpory realizuje Objednatel
2. Zprovoznění zbytku infrastruktury pro MS2014+ a MS2021+
 - o týká se jak primární, tak záložní lokality
 - o HW dodá Objednatel
 - o Poskytovatel má za povinnost do 5 měsíců ode dne předání HW a SW:
 1. zprovoznit tento tak, aby k datu akceptace služby Vytvoření MS2021+ byla k dispozici cílová infrastruktura bez omezení

2. provést migraci dat z testovacího prostředí záložní lokality MS2021+ a všech prostředí z MS2014+ do nových lokalit
- Požadavky na výkonnost infrastruktury, atd. jsou součástí dokumentů „Technická specifikace MS21+“
 - Poskytovatel dodá seznam zbývajících licencí a technické podpory potřebných k zprovoznění a následnému využívání všech prostředí (tj. produkce, reference a test) v obou lokalitách (tj. primární a záložní) – nákup SW licencí a technické podpory realizuje Objednatel

Metriky služby (SLA)

Služba bude provedena v termínu stanoveném Smlouvou.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služby vytvoření MS21+ bude připraven Poskytovatelem *Protokol o akceptaci Díla jako celku*, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase akceptace.

2.2 Dočasný provoz

Poskytovatel zajistí služby dočasného provozu MS14+ a MS21+ do doby zahájení běžného provozu Provozovatelem MS14+ a MS21+ (tj. do doby zadání veřejné zakázky na provozovatele MS21+ a MS14+ a spuštění příslušných služeb) Poskytovatel zajistí provoz všech prostředí – Produkčního, referenčního a testovacího.

- Produkční prostředí (dále též „PROD“) – slouží k zajištění běžného/rutinního provozu MS14+ / MS21+.
- Referenční prostředí (dále též „REF“) – funkčně je shodné s produkčním prostředím. Slouží pro zadavatele a poskytovatele k nezávislému vyzkoušení funkcionalit MS14+. Úkony, které zadavatelé a poskytovatelé na referenčním prostředí provádějí, nemají žádné právní účinky (tj. nedochází ke skutečné administraci projektů a čerpání finančních prostředků z ESIF). Jde o zkušební využití funkcionalit MS14+ a MS21+ „nanečisto“.
- Testovací prostředí (dále též „TEST“) – slouží k ověření shody funkcionalit MS14+/MS21+ se zadáním u nově vytvářených verzí MS14+/MS21+ ze strany Správce MS14+ a MS21+ (nebo jím určené 3. strany) před nasazením nové verze na produkční prostředí.

Následující schéma obsahuje business služby poptávané Zadavatelem a minimální rozsah procesů, prostřednictvím kterých mají být tyto business služby zajištěny. Procesy musí být zajišťovány v souladu s metodikou ITIL v3.



Schéma 2 Rozsah procesů v rámci business služeb

Vada/incident kategorie A – Prostředí nebo jeho částí/komponenty/služby a nebo Služby Poskytovatele nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb nebo Služeb Poskytovatele. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz Prostředí a Aplikace MS14+ či Aplikace MS21+, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody.

Vada/incident kategorie B - Funkčnost Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb a nebo rozsah Služeb Poskytovatele je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Prostředí a Aplikace MS14+ či Aplikace MS21+ nebo omezuje řádné užití Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb a nebo Služeb Poskytovatele.

Vada/incident kategorie C - Ostatní - drobné vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B.

Kategorie vad/incident a SLA jednotlivých služeb (pokud není uvedeno jinak) je počítáno pouze pro produkční prostředí.

Přístup do záložní lokality (lokality Staroměstské náměstí 6, Praha 1) je možný jen za účasti zaměstnanců Objednatele po předchozí domluvě.

V pracovní době pondělí až pátek 7:45 - 16:15 je možný přístup kdykoliv, mimo tuto dobu po dohodě.

SLA Poskytovatele se nepočítají v případě, že je potřeba provést úkon na straně Objednatele.

2.2.1 Housingové služby

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí housingové služby pro provoz MS14+ a MS21+. Ty musí splňovat následující požadavky:

- Primární a záložní i lokality musí být geograficky odděleny, záložní lokality bude umístěná v prostorech zadavatele na adrese: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR,

Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1 – kde je v současné době umístěná záložní lokalita MS14+

- Kapacita datové konektivity do internetu: 500 Mb/s.
- Kapacita datové konektivity mezi lokalitami:
 - LAN síť: 10 Gb/s L2 propoj s podporou L2 VLAN, - redundantní trasy i při výpadku jedné z nich je zajištěna rychlost 10 Gb/s
 - Zachovat stávající způsob replikace mezi lokalitami – na úrovni IP.
- Je požadováno zajištění minimálně stejného počtu veřejných vyhrazených IP adres, jako je nutné pro stávající provoz MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné. Zadavatel předpokládá potřebu přesměrovávání mezi lokalitami. U stávajícího systému je přesměrování řešeno pomocí změny DNS záznamů, z důvodu že internetová konektivita v záložní lokalitě je zajištěna dalším subjektem.
- Pro adresaci IPv4 bude přidělen adresní rozsah minimálně ve stejném rozsahu veřejných IP adres pro koncové služby Aplikací MS2014+ a MS2021+ jako je nyní využíván pro MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné:
 - U stávajícího řešení je smluvně zajištěno 5 veřejných adres IPv4. "
 - Aktivně jsou využívány v každé lokalitě 4 Ipv4 pro systém MS2014+.
- Pro IPv6 adresaci bude přidělen adresní rozsah minimálně ve stejném rozsahu veřejných IP adres pro koncové služby Aplikací MS2014+ a MS2021+ jako je nyní využíván pro MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné
 - U stávajícího řešení je řešeno sítí s rozsahem s maskou /64 v každé lokalitě
 - Využívány jsou pouze 3 adresy na lokalitu
- Limitní latence propojení měřena mezi koncovými prvky v různých lokalitách musí být menší než 5 ms – měřeno mezi hraničními prvky jednotlivých lokalit
- Pro potřeby vzdáleného přístupu administrátorů musí být pro každou lokalitu zajištěn VPN přístup, VPN může být sdílená s internetovou konektivitou, je na zodpovědnosti poskytovatel v rámci SLA zajistit přístupnost pro operátora - administrátora
- Je požadována redundance všech datových linek - přístup k Internetu a replikačních datových linek. Zadavatel požaduje Internetovou konektivitu, která bude zajištěna minimálně dvěma nezávislými připojeními do NIX.CZ. Distribuci zajistí poskytovatel.
- Infrastruktura informačního systému musí být umístěna vedle sebe.
- Poskytovatel musí umístit informační systém do vyhrazených/oddělených prostor (klec včetně stropu nebo samostatná místnost) s instalovaným systémem řízení přístupu a vstupu (EZS) a kamerovým systémem (vyhrazeným pro snímání vyhrazeného/odděleného prostoru s infrastrukturou MS).
- Poskytovatel musí zajistit redundantní provedení připojení k elektrické energii.
- Housingové služby musí naplňovat pro tyto služby relevantní požadavky zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti.
- V obou lokalitách budou zajištěny služby alespoň v parametrech dle následující tabulky (v tabulce je uveden příklad):

Stání	Typ	Zatížení podlahy (kg/rack)	Příkon (kW/rack)	Chlazení (BTU/h pro rack)
Primární lokalita 4 stání	19" 42U	860	12,5	32300
Záložní lokalita 3 stání	19" 42U	860	12,5	32300

Tabulka 4 Parametry housingových služeb dle lokalit

V primární lokalitě Poskytovatel zajistí příkon a chlazení odpovídající potřebám zapojované infrastruktury.

Připojení k elektrické energii bude realizováno redundantním provedením. Rackové stání, bude napájeno ze dvou nezávisle jištěných a, pomocí přídavných zdrojů napájení zálohovaných, okruhů. Má-li rackové stání uvedeno 2 nebo 4 napájecí připojení, bude polovina připojení zapojena do jednoho okruhu a zbylá polovina bude zapojena do druhého redundantního okruhu. V případě stání s 5 napájecími místy bude zapojení do nezávislých okruhů asymetrické – 3 připojení budou přivedena do jednoho okruhu a zbylá 2 do druhého okruhu.

Každá redundantní větev bude schopna potřebný příkon zajistit tak, aby bylo i v případě výpadku jedné z napájecích větví zajištěno napájení komponent. Je-li větev tvořena více napájecími konektory, bude zapojení technologií v racku provedeno tak, aby se příkon rozdělil pokud možno rovnoměrně mezi všechny napájecí body.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Dostupnost služby	7x24x365
Odstranění vady kategorie A (vada způsobující výpadek informačního systému)	2 hodiny * Maximálně 1x za sledované období
Odstranění vady kategorie B (vada způsobující omezení provozu informačního systému)	10 hodin * Maximálně 3x za sledované období
Odstranění vady kategorie C (ostatní)	80 hodin

* Po překročení tohoto počtu, běží sankce okamžitě.

Tabulka 5 SLA parametry housingových služeb

2.2.2 Správa a provoz infrastruktury a Aplikace

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí správu prvků infrastruktury a Aplikace a jejich řádný provoz dle metodiky ITIL v3.

Infrastruktura k době podpisu smlouvy je tvořena existující infrastrukturou MS14+ a infrastrukturou potřebnou pro řádný chod MS21+. Ty zahrnují následující infrastrukturní vrstvy:

- Síťová infrastruktura
- HW infrastruktura
- SW infrastruktura (middleware)
- Bezpečnostní infrastruktura
- Infrastruktura podpůrných prvků (např. call centrum, ServiceDesk, monitoring, atp.)

Správou prvků infrastruktury a informačního systému se rozumí řádné zajištění:

- Uchování, verzování a zpřístupnění dokumentace ve správě Poskytovatele, včetně dokumentace jím vytvořené. Poskytovatel zpřístupní dokumentaci dle pokynů Objednatele.

- Uchovávání, verzování a zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách ve správě Poskytovatele a jejich konfiguracích. Poskytovatel zpřístupní informace dle pokynů Objednatele.
- Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW. Analýzu dopadu jejich nasazení na provoz MS a zajišťování služeb. Poskytovatel po provedení analýzy dopadu obeznámí s jejími závěry Objednatele.
- Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW v návaznosti na schválení analýzy dopadu Objednatelem. Toto se týká pouze případů, kdy nasazení nesouvisí s aktuálně řešeným incidentem, který znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování Aplikace.
- Zajištění a provedení požadavků na konverzi⁴ pro MS2014+ a MS2021+ dohromady, změny nastavení, požadavky na nastavení

Rok	Počet konverzí
Do 2 let od startu ostrého pilotního provozu MS2021+	4 000/ročně
Od 2 let od startu ostrého pilotního provozu MS2021+	3 000/ročně

Tabulka 6 Počet konverzí v rámci služby Dočasný provoz

- Zajištění automatizovaného dohledu, dohled bude zajišťovat:
 - Měření a vyhodnocovat dostupnost Aplikace
 - Objednavatel dále po dohodě s Poskytovatelem určí rozsah a četnost těchto dohledových činností a také metodiku jejich provádění. Předpokládáme například sadu periodických testů pro měření doby odezvy Aplikace z lokality mimo HW platformu v požadované době provozu.
 - Výstupy z automatizovaného dohledu budou ukládány do ServiceDesk, kde budou evidovány pro potřeby provozní dokumentace. Výstupy budou dále sloužit pro vyhodnocení a následné stanovení kvality dané služby.

Na úrovni správy informačního systému je dále prováděno nasazení změn a nových verzí systému a jeho zálohování a archivace.

Provozem prvků infrastruktury a informačního systému se rozumí řádné zajištění jejich dostupnosti v parametrech definovaných požadavky zadání.

Poskytovatel je povinen v rámci správy a provozu zastřešit součinnost s technologickými vendory jednotlivých prvků a poskytnout jim okamžitou součinnost v rozsahu nutném pro bezodkladné plnění jejich povinností v rámci odstraňování incidentů a problémů.

Tyto činnosti jsou zajišťovány souborem procesů definovaných metodikou ITIL v3.

SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence.

⁴ V tabulce je uveden maximální počet konverzí, který bude sdílen mezi obě úrovně podpory (tj. jak Poskytovatele, tak Provozovatele). Proces řízení požadavků na konverze probíhá dle kapitoly „Request fulfillment“

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Aktuálnost dokumentace	Při změně Infrastruktury či Aplikace Poskytovatel aktualizuje do 10 pracovních dnů veškerou dotčenou dokumentaci – pokud zadavatel neurčí jinak
Zpřístupnění dokumentace osobám stanoveným objednatelem	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatelem v rámci pracovních dní a pracovní doby
Zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách osobám stanoveným objednatel	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatelem
Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od jejich vydání
Analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 20-ti pracovních dnů od jejich vydání V rámci sledovaného období předložit Objednateli výstupy z provedené analýzy
Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od schválení analýzy dopadu Objednatelem, pokud zadavatel nestanoví jinak.
Kontrola dostupnosti, analýza dopadu a instalace nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW týkající se bezpečnosti	Bezodkladně ⁵
Servisní okno pro nasazení nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW	23:00 – 04:00 každý den po předchozím oznámení a následném schválení ze strany objednavatele* *Objednatel smí v závislosti na povaze a náročnosti release nebo velkých technologických změn udělit výjimku a umožnit rozšíření servisního okna pro jednotlivé release.
Provedení požadavků na konverzi, změny nastavení, požadavky na nastavení	Do 5 pracovních dní, pokud nebude dohoda s Objednatelem jiná.
Automatizovaný dohled	Bude zajišťován minimálně v rozsahu 1x za 5 minut v režimu 24x7x365

Tabulka 7 SLA parametry služby Dočasný provoz

⁵ Konkrétní rozsah a termíny budou uvedeny v rámci bezpečnostní dokumentace. Termíny budou nastaveny v souladu s požadavky KII.

Aplikace (MS14+ a MS21+)					
Pracovní doba (21*16 = 336 hodin)			Mimo pracovní dobu (21*4 + 9*19 = 234 hodin)		
Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 2x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]	Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 3x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]
Pracovní den 06:00 – 22:00	2,5 hodiny	98,5	Pracovní den 04:00 – 06:00 22:00 – 23:00 Mimo pracovní den 04:00 - 23:00	8 hodin	90,0
Lhůty při vyřizování incidentu		Lhůty při řešení incidentu v rámci pracovní doby			
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení		Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C	
40 min		2 hodiny	10 hodin	80 hodin	
Infrastruktura					
Pracovní doba (21*16 = 336 hodin)			Mimo pracovní dobu (21*4 + 9*19 = 234 hodin)		
Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 2x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]	Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 3x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]
Pracovní den 06:00 – 22:00	2 hodiny	99,0	Pracovní den 04:00 – 08:00 22:00 – 23:00 Mimo pracovní den 04:00 – 23:00	7 hodin	91,0
Lhůty při vyřizování incidentu		Lhůty při řešení incidentu			
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení		Kategorie A (max. 1 za sledované období)	Kategorie B (max. 3 za sledované období)	Kategorie C	
40 min		2 hodiny	10 hodin	80 hodin	

Tabulka 8 SLA parametry Aplikace a Infrastruktury

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc. Pro kalkulaci byl vybrán měsíc s 30 dny, z toho 21 dní pracovních a 9 nepracovních. Celkem se tedy jedná o 720 hodin, z toho 336 v rámci pracovní doby, 234 v rámci nepracovní doby a 150 v rámci pravidelných denních servisních oken (30*5 = 150 hodin).

Výpadkem se rozumí neplánovaný či neohlášený stav infrastruktury a Aplikace, kdy se není možné se přihlásit uživatelským účtem do Aplikace, nebo nejsou přístupné vstupní portály Aplikace.

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude Infrastruktura či Aplikace uvedena do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Objednatelem nejméně 14 dní před odstavením Infrastruktury a Aplikace. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadků Infrastruktury a Aplikace způsobené chybou pracovníků Poskytovatele, incidentem nebo havárií.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz Infrastruktury a Aplikace. V rámci Infrastruktury a Aplikace jsou rozlišena následující servisní okna:

- v čase **00:00 až 05:00** každý den.
- v čase **od soboty 18:00 do neděle 08:00 každý 1. víkend v měsíci**, využití tohoto času je podmíněno souhlasem Objednatele a uveřejněním oznámení na veřejné uživatelské části Aplikace.

Plánovaná schválená odstávka ani servisní okno se nezapočítávají do dostupnosti systému.

Nasazování oprav:

- U vady typu A bude opravný balíček nasazen nejpozději v nejbližším servisním okně (každý den mezi 0:00 - 5:00) nebo neodkladně po dohodě mezi objednavatelem a poskytovatelem.
- U vad typu B a C bude opravný balíček nasazen na produkční a referenční prostředí v nejbližší aktualizací instalaci, nejpozději však do 1 týdne od vyřešení. Pokud nebude dohoda s objednavatelem jiná.

Lhůty pro vyřízení či řešení incidentu, vady, požadavků na nastavení a další lhůty v rámci SLA, které jsou uvedeny v hodinách či minutách, jsou počítány z uvedené pracovní doby pro daný den.

Pokud jsou lhůty uvedené v pracovních dnech, je myšlen každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud si z objektivních důvodů, nezávislých na Poskytovateli, oprava identifikované vady vyžádá delší časový úsek, než je stanoven v SLA parametrech, či způsobí vznik jiné vady, bude k tomuto ze strany Správce přihlíženo v rámci měsíčního vyhodnocení parametrů plnění.

Poskytovatel musí prokázat, že nemohl při procesu opravy vady postupovat jinak (tj. musí prokázat, že postupoval v režimu „best effort“).

2.2.3 Uživatelská podpora

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí uživatelskou podporu zahrnující:

- Zodpovídání uživatelských dotazů týkajících se ovládání a funkčnosti Aplikace. Uživatelské dotazy budou zodpovídány na základě informací obsažených v:
 - uživatelských příručkách,
 - interní znalostní bázi.
- V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Poskytovatel takový dotaz v zjednodušené podobě zaznamenat do ServiceDesku. Bude-li to možné, bude Poskytovatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím ServiceDesku.
- Uživatelské dotazy budou moci být přijímány prostřednictvím
 - bezplatné telefonní linky (bezplatné pro uživatele z ČR), služba bude poskytována v českém jazyce.
 - ServiceDesku a e-mailové adresy. Služba bude poskytována v českém a polském jazyce.
- Publikování FAQ. Poskytovatel na měsíční bázi uveřejní v uživatelské sekci MS odpovědi na 20 nejčastěji kladených otázek.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Doba poskytování uživatelské podpory	5x10 – od 8:00 do 18:00 - každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).
Plnění požadavku – odpověď na dotaz uživatele, pro který existuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo jej lze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	Do 60 minut od přijetí požadavku na uživatelskou podporu nebo od přijetí telefonického hovoru. Tato lhůta je počítaná vždy pouze pro prvních 5 požadavků v pořadí ke zpracování. Tj. pokud uživatelská podpora přijme souběžně 6 požadavků, bude lhůta pro 6. v pořadí počítaná až od momentu vyřešení některého z prvních 5.
Doplnění znalostní báze o vybrané nové unifikované odpovědi na uživatelské dotazy a poskytnutí odpovědí uživatelům pro dotazy, pro které neexistuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo je nelze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	1x za vyhodnocovací období
Publikování FAQ dle zkušeností ze sledovaného období	Aktualizace proběhne do 5 pracovního dne následujícího měsíce.

Tabulka 9 SLA parametry služby Uživatelská podpora

2.2.4 Předání provozu

Popis a požadavky

Poskytovatel musí v rámci služby řízeného předání provozu:

- Připravit detailní scénář:
 - Přesunu technického a systémového prostředí, které je v majetku Objednatele. Tento scénář musí zahrnovat podrobný postup demontáže infrastrukturních prvků a jejich opakovaného složení a aktivace v nové lokalitě. Poskytovatel zajistí, že po předání systému bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz. Scénář musí být zpracován v takové míře detailu, že Objednatel nebo jím stanovený subjekt, nebude k přesunu infrastruktury potřebovat žádné další informace.
 - Předání provozu infrastruktury, který musí zahrnovat: předání know-how novému poskytovateli této služby (včetně možnosti stínování provozu novým zajišťovatelem), předání všech aktiv v podobě, v jaké vznikla v průběhu provozu (včetně provozních záznamů), podporu Poskytovatele novému poskytovateli služby. Scénář musí zajistit, že po předání provozu HW infrastruktury bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz.
 - Součástí scénáře musí být i scénář zajišťující přenos a konzistenci:
 - dat a veškerých záloh, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu informačního systému a podpůrných provozních nástrojů;
 - záznamů vytvořených v souvislosti s provozem informačního systému a podpůrných provozních nástrojů.
 - Předat provozní dokumentaci podpůrných provozních nástrojů, která musí obsahovat alespoň:
 - dokumentaci konfigurace a parametrizace nástrojů;
 - dokumentaci integračních vazeb na okolní nástroje;
 - mechanismy parametrizace nástrojů;
 - popis provozního zajištění nástrojů.
 - Veškerá data a informace vzniklé v průběhu provozu systému a podpůrných provozních nástrojů budou Poskytovatelem předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací, předává se funkční systém s plným datovým obsahem).
 - Poskytovatel se bude účastnit pracovních jednání se Zadavatelem a novým poskytovatelem služeb za účelem konzultace a případného doplnění scénářů předání provozu. Rozsah poskytované součinnosti je stanoven ve výši 20 člověkodní.
 - V rámci ukončení služeb budou provedeny veškeré činnosti a předány veškeré náležitosti, definované schváleným scénářem. Poskytovatel musí zajistit dohled nad řádným naplňováním scénáře a jakékoliv odchylky od něj bezprostředně hlásit Zadavateli.
 - Poskytovatel umožní Zadavateli přesunout technické a systémové prostředí do nových prostor, tj. zajistí přístup k prostředkům a umožní jejich přesun. Přesun systému do jiných prostor (datových center) zajišťuje a hradí Zadavatel.
 - Poskytovatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.
- Provedením této služby (předání provozu) přestává Poskytovatel zajišťovat housingové služby.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání scénáře předání provozu	20 pracovních dnů od výzvy Zadavatele k zahájení služby
Zpracování případných připomínek Zadavatele	5 pracovních dnů od předání připomínek

Tabulka 10 SLA parametry služby Předání provozu

3 Servis a rozvoj Aplikace

Služby servisu a rozvoje Aplikace se týkají jen té části, jež byla vyvinuta nad standardizovanými infrastrukturními prvky, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny a k nimž MMR disponuje zdrojovými kódy s oprávněním změn.

Ta část MS14+, pro niž MMR poptává služby servisu a rozvoje MS14+ je v tomto dokumentu nazvána jako „Aplikace MS14+“ a je zvýrazněna na schématu architektury celého informačního systému MS14+ uvedeném v dokumentaci Architektura MS2014+⁶ Technickou podporu s definovanými SLA parametry pro standardizované SW a HW produkty, na kterých je MS14+ založen (viz modře označené komponenty/architektonické stavební bloky), zajistí MMR a tato technická podpora pro standardizované produkty tak není předmětem Smlouvy.

Ta část MS21+, pro niž MMR poptává služby servisu a rozvoje MS21+ je v tomto dokumentu nazvána jako „Aplikace MS21+“. Pokud bude MS21+ vytvořen:

- Z kopie MS14+ (viz dále), bude vytvořen nad standardizovanými SW a HW produkty (viz modře označené komponenty/architektonické stavební bloky na schématu architektury celého informačního systému MS14+);
- Zcela nově (viz dále), bude vytvořen nad standardizovanými SW a HW produkty dle nabídky Poskytovatele (musí být splněna podmínka, jaké komponenty řešení může Poskytovatel označit jako standardizované SW a HW produkty – viz Technická specifikace MS21+).

Správce MS14+ a MS21+ poskytne ke dni podpisu smlouvy aktuální dokumentaci k systému MS14+. Pokud bude podpis učiněn v procesu nasazování nového releasu MS14+, bude tak učiněno ihned po vypracování a předání dokumentace Původním dodavatelem MS14+.

Veškeré služby dle Smlouvy budou zaznamenávány prostřednictvím aplikací ServiceDesk, (aktuálně je Aplikace ServiceDesk pro MS14+ provozována Původním dodavatelem MS14+).

Pokud se tato Smlouva odkazuje na konkrétní nástroje či infrastrukturní prostředky (např. nástroj ServiceDesk), může v průběhu jejího plnění dojít ke změně těchto nástrojů či infrastrukturních prostředků či osoby, která je provozuje. Předmět činnosti Poskytovatele vymezený v rámci popisu Služeb se tím však nemění (výměnou nástroje ServiceDesk se nijak nemění povinnost Poskytovatele používat ten systém ServiceDesku, který bude určen ze strany Správce MS14+ a MS21+).

Poskytovatel musí služby zajišťovat v souladu s metodikou ITIL v3.

Objednatel upozorňuje, že se na MMR budou vztahovat povinnosti příjemce finanční podpory s ohledem na žádost o finanční podporu na projekt financovaný z fondů EU. Poskytovatel může investiční majetek MMR v podobě MS14+ a MS21+ či jejich jednotlivých částí/komponent zhodnocovat, nesmí ho

⁶ Schéma znázorňuje vztah mezi jednotlivými IS MS14+ a Aplikací MS14+ a ohraničuje, které části jsou předmětem plnění Smlouvy u služeb servisu a rozvoje.

znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití MS14+ a MS21+ musí zůstat stejný, musí být zachována povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu.

3.1 Zpracování metodické dokumentace

Popis služby

Poskytovatel je povinen zpracovat dokumentaci postupů Poskytovatele při zajištění Služeb servisu a rozvoje MS14+ a MS21+ (dále jen „postupové manuály“). Poskytovatel je povinen předložit postupové manuály k akceptaci (schválení) Správci MS14+ a MS21+ z pohledu dodržení obvyklých standardů, požadovaného rozsahu a detailu postupových manuálů, a to vše tak, aby byly dodrženy podmínky a termíny stanovené Smlouvou.

Po schválení postupových manuálů Správcem MS14+ a MS21+ zanese Poskytovatel definici svých procesů do Aplikace ServiceDesk MS21+, a to buď sám uživatelským nastavením příslušného nástroje ServiceDesk MS21+ nebo Správce MS14+ a MS21+ zajistí pro Poskytovatele nezbytnou součinnost provozovatele ServiceDesk MS21+ tam, kde je vyžadován administrátorský/programátorský zásah provozovatele ServiceDesk MS21+. Bez nastavení procesů Poskytovatele v aplikaci ServiceDesk MS21+ není možné zahájit poskytování služeb servisu a rozvoje.

Správce MS14+ a MS21+ rovněž zajistí pro Poskytovatele přístupová oprávnění do ServiceDesk MS21+ v rozsahu nezbytném pro uživatelské ovládání/používání těchto procesů a vkládání požadovaných hodnot do ServiceDesk MS21+ vznikajících v souvislosti s činností Poskytovatele.

Postupy/procesy Poskytovatele, jež budou implementovány do nástroje ServiceDesk, musí splňovat následující pravidla daná standardem:

- Návrh postupů musí odpovídat mezinárodně uznávanému standardu ITILv3 nebo vyšší.
- Návrh postupů musí respektovat rozdělení pravomocí a odpovědností stanovené v kapitole 2.
- Návrh postupů musí obsahovat mechanismy pro řízení administrace rozvojových celků (Release management), stanovování jejich harmonogramu a obsahu, rolí a odpovědností na úrovni konkrétních subjektů zapojených do servisu a rozvoje MS2014+/MS2021+
- Návrh postupů musí umožnit jednoznačnou implementaci definovaných procesů formou detailní analýzy konkrétního požadavku, kterou zpracuje Poskytovatel a která bude zahrnovat zejm.:
 - Popis workflow;
 - Definice konfiguračních položek;
 - Stanovení rolí a funkcí;
 - Popis vlastního procesu.

Návrh postupů musí ve své obrazové části využívat některý z běžných standardů pro tvorbu diagramu (např. BPMN). Minimální rozsah je uveden na příkladu flowchartu pro kategorizaci požadavku níže.

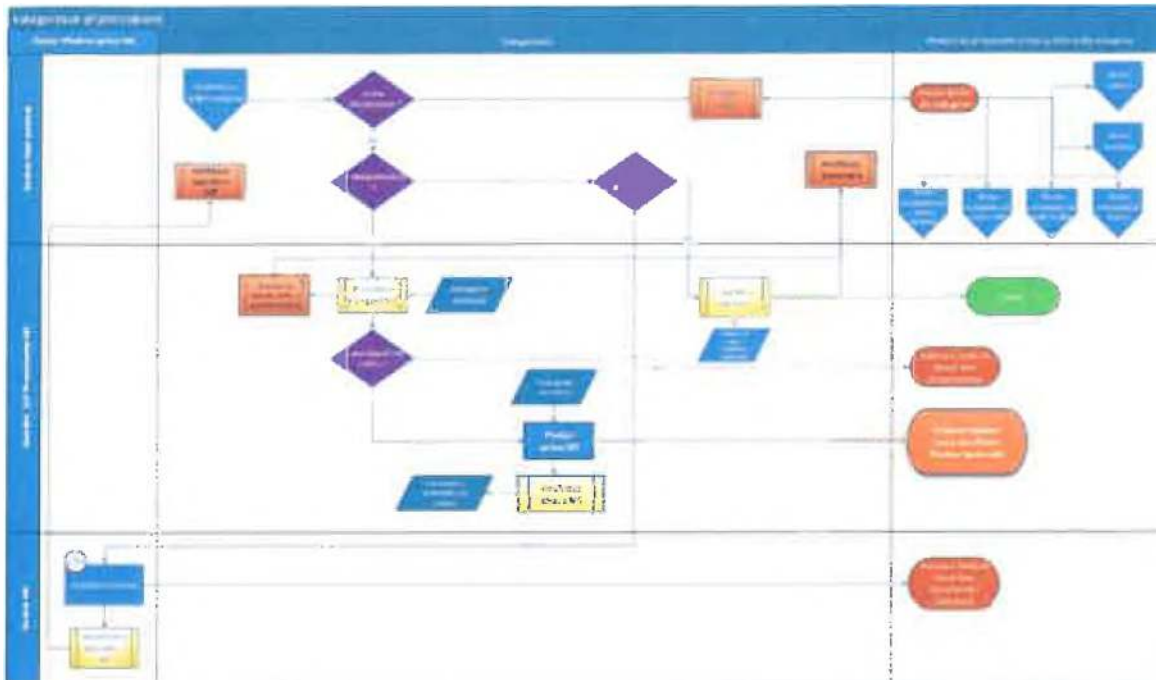


Schéma 3 Kategorizace přijaté Události

Ostatní dokumenty nutné pro zahájení služeb servisu a rozvoje

Poskytovatel dále zpracuje a předá správci MS14+ a MS21+ ke schválení následující dokumentace procesů spojených s řízením vývoje a nasazování opravných a změnových balíčků Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+:

- Správa zdrojového kódu;
- Seznam vývojových nástrojů;
- Kontrola kvality kódu;
- Správa změn;
- Správa konfigurací;
- Správa nasazení, vč. instalačních příruček pro Provozovatele MS14+ a MS21+ (VZ na provoz MS14+ a MS21+ bude zadána v budoucnu).

Metriky služby (SLA)

Služba bude provedena v termínu stanoveném Smlouvou.

Akceptace postupových manuálů Správcem MS14+ a MS21+ je podmínkou pro zahájení poskytování služeb s průběžným a výkonovým plněním.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby zpracování dokumentace bude připraven Poskytovatelem Protokol o akceptaci zpracovaných postupových manuálů a dokumentace procesů, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase akceptace postupových manuálů a dalších dokumentů, jak je uvedeno shora.

3.2 Servis Aplikace

Popis a požadavky

Poskytovatel bude zajišťovat služby servisu v případě zjištěných vad/požadavků pro Aplikace MS14+ a MS21+, a to následovně:

- Pro MS14+ budou služby servisu zajišťovány na základě výzvy Objednatele, nejdříve po akceptaci postupových manuálů v rámci služby zpracování metodické dokumentace;
- Pro MS21+ budou služby servisu zajišťovány na základě výzvy Objednatele učiněné na základě schválení Dohody o partnerství a operačních programů ze strany Evropské komise.

Pro zajištění služeb servisu je Poskytovatel povinen využívat a aktualizovat dokumentační základnu MS14+ a MS21+, jež je tvořena standardní dokumentací popisující Aplikaci MS14+ a MS21+ a jednotlivé standardizované SW a HW produkty, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny, v míře detailu dostatečném pro předání Aplikací MS14+ a MS21+ k servisu 3. osobě, tj. subjektu odlišnému od autora původního SW, přičemž tato 3. osoba převezme smluvně vymezenou odpovědnost za servis.

3.2.1 Incident management

Vadou (incidentem) je pro účely Smlouvy myšlen jakýkoliv nedostatek Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+ způsobený chybným návrhem, nevhodným či nedokonalým provedením, který může ovlivnit funkční způsobilost Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+ s ohledem na požadavky:

- Platných právních předpisů;
- Pro Aplikaci MS21+
 - Jednotného národního rámce pravidel a postupů v rámci EU fondu pro programové období 2021-2027 (JNR);
 - Technické specifikace MS21+;
- Pro Aplikaci MS14+
 - Jednotného metodického prostředí (JMP);
 - Dokumentace Detail Design a uživatelské příručky systému

Vadou je stav, který je změnou proti původnímu zadání/stavu a zároveň není požadovaný novým vývojem/rozvojem.

Poskytovatel bude od zahájení služeb servisu odstraňovat veškeré vady Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ ve lhůtách dle kategorií vad (A, B, C) a závažnosti dopadu vad (I, II, III), a to v rámci pevné a úplné ceny za služby servisu dle Smlouvy. Poskytovatel musí zajistit 3. úroveň podpory (L3) u Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ spočívající v záruční i pozáruční opravě zjištěných vad, a to v rozsahu odpovědností definovaných následujícím schématem a jeho popisem.

Technická podpora a údržba celku MS14+ a MS21+ je zajištěna součinností vícero subjektů. Tyto subjekty jsou či budou smluvně vázány MMR jako Správci MS14+ a MS21+. MMR tak vždy smluvně zajistí potřebnou součinnost všech subjektů podléhajících se na technické podpoře a údržbě MS14+ a MS21+ tak, aby byly dodrženy SLA parametry systému jako celku.

Poskytovatel bude při plnění předmětu Smlouvy postupovat v úzké součinnosti s Provozovatelem MS14+ a MS21+, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ dle katalogu služeb. Pokud je v následujícím textu popsána odpovědnost/součinnost Provozovatele MS14+ a MS21+, plní tuto roli po dobu dočasného provozu MS14+ a MS21+ (více viz kapitola 1) Poskytovatel.

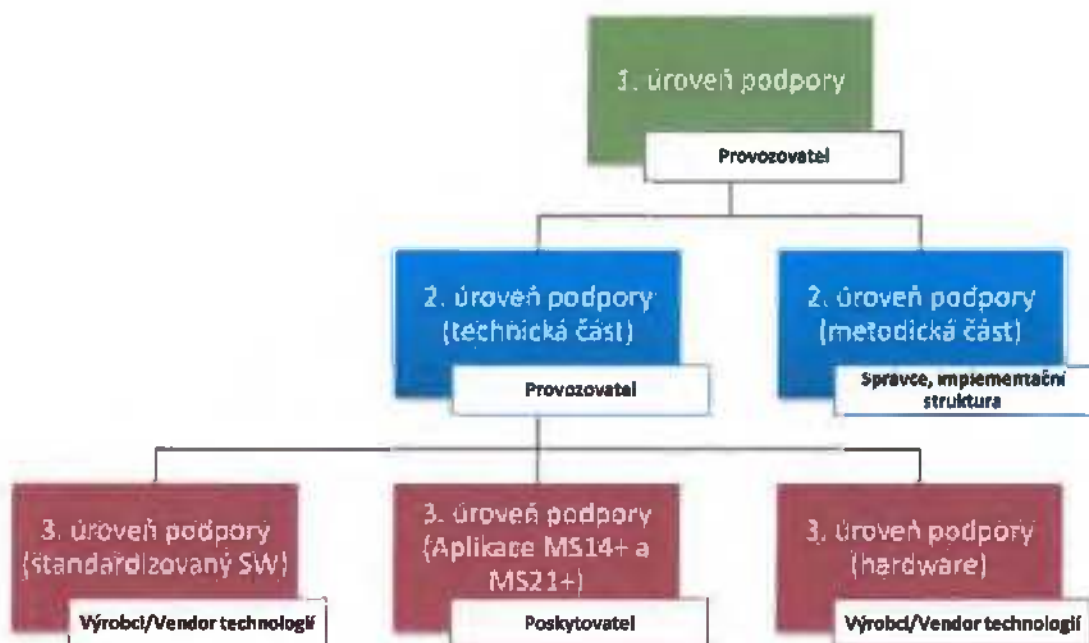


Schéma 4 Úrovně podpory Aplikace MS14+ a MS21+

Role subjektu při poskytování technické podpory	Popis role subjektu v provozním modelu MS14+ a MS21+
Provozovatel MS14+ a MS21+ (bude vybrán v budoucnu)⁷	<p>Zajišťuje službu jednotného kontaktního místa pro MS14+, službu jednotného kontaktního místa pro MS21+ a přímou podporu uživatelů systému (v rámci 1. úrovně podpory).</p> <p>Provozovatel dále zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> ○ Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory, tj. odstraňování incidentů na úrovni provozu systému (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic). ○ Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí MS14+ a MS21+. ○ Komunikace s 3. úrovní podpory za účelem odstranění vad vyžadujících servisní zásah 3. úrovně podpory u SW a HW komponent (tj. i Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+). ○ Zpřístupnění provozního prostředí pro Poskytovatele při uplatnění záručního a pozáručního odstranění vad iniciovaného ze strany Správce MS14+ a MS21+. ○ Aktualizaci provozního prostředí, řízení změn a release management. ○ Podpoře při rozvoji MS14+ a MS21+.
MMR jako Správce MS14+ a MS21+	<p>Společně s příslušnými pracovníky implementační struktury zajišťuje metodickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v odpovědích na dotazy vyžadující pokročilý výklad Jednotného národního rámce pravidel a postupů v rámci EU fondu pro programové období 2021-2027 (JNR) pro MS21+ a/nebo Jednotného metodického rámce (JMR) pro MS14+ a souvisejících implementačních pravidel. Provádí posouzení žádostí o změnu funkcionality, schvaluje změnová řízení a podílí se na testování. Provádí dohledové činnosti nad všemi subjekty zapojenými do správy MS14+ a MS21+.</p>

⁷ Do okamžiku výběru Provozovatele MS14+ a MS21+ zastává tuto roli v rámci dočasného provozu Poskytovatel.

Dodavatel 3. úrovně podpory MS14+ a MS21+ (tj. Poskytovatel)	Dodavatel 3. úrovně podpory Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ (tj. Poskytovatel) zajišťuje na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory a na základě vlastní diagnostické činnosti opravu zjištěných vad, a to samostatně či v součinnosti s poskytovateli 3. úrovně podpory standardizovaných SW a HW produktů. Poskytovatel zajišťuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Prověření a návrh řešení incidentu (tj. vady), poskytnutí opravného SW balíčku Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+ v definovaném SLA; • Poskytnutí poradenství pro řešení SW vad v definovaném SLA; • Prověření, návrh řešení a řešení konfiguračních problémů Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+; • Řešení SW problémů Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+. Poskytovatel zároveň koordinuje na základě rozboru a popisu příčin zjištěné vady činnost všech poskytovatelů 3. úrovně podpory tak, aby byl celek MS14+ a/nebo MS21+ funkční.
Dodavatelé standardizovaných SW a HW produktů	Zajišťují na základě smluvního vztahu s MMR a dle podmínek příslušného produktu podporu technickou podporu standardizovaných SW a HW produktů, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny (tj. maintenance licencí, opravy zjištěných vad, poskytování patchů a hotfixů atp.).

Tabulka 11 Role subjektů - úrovně podpory

Poskytovatel bude v rámci služeb servisu (tj. zajištění 3. úrovně podpory Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+) zajišťovat následující činnosti:

- Diagnostiku Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ s ohledem na identifikaci vad;
- Odstraňování identifikovaných vad v Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+.

Služba bude poskytována nepřetržitě od okamžiku zahájení poskytování služeb servisu (viz dále). Veškeré úkony Poskytovatele prováděné v souvislosti se službami servisu budou zaznamenány v nástroji ServiceDesk.

Zajišťování diagnostiky s ohledem na identifikaci vad

Diagnostika systému, za účelem ověření jeho správné funkčnosti a vlastností, bude Poskytovatelem prováděna:

- Na pokyn Správce MS14+ a MS21+ nebo Provozovatele MS14+ a MS21+ v případě, že provozní informace indikují chybové stavy, možné nedostatky nebo zhoršení jeho běžných výkonových charakteristik. Identifikované vady budou na Poskytovatele eskalovány prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Poskytovatel nebude provozovat vlastní dohledové/monitorovací nástroje nad infrastrukturou MS14+ a MS21+;
- Na základě nestandardních nebo od normálu se odchylojících provozních ukazatelů (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroje MS14+ a MS21+ – viz dále);
- Poskytovatelem proaktivně na základě vlastní diagnostické činnosti – Poskytovatel může provádět v rámci diagnostických činností kontrolu dostupnosti dodávaných komponent (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroj MS14+ a MS21+ – viz dále).

Monitoring provozních, výkonnostních a bezpečnostních logů je v kompetenci Provozovatele MS14+ a MS21+, který nejen reaktivně, ale i proaktivně eskaluje události na 3. úroveň podpory – tj. Poskytovatele. Co má být předmětem eskalace, může Poskytovatel definovat ve svých postupových manuálech, které pro Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+ vytvoří a podle kterých Provozovatel MS14+ a MS21+ závazně postupuje.

Pro diagnostiku může Poskytovatel využívat zejména následující zdroje informací, jež budou Poskytovateli předávány Provozovatelem MS14+ a MS21+ (viz sloupec „Způsob přístupu“):⁸

⁸ Chybová hlášení technologických prvků (např. databáze) jsou zaznamenány ve výše uvedených ložích (tj. např. chybové hlášení vzniklé chybným voláním databáze) a tak k nim Poskytovatel získá přístup.

Zdroj	Stručná charakteristika	Způsob přístupu Poskytovatele ke zdroji informací
Auditní záznamy	Informace o chování uživatelů v systému	Skrze aplikační formuláře dostupné v rámci administrátorského přístupu (viz předaný přístup pro roli nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+).
Záznamy elektronických úkonů	Informace o provedených elektronických úkonech	
Aplikační log	Informace o chování příslušné aplikační služby na straně serveru	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Klientské chybové hlášky	Informace o chování Aplikace na straně klienta	Skrze hlášení od uživatelů předané skrze email nebo ServiceDesk.
Systémový log	Informace o chování komponenty z pohledu operačního systému	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Crash dump log	Opis paměti procesu aplikačního serveru	Předání ve formě systémového dump souboru generovaného OS v rámci součinnosti Provozovatele MS14+ a MS21+.
Specializované servisní nástroje Poskytovatele	Vlastní specializované servisní nástroje, které vytěží další informace o chování dané komponenty systému. V tuto chvíli není nasazen v rámci MS14+ a MS21+ žádný nativní servisní nástroj. Poskytovatel však může instalaci servisního nástroje požadovat.	-

Tabulka 12 Zdroje informací

Požadavek na využití výše uvedených zdrojů informací může Poskytovatel kdykoliv předat na Správce MS14+ a MS21+, který požadavek zajistí v souladu s uzavřenou smlouvou s Provozovatelem MS14+ a MS21+ (bude uzavřena v budoucnu).

Pro přímý přístup k aplikačním logům může Poskytovatel využít vzdálený přístup prostřednictvím webové konzole monitorovacího nástroje Provozovatele. Tento přístup Poskytovatel získá na základě žádosti prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+. Součástí žádosti Poskytovatele musí být i definice rozsahu informací, ke kterým chce Poskytovatel přistupovat.

Napojení Poskytovatele do monitorovacího nástroje Provozovatele bude realizováno skrze nativní konektor (agenta), jež bude kompatibilní s aplikací Poskytovatele. Příp. může Poskytovatel vytvořit pro monitorovací nástroj konektor vlastní. Definice metrik a způsobu sběru dat pak poskytuje Poskytovatel typicky prostřednictvím vlastního Management packu. Standardní parametry pro monitoring, jež si může Poskytovatel dle svých postupů a metodik nastavit, pak zahrnují zejména:

- Předávat pouze relevantní záznamy (filtrování a selekce);
- Proaktivní periodická kontrola dostupnosti jednotlivých komponent Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+;
- Proaktivní periodická kontrola funkčnosti jednotlivých komponent Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+;
- Kategorizace předávaných záznamů.

Poskytovatel může (ale nemusí) po Správci MS14+ a MS21+ rovněž požadovat instalaci vlastního specializovaného servisního nástroje/rozhraní Poskytovatele do prostředí MS14+ a MS21+, který v případě potřeby ladění a debugu Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ sestaví tzv. Dump Log (dále jen „servisní nástroj Poskytovatele“), ke kterému Poskytovatel bude mít přístup.

Servisní nástroj Poskytovatele může mít podobu integrální komponenty dodávaného řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ nebo samostatné Aplikace či addonu k Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+. V případě, že se bude jednat o nedílnou součást dodávaného řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+, bude v rámci testování na DEV prostředí (tj. před implementací do TEST, REF a PROD) servisní nástroj Poskytovatele otestován z pohledu bezpečnosti a stability s danou verzí Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ jako celku. V případě, že se bude jednat o samostatnou komponentu, bude i tato testována na DEV z pohledu bezpečnosti a stability, než bude zpřístupněna na dalších prostředích. Pokud bude Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ (nebo její součást – v tomto případě servisní nástroj) nebo servisní nástroj v podobě samostatné Aplikace vykazovat bezpečnostní problémy nebo narušovat stabilitu systému, bude dotčená instalace servisního nástroje spolu s odůvodňujícím komentářem Provozovatelem MS14+ a MS21+ ukončena.

Servisní nástroj Poskytovatele instaluje Provozovatel MS14+ a MS21+ na základě předané instalační dokumentace do prostředí/infrastruktury MS14+ a MS21+. Poskytovatel musí jako součást instalační dokumentace servisního nástroje dodat Správci MS14+ a MS21+:

- Instalační soubory příslušného servisního nástroje Poskytovatele ve formě instalačního balíčku pro danou platformu (Microsoft Windows, Linux, IBM AIX atp.).
- Licenční ujednání, ze kterého vyplyne právo Provozovatele MS14+ a MS21+ instalovat tento servisní nástroj Poskytovatele do prostředí MS14+ a MS21+.
- Instalační příručku, která bude popisovat instalační kroky pro úspěšnou instalaci do prostředí MS14+ a MS21+.
- Parametry servisního nástroje Poskytovatele, pro konfiguraci DUMP logu tak, aby log obsahoval nezbytné údaje pro následnou analýzu ze strany Poskytovatele.

Instalaci servisního nástroje Poskytovatele zajistí Provozovatel MS14+ a MS21+ až po provedení funkčních a bezpečnostních testů a následně v rámci součinnosti bude Provozovatel MS14+ a MS21+ zajišťovat předávání výstupů z toho nástroje Poskytovateli.

Odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+

Odstraňování identifikovaných vad bude prováděno Poskytovatelem v součinnosti se subjekty, které zajišťují 3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW produktů (tj. servisní podporu těchto standardizovaných SW produktů) pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení celku MS14+ a MS21+. Úkolem Poskytovatele je:

- **Prověřit a detailně charakterizovat vadu.** Poskytovatel je povinen identifikovat samostatně, příp. s podporou standardizovaných SW produktů využitých v MS14+ a MS21+ zdroj/příčinu vady a tuto skutečnost uvést v ServiceDesk. Na Poskytovatele budou eskalovány všechny zjištěné vady zjištěné na celku MS14+ a MS21+ (s výjimkou vad jednoznačně identifikovaných ze strany provozovatele MS14+ a MS21+ na HW a síťové infrastruktuře, jež odstraní Provozovatel MS14+ a MS21+ v rámci své odpovědnosti).
- **Zpracovat a prezentovat Objednateli návrh na odstranění vad**, vč. nutné součinnosti dalších subjektů zajišťujících podporu MS14+ a MS21+ (např. podpory standardizovaných SW a HW produktů), a to formou adresných úkolů na tyto subjekty, souslednosti a termínů jejich realizace dle uzavřených SLA.

- **Odstranit vadu v Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+.** V případě vad, které jsou pokryty servisní podporou standardizovaných SW či HW produktů bude Poskytovatel servisu Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ koordinovat činnost subjektů zajišťujících odstraňování vad v rámci 3. úrovně podpory těchto standardizovaných SW či HW produktů. Stejně tak bude Poskytovatel koordinovat servisní podporu standardizovaných SW či HW v případě, kdy je pro odstranění vady v aplikaci MS14+ a MS21+ potřeba zajistit servisní podporu standardizovaných SW či HW.
- **Poskytovat informace o průběhu odstraňování vad prostřednictvím nástroje ServiceDesk.**
- **Prezentovat Objednateli souhrnné informace o odstranění vad a průběžně upravovat/aktualizovat dokumentační základnu MS14+ a MS21+ s ohledem na dopady odstraněných vad do dokumentace MS14+ a MS21+.**

Postup řešení životního cyklu odstranění zjištěné vady je uveden v následujícím schématu a tabulce. SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence.

Pokud si z objektivních důvodů, nezávislých na Poskytovateli, oprava identifikované vady vyžádá delší časový úsek, než je stanoven v SLA parametrech, či způsobí vznik jiné vady, bude k tomuto ze strany Správce přihlíženo v rámci měsíčního vyhodnocení parametrů plnění. Poskytovatel musí prokázat, že nemohl při procesu opravy vady postupovat jinak (tj. musí prokázat, že postupoval v režimu „best effort“).

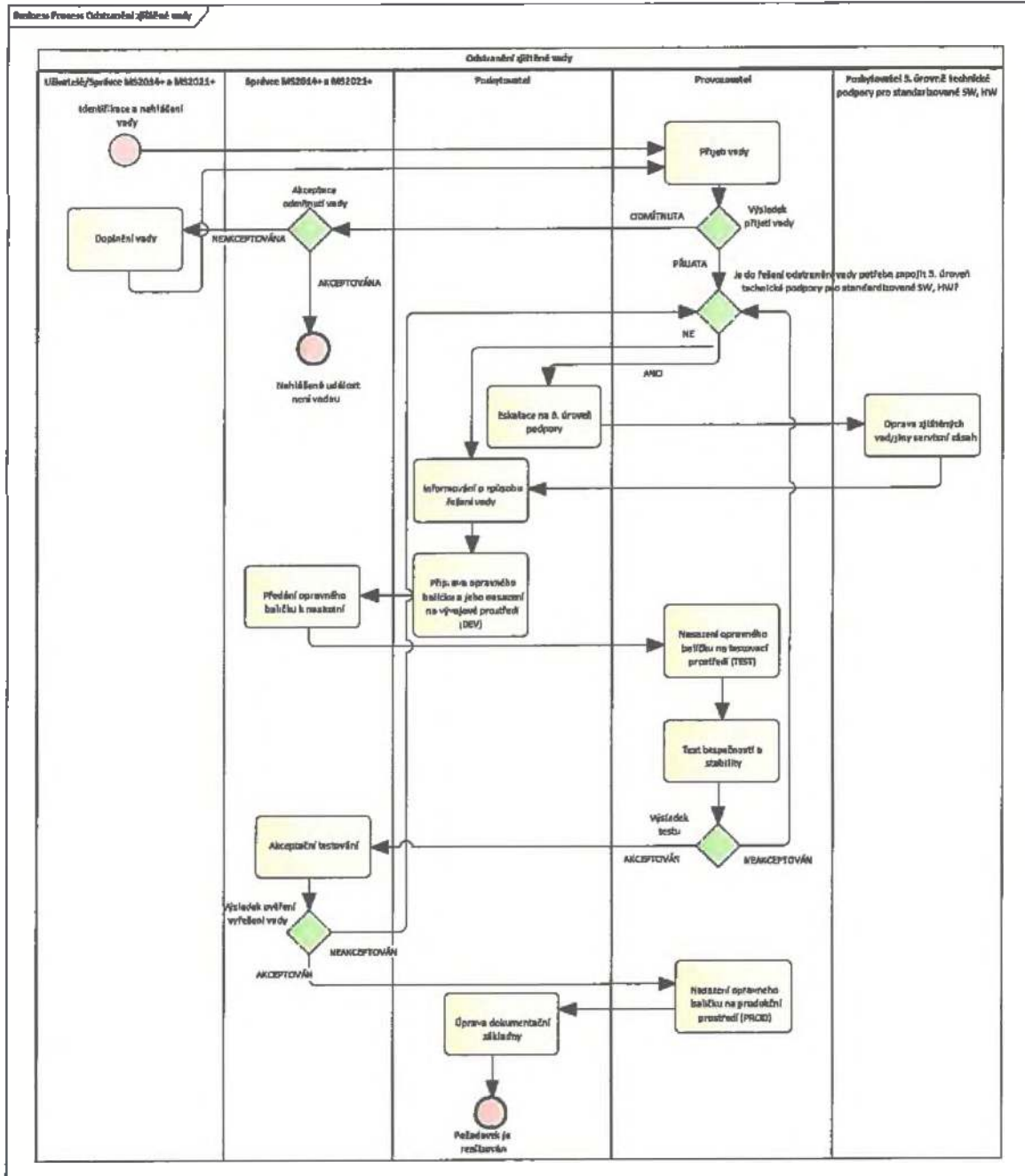


Schéma 5 Business Process Odstranění zjištěné vady

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení vady	Kdokoliv (Správce MS14+ a MS21+, Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+)	Vada bude zaznamenána prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Osoba, která vadu identifikovala, popíše vadu způsobem, který co nejpřesněji umožní její opětovné nasimulování nebo její určení.
Přijetí vady	Provozovatel (v době poskytování dočasného provozu Poskytovatel)	Poskytovatel na základě obeznámení se s popisem vady vadu: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme; - stanoví kategorizaci závažnosti vady. Správce dohlíží nad správností kategorizace dané vady a má oprávnění tuto kategorizaci změnit. • Přijme – stanoví kategorizaci dopadu vady. Správce má informaci o kategorizaci vady k dispozici. • Odmítne - v případě, že se nejedná o vadu Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+. Toto rozhodnutí musí Poskytovatel doložit; • Vráti k doplnění - v případě, že na základě popisu vady nemůže vadu opětovně nasimulovat nebo identifikovat. Poskytovatel musí přesně uvést, jaké informace postrádá. Poskytovatel smí požadovat pouze doplnění informací, které mohou běžní uživatelé opatřit.
Doplnění vady	Autor hlášení vady	Autor hlášení vady doplní hlášení o informace požadované Poskytovatelem.
Kontrola kategorizace závažnosti vady	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ může kdykoliv v průběhu administrace vady změnit její kategorizaci závažnosti. V tomto případě začíná běh lhůt znovu, a to dle nově nastavené kategorie závažnosti vady. Poskytovatel má oprávnění vyvolat neshodu ohledně nově nastavené kategorie ze strany Správce. V takovém případě budou SLA počítána dle původní kategorizace Poskytovatele, a to od data původní kategorizace vady. Poskytovatel musí prokázat odůvodnění neshody. Finální rozhodnutí ohledně řešení neshod bude v rukou Správce MS14+ a MS21+, přičemž tento si může vyžádat stanovisko dalšího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+).
Kontrola kategorizace dopadu vady – procedura Prioritizace	Správce MS14+ a MS21+	U vybraných záznamů vady má Správce MS14+ a MS21+ možnost využít tzv. proceduru Prioritizace, kdy označené záznamy vad budou řešeny v termínech jiných kategorií (např. vada kategorie závažnosti C a dopadu III. bude řešena v termínech odpovídající vadě A, kategorii dopadu I.). SLA parametry pro proceduru Prioritizace jsou nastaveny následovně: kategorizace vady se

		<p>nemění vzhledem k sankčnímu ujednání, tedy v případě nesplnění termínu opravy vady jsou sankce udělovány dle původní kategorie závažnosti vady.</p> <p>Čas pro opravu vady se začíná počítat jako nová lhůta v okamžiku zahájení procedury Prioritizace, a to označením požadavku Správce MS14+ a MS21+ v SD nástroji jako prioritního a určením času k vyřešení – výběrem z „Matice výpočtu SLA pro řešení vad“ viz níže).</p> <p>Počet záznamů vad pro eskalační proceduru je omezen hodnotou 15 ks za sledované období.</p>
Akceptace/ odmítnutí vady	Autor hlášení vady, Správce MS14+ a MS21+	<p>Autor hlášení vady i Správce MS14+ a MS21+ akceptují odmítnutí vady, tj. stvrdí, že se v nahlášeném případě nejednalo o vadu MS14+ a MS21+.</p> <p>Autor hlášení vady i Správce MS14+ a MS21+ mohou odmítnutí vady neakceptovat a předají vadu zpět k řešení Poskytovateli.</p>
Informování o způsobu řešení vady	Poskytovatel	<p>U vad kategorie B a C sdělí Poskytovatel bližší informace o vadě, zejména jakým způsobem bude vada řešena, včetně určení termínu, do kdy bude vada odstraněna s ohledem na stanovená SLA.</p> <p>V případě, že bude vada odstraněna workaroumem, či v rámci vady nebude jasná příčina, bude založen záznam Problému v rámci Problem managementu.</p>
Příprava opravného balíčku	Poskytovatel	<p>Poskytovatel zajistí sestavení požadavků na odstranění vad do SW opravných balíčků (releasů).</p> <p>Poskytovatel připraví opravný balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+, jehož nasazením bude identifikovaná vada odstraněna.</p> <p>Poskytovatel nasadí a otestuje opravný balíček na svém DEV prostředí.</p> <p>Opravný balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení. U opravného balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu opravného balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Opravné balíčky budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>

<p>Nasazení opravného balíčku na testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu nasazuje na TEST prostředí schválené instalační opravné balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele.</p> <p>Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí na funkční testování Správce MS14+ a MS21+.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení opravných balíčků.</p>
<p>Ověření vyřešení vady</p>	<p>Správce MS14+ a MS21+</p>	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem ověření odstranění vady. Dle komplexnosti opravy jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě ověření může Správce MS14+ a MS21+ opravný balíček:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.
<p>Nasazení opravného balíčku na produkční prostředí (PROD)</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+</p>	<p>Nasazení zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném správcem MS14+ a MS21+.</p>
<p>Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+</p>	<p>Poskytovatel</p>	<p>Pokud má odstranění vady jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, atd.), do kterých má odstranění vady dopad.</p>

Metriky služby (SLA)

SLA jsou aplikovány na produkční prostředí.

Diagnostika Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ prováděná na pokyn Objednatele musí být provedena nejpozději do 10 pracovních dnů od přijetí požadavku na její provedení.

Provozní doba servisu je 5x10, tj. doba od 08:00 do 18:00 hod. každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů). Lhůty jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence – viz schéma „Odstranění zjištěné vady“, a to v rámci vymezené provozní doby.

3.2.1.1 Kategorie závažnosti vady

Jedním z povinných vstupů pro výpočet SLA parametrů služby Servis Aplikace je tzv. Kategorie závažnosti vady, která stanovuje aspekt „důležitosti“ řešení záznamu vady. V rámci služby jsou definovány tři kategorie závažnosti vady – A, B a C.

Definice kategorií závažnosti je následující:

- **Kategorie A**
 - **Kompletní nefunkčnost MS, tj. uživatel se nemůže připojit na portál pro uživatele a přihlásit se do MS, nebo**
 - **Je znemožněn průchod klíčovým procesem postíženým vadou**
Průchod klíčovým procesem je znemožněn v následujících případech:
 - Nelze administrovat/aplikovat role, práva a kompetence
 - Nelze podat/administrovat/žádost o podporu
 - Nelze podat/administrovat/ ZoR/IoP, ŽoZ.
 - Nelze založit/finalizovat/schválit Hodnocení.
 - Nelze založit/finalizovat/podat/administrovat Platbu
 - Nelze administrovat souhrnnou Žádost o platbu

Vadu lze řešit i pomocí nasazení dočasného řešení, které naplní některou z nižších kategorií vady B či C. Na toto dočasné řešení budou aplikovány lhůty platné pro příslušnou kategorii závažnosti vady. V případě řešení vady nasazením dočasného řešení bude založeno hlášení v rámci Problem managementu a na toto hlášení aplikovány příslušné lhůty. Po vyřešení Problému bude odstraněno dočasné řešení a následně i uzavřen záznam hlášení vady.

- Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 4 hod.
 - Vyřešení vady či přijetí dočasného řešení – viz tabulka č. 14.
- **Kategorie B – vady, které nejsou vadou kategorie A a které omezují použití funkcionalit MS14+ a MS21+, nicméně uživatel může příslušný úkon (průchod procesem) provést jiným náhradním/dočasným řešením (existuje workaround).**
 - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod.
 - Vyřešení vady – viz Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad.

- Kategorie C - ostatní vady než vady kategorie A a B.
 - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod.
 - Vyřešení vady - viz Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad

Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí úspěšné ověření opravného balíčku na testovacím prostředí (tj. že nasazením opravného balíčku je vada odstraněna a nasazení opravného balíčku nevyvolalo vadu jinou). Poskyvateli se lhůta staví okamžikem předání opravného balíčku Objednateli k nasazení do příslušných prostředí MS2014+ a MS2021+ (prostřednictvím služeb Provozovatele MS2014+ a MS2021+). Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je opravný balíček nasazován Provozovatelem MS2014+ a MS2021+ a odstranění vady je ověřováno Objednatelem či Objednatelem určenou 3. stranou. Pokud není vada opravným balíčkem řádně odstraněna, běží lhůta Poskyvateli dál.

3.2.1.2 Kategorie dopadu vady:

V rámci matice pro výpočet SLA jednotlivých záznamů vady je kromě kategorie závažnosti určována i kategorie dopadu vady, která stanovuje „míru zasažení“ uživatelů systému danou vadou. Kategorii dopadu stanovuje Poskyvatel MS14+ a MS21+ a informace o ní je dostupná Správci MS14+ a MS21+. SLA parametry jsou složeny z obou kategorizací. Kategorie dopadu jsou tři – I, II. a III.

Definice kategorie dopadu je následující:

- kategorie I. = >100 uživatelů
- kategorie II. = 11 - 99 uživatelů
- kategorie III. = <10 uživatelů

Matice výpočtu SLA pro řešení vad (údaje v hodinách v rámci provozní doby) – počítáno od doby identifikace a nahlášení vady			
Kategorie závažnosti/dopadu	A	B	C
I	8	30	100
II	12	45	150
III	16	60	200

Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad

Výsledné SLA parametry budou aplikovány na všechny záznamy vad a to i v kombinaci procedur „Neshoda“ a „Prioritizace“ (viz výše).

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služeb servisu bude připraven ze strany Poskytovatele *Protokol o poskytování služeb servisu* za období uplynulého měsíce obsahující požadované počty a výčet provedených Servisních služeb. V rámci Protokolu bude ukončeno řešení neshod a prioritizační procedury v rámci záznamů vady za sledované období. Protokol bude podléhat standardní akceptační proceduře, do které může na základě pokynu Správce MS14+ a MS21+ vstupovat třetí subjekt a to formou vyžádaného odborného stanoviska. Všechny tyto úkony budou zaznamenány v nástroji ServiceDesk dle určení Objednatele.

3.2.2 Problem management

Záznam Problému vzniká z Incidentu ve chvíli, kdy je příčina Incidentu neznámá a nedaří se ji odhalit a odstranit v rámci stanovené lhůty pro řešení Incidentu. Aby bylo možné Problém z Incidentu vygenerovat, je potřeba nejdříve stanovit v rámci řešení vady (incidentu) tzv. workaround, tedy postup, který obejde příčinu vady tak, že nedojde ke snížení kvality nebo je snížení kvality akceptováno

zadavatelem. Záznam Problému je vygenerován z Incidentu, nebo je možné incident navázat na již existující Problém v případě, kdy se řeší společná příčina více Incidentů a případně i důsledky, pokud nebyly již v rámci Incidentu napraveny. Samotný Incident je při zahájení kroků v rámci Problem managementu ukončen.

V rámci Problem managementu se pak analyzuje příčina incidentu a následně se realizuje opatření, která příčinu eliminují. Z problémů lze generovat DB známých vad, která je součástí tzv. Knowledge database (viz požadavky na dokumentaci výše).

Lhůta pro vyřešení Problému bude stanovena na základě dohody mezi smluvními stranami, viz krok „Posouzení návrhu způsobu a doby řešení Problému“ níže.

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení Problému	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Problém je identifikován v rámci řešení vady (incidentu), a to kdykoliv od kroku „Akceptace vady“ do kroku „Příprava opravného balíčku“. Problém je zaznamenán jako samostatná entita prostřednictvím nástroje ServiceDesk.</p> <p>Osoba, která problém identifikovala, jej popíše způsobem, který co nejpřesněji umožní vymezit rozsah analýzy příčiny problému. Záznam problému vzniká na úrovni podpory, která řeší incident, nicméně lze jej administrativně přesunout na jinou úroveň podpory, kam věcně spadá.</p> <p>Informace o založení Problému je připojena i k záznamu vady tak, aby byli o problému informováni všichni zapojení uživatelé (řešitelé vady na 1. či 2. úrovni, zadavatel vady). Tato informace resp. vazba mezi Incidenty a Problémy bude využita zejména pro situaci, kdy je incident navázán na již existující Problém.</p>
Přijetí Problému	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>V rámci tohoto kroku je analyzován Problém na příslušné úrovni podpory. V rámci analýzy je předběžně stanoven odhad způsobu a délky řešení problému. Tento krok nastává do 30 hodin od založení záznamu problému či od předání záznamu problému mezi úrovněmi podpory.</p> <p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení Problému je předán Správci MS14+ a MS21+.</p>
Posouzení návrhu způsobu a doby řešení problému	Správce MS14+ a MS21+	<p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení Problému je posouzen Správcem MS14+ a MS21+.</p> <p>V případě souhlasu s návrhem jsou údaje v tomto návrhu nastaveny jako SLA pro vyřešení problému do nástroje ServiceDesk.</p> <p>V případě potřeby si Správce MS14+ a MS21+ může od příslušné úrovně řešení vyžádat další podklady resp. odůvodnění návrhu, nebo si může posouzení vyžádat od třetího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+).</p> <p>V případě nesouhlasu s návrhem je záznam Problému vrácen k přepracování analýzy na</p>

		příslušnou úroveň podpory. Tento krok může být opakován tolikrát, než smluvní strany dojdou ke shodě.
Informování o způsobu řešení problému		<p>Problém může být vyřešen různými způsoby od parametrických řešení, po nutnost instalace opravných balíčků na aplikační úrovni či nutnost úpravy standardizovaného SW produktu.</p> <p>V rámci kroku Informování o způsobu řešení problému jsou řešitelem příslušné úrovně popsány konkrétní kroky, které jsou pro vyřešení problému přijaty a jejich harmonogram. V případě nutnosti instalace opravných balíčků je pro tyto opravné balíčky přijat stejný způsob ověření jako pro Incidenty.</p> <p>Na konci je označena konkrétní instalace na testovací/produkční prostředí MS14+ či MS21+ a oznámeny požadavky na uživatelské otestování řešení problému a označení prostředí, v rámci kterého bude řešení problému ověřeno.</p>
Ověření řešení problému	Správce MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ otestuje vyřešení problému definovaným způsobem.</p> <p>V případě pozitivního ověření řešení na produkčním prostředí Aplikace je záznam problému uzavřen. V případě negativního ověření je řešení problému reklamováno.</p> <p>Kroky „Informování o způsobu řešení Problému“ a „Ověření řešení problému“ se mohou opakovat do doby, kdy je řešení problému akceptováno Správce MS14+ a MS21+.</p>
Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Pokud má odstranění problému jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je příslušná úroveň podpory povinna bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, Knowledge database atd.), do kterých má odstranění Problému dopad.</p>

Tabulka 15 Kroky v rámci služby Problem management

Pokud nastane v časovém rozmezí 3 měsíců k opakování již jednou vyřešeného Problému (tedy jsou opakovány již jednou vyřešené příčiny vady/vad), jsou všechny identifikované vady na tento Problém navázané automaticky charakterizované jako vady závažnosti A dopadu II s příslušnými SLA.

3.2.3 Request Fulfillment

Vyjma vad jsou v rámci služby servisu realizovány i další požadavky tzv. Requesty, tedy požadavky na nastavení, úpravy formulářů, databázové úpravy dat a další. Jedná se o požadavky, které charakterem nelze označovat jako vady a ani jako požadavky na rozvoj Aplikace MS14+ a MS21+.

Tyto požadavky budou řešeny v rámci služby Servis Aplikace, a to v maximálním rozsahu kapacitní náročnosti Poskytovatele 80ks za sledované období. Následně budou tyto služby čerpány a hrazeny prostřednictvím „Odborných služeb“. Výjimkou jsou požadavky na „Databázovou úpravu dat“ (tj. konverze), které jsou blíže popsány ve službě „Dočasný provoz“.

Příklady Requestů:

- a) Databázová úprava dat (tj. konverze)⁹
- b) Požadavek na sestavu v rozmezí atributů, které jsou v rámci BI nástroje k dispozici
- c) Požadavek na úpravu formuláře formou parametrizace (např. povinnost již existujících polí, úprava stávajících algoritmů nad formulářem resp. jeho verzí)
- d) Požadavek na změnu nastavení práv/kompetencí rolí (tj. úprava práv uživatelských rolí na úrovni tříd, atd.)
- e) Požadavek na export a zpracování dat do požadovaného formátu.

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení Requestu	Správce MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+)	Záznam Requestu bude zaznamenán prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Osoba, která Request identifikovala, popíše požadavek způsobem, který umožní určení způsobu jeho vyřešení/zpracování.
Přijetí Requestu	Provozovatel (v době poskytování dočasného provozu Poskytovatel)	Provozovatel na základě obznámení se s popisem Requestu záznam: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme - provede základní analýzu požadavku a stanoví, zda je schopen v rámci svých nástrojů požadavek zajistit. • Vrátil k doplnění - v případě, že na základě popisu Requestu nemůže požadavek analyzovat. Poskytovatel musí při vrácení požadavku přesně uvést, jaké informace postrádá. • Zašle k posouzení na 2. úroveň podpory (metodická část) – v případě, kdy je pro vyřešení Requestu nutné metodicky vyhodnotit dopady požadavku • Přijme – na základě prvotní analýzy požadavku Provozovatel zjistí, že není schopen svými nástroji požadavek zajistit a předá jej k řešení Poskytovateli. <p>Lhůta pro vyřešení Requestu počíná vždy okamžikem prvního předání záznamu na konkrétní úroveň podpory a je pozastavena v případech předání mezi úrovněmi či vrácení k doplnění zadavateli a posuzování metodiky.</p>
Doplnění Requestu	Autor záznamu Requestu	Autor Requestu doplní záznam o informace požadované Poskytovatelem či Provozovatelem a to v závislosti na tom, ze které úrovně je doplnění informací vyžadováno.
Přijetí Requestu	Poskytovatel	Poskytovatel na základě obznámení se s popisem Requestu záznam: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme – provede analýzu a stanoví čas potřebný k vyřešení Requestu • Vrátil k doplnění – v případě, že na základě popisu Requestu

⁹ Bližší náležitosti řízení a rozsahu Databázových úprav dat (konverzí) jsou řešeny ve službě „Dočasný provoz“

		<p>nemůže Poskytovatel požadavek vyřešit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odmítne – vrátí k řešení na úroveň Provozovatele v případě, že mu byl požadavek předán chybně. • Zašle k posouzení na 2. úroveň podpory (metodická část) - v případě, kdy je pro vyřešení Requestu nutné metodicky vyhodnotit dopady požadavku
Posouzení Requestu	Správce MS14+ a MS21+, pracovník implementační struktury (metodik)	Request je metodicky posouzen. V případě schválení je předán k řešení na příslušnou úroveň podpory. V případě negativního stanoviska metodika je záznam Requestu ukončen.
Informování o způsobu řešení Requestu	Poskytovatel/Provozovatel	Příslušná úroveň zadá do SD nástroje odhad způsobu a délky řešení Requestu.
Posouzení návrhu způsobu a doby řešení Requestu	Správce MS14+ a 21+	<p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení requestu problému je posouzen Správcem MS14+ a MS21+.</p> <p>V případě souhlasu s návrhem jsou údaje v tomto návrhu nastaveny jako SLA pro vyřešení problému do nástroje Service Desk.</p> <p>V případě potřeby si Správce MS14+ a MS21+ může od příslušné úrovně řešení vyžádat další podklady resp. odůvodnění návrhu, nebo si může posouzení vyžádat od třetího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+.</p> <p>V případě nesouhlasu s návrhem je záznam Requestu vrácen k přepracování analýzy na příslušnou úroveň podpory. Tento krok může být opakován tolikrát, než smluvní strany dojdou ke shodě.</p>
Vyřešení Requestu	Provozovatel/Poskytovatel	<p>Příslušná úroveň podpory realizuje kroky dle odsouhlaseného návrhu způsobu a doby řešení Requestu. Pokud pro vyřešení Requestu není nutná instalace opravného balíčku, následuje Ověření řešení Requestu.</p> <p>V případě nutnosti instalace opravného balíčku následují kroky k jeho přípravě, nasazení a ověření viz níže.</p> <p>Lhůta pro vyřešení požadavku je stanovena do 5 pracovních dní, pokud nebude dohoda s Objednatelům jiná.</p>
Příprava opravného balíčku	Poskytovatel	<p>V případě řešení Requestu na 3. úrovni podpory a nutnosti instalace opravného balíčku pro vyřešení Requestu zajistí Poskytovatel zařazení požadavků typu Request do SW opravných balíčků (releasů).</p> <p>Poskytovatel připraví opravný balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+.</p>

		<p>Poskytovatel nasadí a otestuje opravný balíček na svém DEV prostředí.</p> <p>Opravný balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení. U opravného balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu opravného balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Opravné balíčky budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení opravného balíčku na testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu nasazuje na TEST prostředí schválené instalační opravné balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele.</p> <p>Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí na funkční testování Správce MS14+ a MS21+.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení opravných balíčků.</p>
Ověření vyřešení Requestu	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem ověření vyřešení Requestu. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě ověření může Správce MS14+ a MS21+ opravný balíček:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu

		<p>s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.</p> <p>V případě, kdy není pro vyřešení Requestu nutné nasazení opravného balíčku, provede zadavatel požadavku posouzení/test vyřešení Requestu na požadovaném prostředí MS14+ či MS21+ a jeho řešení akceptuje (v tom případě je záznam ukončen), či neakceptuje (v tom případě je záznam vrácen k dořešení na příslušnou úroveň podpory).</p>
Nasazení opravného balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel	Nasazení zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném Správcem MS14+ a MS21+.
Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel/Provozovatel	Pokud má zapracování requestu jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je příslušná úroveň podpory povinna bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, atd.), do kterých má vyřešení Requestu dopad.

Tabulka 16 Kroky v rámci služby Request fulfillment

3.3 Rozvoj Aplikace

Popis a požadavky

Funkcionality MS14+ a MS21+ jsou využívány velmi širokým okruhem subjektů zahrnujícím řídicí orgány a zprostředkující subjekty, kontrolní/auditní orgány (z úrovní ústředních orgánů státní správy a orgánů územních samospráv), ale i široké spektrum žadatelů o finanční podporu (opět od subjektů veřejné správy všech úrovní až po obchodní společnosti a fyzické osoby podnikající i nepodnikající).

V průběhu programového období dochází zejména ke změnám v důsledku požadavků jednotlivých řídicích orgánů a v důsledku změny metodických pokynů MMR, které určují průběh základních procesů podporovaných monitorovacím systémem. Dalším důvodem změn jsou úpravy klíčových legislativních předpisů a také úpravy provázaných informačních systémů (zejména informačních systémů spravovaných Ministerstvem financí ČR).

Konkrétní nastavení či řešení funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ může rovněž některým uživatelům s ohledem na jejich specifické podmínky způsobovat překážky v efektivním využívání všech funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. Specifické podmínky konkrétních uživatelů mohou spočívat zejména v požadavcích na integrační vazby MS14+ a MS21+ na interní systémy konkrétního uživatele (např. z řad řídicích orgánů), v požadavcích na specifické hromadné operace a v dalších obdobných požadavcích. Bez úpravy funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ enormně narůstá

uživatelům s těmito specifickými požadavky množství manuální práce s riziky zvýšené chybovosti způsobené chybou lidského faktoru. Odstraňování takovýchto překážek ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ je tedy rovněž předmětem služby rozvoje.

Poskytovatel bude při plnění předmětu Smlouvy postupovat v úzké součinnosti s Provozovatelem MS14+ a MS21+, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ dle katalogu služeb. Pokud je v následujícím textu popsána odpovědnost/součinnost Provozovatele MS14+ a MS21+, plní tuto roli po dobu dočasného provozu MS14+ a MS21+ (více viz kapitola Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.) Poskytovatel.

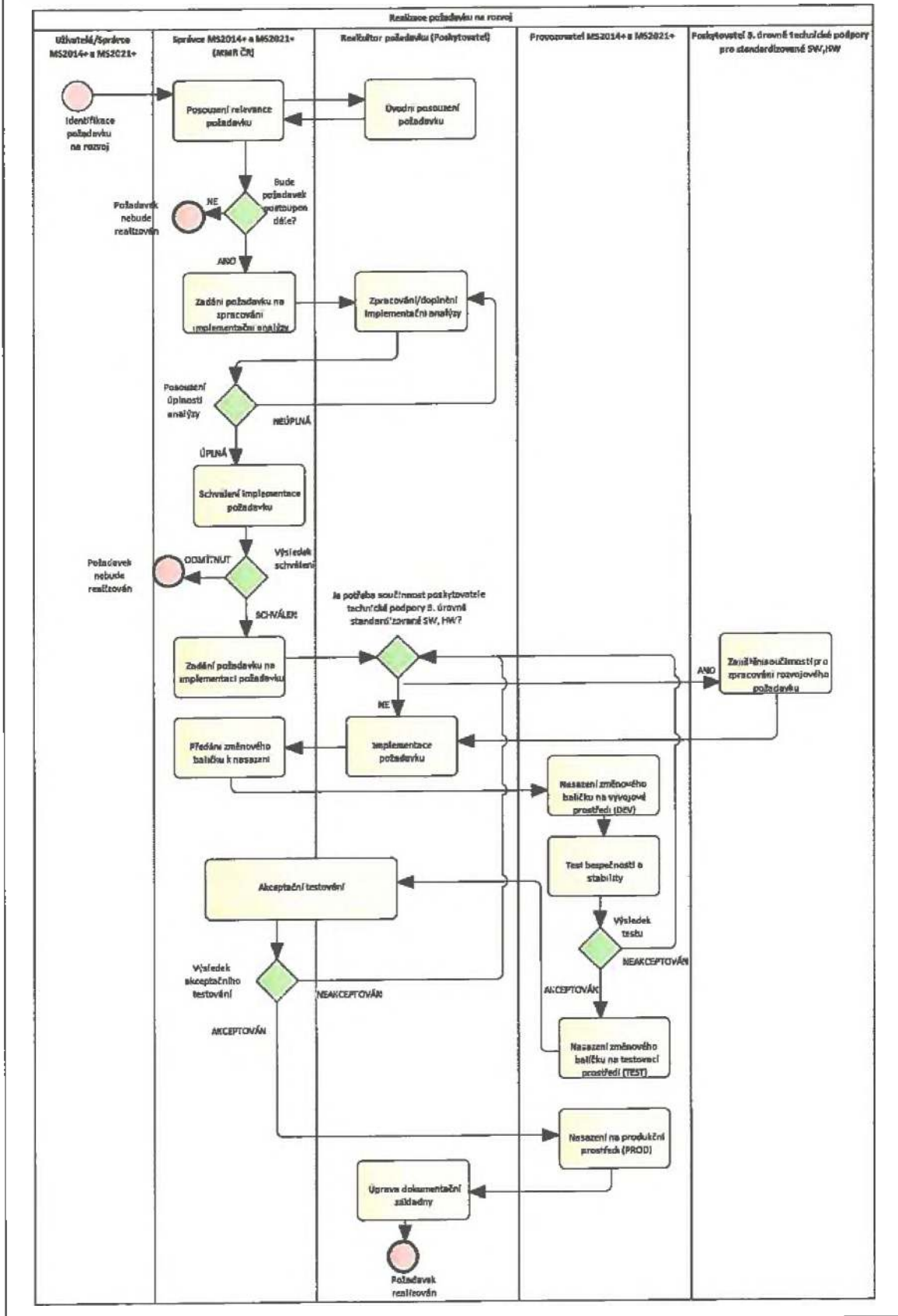
Poskytovatel bude zajišťovat rozvoj funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ formou změnových požadavků s tím, že proces realizace této služby bude realizován ve 2 krocích:

- **Analýza požadavku na rozvoj ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+** - tento krok zahrnuje přijetí požadavku a jeho analýzu Poskytovatelem. Analýza umožní stanovit detailní rozbor dopadů do stávajícího řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ a kvalifikovaný odhad kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku.
- **Realizace rozvoje ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+** - v návaznosti na schválení realizace změnového požadavku Objednatel bude Poskytovatel požadavek realizovat. Až po ověření, které bude Objednatel řídit, bude změnový požadavek nasazen do produkčního provozu Provozovatelem MS14+ a MS21+.

V rámci změnového požadavku může Správce MS14+ a MS21+ rovněž požadovat po Poskytovateli provedení optimalizace vymezené funkcionality/služby Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ tak, aby tato takto konkrétně vymezená funkcionalita/služba (či skupina funkcionalit/služeb) měla po provedení úprav v rámci příslušného změnového požadavku maximálně přípustnou dobu odezvy uživatelské operace (např. načtení formuláře musí proběhnout do maximální doby 3 sekund). Dobou odezvy se myslí čas, který uživatel je nucen vyčkat, než systém dokončí požadovanou operaci a uživatel může pokračovat ve spuštění další návazné funkcionality. Poskytovatel v takovém případě zohlední v analýze požadavku všechny faktory, které dobu odezvy vymezené funkcionality/služby Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ ovlivňují a zohlední tyto faktory v odhadu kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku. Maximální doba odezvy pak bude jedním z akceptačních kritérií změnového požadavku.

Pokud pro řádné zpracování změnového požadavku bude nutno zajistit součinnost poskytovatelů 3. úrovně podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je MS14+ a MS21+ založen, Objednatel tuto součinnost zajistí v termínech dle podmínek produktu technické podpory, jež má MMR s SW a HW vendory uzavřeny. SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence

Proces je zachycen v následujícím schématu a rozepsán dále v textu.



Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace požadavku na rozvoj ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+	Uživatelé / Správce MS14+ a MS21+	<p>Uživatel / Správce MS14+ a MS21+ naformuluje svůj požadavek prostřednictvím nástroje ServiceDesk.</p> <p>Uživatel v rámci formulace požadavku zadá alespoň následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • označení požadavku; • specifikaci požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti; a • požadovaný termín dodání plnění.
Posouzení relevance požadavku	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ posoudí, zda je požadavek relevantní a případně doplní jeho znění tak, aby představovalo ucelené zadání.</p> <p>Správce MS14+ a MS21+ v této fázi odmítá zejména požadavky, které jsou zcela v rozporu se strategií rozvoje MS14+ a MS21+, jsou v rozporu s právními předpisy, případně nejsou realizovatelné nebo se nevztahují k funkcionalitám Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+.</p> <p>O odmítnutí požadavku je prostřednictvím ServiceDesk informován jeho iniciátor a životní cyklus požadavku tímto končí.</p> <p>Pokud je požadavek neúplný, smí ServiceDesk požádat autora požadavku prostřednictvím ServiceDesk o jeho doplnění.</p> <p>Pokud je požadavek posouzen kladně, pokračuje se dalším krokem.</p>
Zadání změnového požadavku Poskytovateli	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ předá Poskytovateli zadání změnového požadavku, které bude obsahovat: - označení požadavku; specifikaci požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti; a požadovaný termín dodání plnění (implementace požadavku).</p>
Úvodní posouzení požadavku	Poskytovatel	<p>Poskytovatel na základě obeznámení se s požadavkem sdělí, zda je požadavek pro něj srozumitelný a realizovatelný, či zda potřebuje jeho doplnění.</p> <p>Pokud bude požadavek srozumitelný a realizovatelný, vypracuje Úvodní posouzení požadavku, které bude obsahovat informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jaká je kapacitní náročnost provedení detailní implementační analýzy požadavku a • jaký je termín jejího možného dokončení • jaká je předpokládaná kapacitní náročnost implementace požadavku, a to přidělením požadavku do jedné z následujících kategorií: 1 – implementace do 50MD,

		2 - implementace do 150MD, 3 - implementace nad 150MD
Zadání požadavku na zpracování Implementační analýzy	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ požadavek zamítne nebo zadá požadavek na zpracování Implementační analýzy.
Zpracování/doplnění Implementační analýzy	Poskytovatel	Poskytovatel zpracuje/doplní Implementační analýzu (nad rámec dalších požadavků dle Smlouvy) v následující struktuře pro vývojové práce: <ul style="list-style-type: none"> • Návrh řešení - detailní popis cílové podoby řešení, tj. specifikace nových upravených funkcí zpracovaná formou podrobného popisu a návrhů/modelů obrazovek systému; • Dopad na architekturu řešení - schéma dotčené části architektury, identifikace dotčených částí architektury a popis provedeného zásahu do příslušné části architektury; • Kapacitní náročnost činností; • Navržený realizační harmonogram - pro všechny fáze (vývoj, testování, dokumentace, předání k nasazení...); • Řízení implementace - návrh vhodného způsobu a mechanismů řízení implementace požadavku; • Akceptační mechanismus - návrh způsobu akceptačního testování a akceptačních kritérií. Poskytovatel zpracuje příslušné části Implementační analýzy s ohledem na komplexnost požadavku. V případě potřeby doplní Poskytovatel Implementační analýzu o další potřebné a relevantní informace.
Posouzení úplnosti Implementační analýzy	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ posoudí, zda je implementační analýza úplná a dostatečná s ohledem na změnový požadavek. Pokud ano, pokračuje životní cyklus dalším krokem. Pokud ne, vrátí analýzu příslušnému Poskytovateli k doplnění.
Schválení implementace požadavku	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ na základě Implementační analýzy může aktualizovat ekonomické posouzení požadavku a následně zvolí další postup při zpracování požadavku. Implementaci požadavku může: <ul style="list-style-type: none"> • Schválit - o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus pokračuje dalším krokem. • Odmítnout - o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus požadavku je ukončen.
Zadání požadavku na implementaci požadavku	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ zadá požadavek na implementaci požadavku Poskytovateli.
Implementace požadavku	Poskytovatel	Poskytovatel provede implementaci požadavku v souladu se schválenou Implementační analýzou. Poskytovatel zajistí sestavení změnových požadavků do SW změnových balíčků (releasů). Poskytovatel připraví změnový balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+. Změnový balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení na prostředí DEV a TEST prostřednictvím

		<p>Provozovatele MS14+ a MS21+. U změnového balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu změnových balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Poskytovatel je povinen průběžně informovat Správce MS14+ a MS21+ o průběhu implementace a umožnit její dohled Správcem MS14+ a MS21+, či jím určeným subjektem.</p> <p>Změnové balíčky Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení změnového balíčku na vývojové prostředí (DEV) a testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu MS14+ a MS21+ nasazuje na DEV prostředí správcem MS14+ a MS21+ schválené instalační změnové balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele. Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí balíček na TEST prostředí, kde je z funkčního pohledu testuje Správce MS14+ a MS21+ za součinnosti Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení změnových balíčků.</p>
Akceptační testování	Správce MS14+ a MS21+, Poskytovatel	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem akceptační testování. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové, atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě akceptačního testování může Správce MS14+ a MS21+ výstup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.
Nasazení změnového balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Nasazení Správcem MS14+ a MS21+ schválených změnových balíčků zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném Správcem MS14+ a MS21+.</p>

Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel	Pokud má realizace změnového požadavku na základě rozvoje Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu MS14+ a MS21+ aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (např. CMDB), do kterých má realizace změnového požadavku dopad.
--	--------------	--

Tabulka 17 Kroky v rámci služby Rozvoj Aplikace

Metriky služby (SLA)

Celý životní cyklus požadavku bude řízen prostřednictvím ServiceDesk. Poskytovatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně tímto způsobem, a to bezodkladně. Pro realizaci jednotlivých úkonů Poskytovatele platí následující metriky:

- Úvodní posouzení požadavku - do 10 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku ze strany Správce MS14+ a MS21+. V případě, že tento bude Poskytovatelem vrácen z důvodu nesrozumitelnosti zadání, lhůta běží znovu ode dne upřesnění v původní délce.
- Zpracování/doplnění Implementační analýzy - předání prostřednictvím ServiceDesk v den jejího dokončení, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován.
- Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím ServiceDesk a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení Implementace, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován v harmonogramu realizace rozvojových celků viz kapitola 2.1.3.

3.4 Odborné služby

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí odborné služby spočívající například v:

- Zajištění školení nebo on-site podpory.
- Zpracování politik správy informačního systému, např. politik řízení kontinuity služeb nebo informační bezpečnosti.
- Provedení provozních a administrativních úkonů nad rámec kontinuálně poskytovaných služeb.

- Poskytovatel zajistí službu zasílání notifikačních SMS v rámci systému uživatelům. Předpokládaný počet využitých SMS za sledované období, tj. měsíčně, 150 – 220 tisíc za oba systémy.
- Poskytovatel zajistí služby kvalifikované elektronické pečeti a elektronických časových razítek (běžná a archivní).
 - Předpokládaný počet využitých pečeti - 8 – 12 tisíc za sledované období, tj. měsíčně, za oba systémy.
 - Předpokládaný počet využitých časových razítek 120 – 140 tisíc za sledované období, tj. měsíčně, za oba systémy

- Další odborné činnosti dle potřeb Objednatele

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Plnění požadavku – odborné služby	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně Role pro plnění odborných služeb 1) analytik 2) vývojář 3) tester 4) provozní specialista 5) školitel

Tabulka 18 SLA parametry služby Odborné služby

3.5 Řízené ukončení poskytování služeb

Popis služby

Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem a řádného převedení činností/služeb na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

V rámci řízeného ukončení poskytování služeb musí Poskytovatel:

- Připravit detailní plán řízeného ukončení zajišťovaných služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt. Tento plán musí být zpracován tak, aby bylo možné převést zajišťování služeb s minimálními provozními dopady na MS14+ a MS21+. Scénář musí zahrnovat předání:
 - Veškeré dokumentační základny MS14+ a MS21+ v aktuálním znění;

- Provozního know-how spočívajícího v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následné poskytování služeb servisu, rozvoje a provozu MS14+ a MS21+ a umožnit těmto pracovníkům stínovat činnosti služeb s průběžným nebo výkonovým plněním po dobu 1 měsíce;
- Před nebo v okamžik ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem je Poskytovatel na vyzvu MMR povinen předat MMR nebo jím určené třetí osobě veškerá data získaná za celou dobu účinnosti Smlouvy, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění či náhradu vynaložených nákladů ze strany MMR.
- Odevzdání zapůjčených rolí a oprávnění.
- Provést řízené ukončení Služeb dle Objednatelům schváleného detailního plánu řízeného ukončení poskytování služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

Metriky služby (SLA)

Služby řízeného ukončení poskytování služeb budou provedeny v termínech stanovených Smlouvou

Vyhodnocení služby

O provedení služby bude připraven Poskytovatelem *Protokol o řízeném ukončení poskytování služeb*, který bude obsahovat detailní plán, protokol o provedení jednotlivých úkonů dle plánu a potvrzení Objednatele o řádném provedení popisovaných Služeb.

4 Použitá terminologie

Termín	Definice
Best effort	Povinnost vynaložit maximální snahu, a to s ohledem na odbornou péči, s kterou je povinen Poskytovatel jednat. Poskytovatel je povinen v režimu <i>best effort</i> přijmout veškeré kroky k odstranění vady či realizaci jiné činnosti při správě monitorovacích systémů, jež odpovídají znalostem a pečlivosti odborníka v této oblasti a jsou obvyklé, nezbytné a správné pro zajištění odstranění vady a zajištění provozu monitorovacích systémů
Vada	Služba neprobíhá očekávaným způsobem a snižuje její kvalitu nebo způsobuje její nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, chyba ve funkčnosti Aplikace oproti požadovanému stavu).
Rozvoj	<p>Rozvoj je úprava systémů dle požadavků uživatelů/vývoje legislativy.</p> <p>Rozvojem Díla nejsou zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Záruční či pozáruční opravy vad Díla, které jsou předmětem Služby servisu; • Změny či přidání vlastností Díla (funkční i nefunkční), kterými mělo Dílo disponovat dle Technické specifikace MS21+ a Poskytovatel je implementoval chybně či vůbec či je implementoval jen částečně • Další činnosti nebo služby Poskytovatele, které jsou předmětem jiných Služeb dle této Smlouvy.
Problém	Vzniká z Incidentu ve chvíli, kdy je příčina incidentu neznámá a nedaří se ji odhalit a odstranit v rámci stanovené lhůty pro řešení incidentu
Požadavek (Request)	<p>Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby v běžném provozu, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem a také není rozvojem Aplikace.</p> <p>Typické požadavky mohou být:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Požadavek na konverzi • Požadavek na export a zpracování dat do požadovaného formátu • Požadavek na změny nastavení • Požadavek na informace (Dotaz) • Atd.
Provozní doba služby	<p>Doba, v rámci které je poskytována daná služba</p> <p>Provozní doba 7x24 Doba od 00:00 do 23:59 hod. každý kalendářní den v roce včetně dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).</p> <p>Provozní doba v režimu 5x10 Doba od 08:00 do 18:00 hod. každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).</p> <p>Provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p>

	Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti služby a vyhodnocení dob vyřešení.
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Doba, do které musí řešitel dat zpětnou informaci o tom, jakým způsobem bude provozní záznam řešit a rámcový odhad délky řešení.
Maximální počet za měsíc	Jedná se o maximální počet provozních záznamů, které mohou vzniknout v rámci jednoho měsíce, aniž by Poskytovatel obdržel sankci. Za každý další záznam nad maximální počet je uplatněna sankce.
Obejití (Workaround)	Jedná se o popis/nasazení náhradního postupu ve chvíli trvání problému/vady
Odstávky Aplikace	Odstávka znamená, že do Aplikace se nebude možné přihlásit uživatelským účtem nebo nebudou přístupné vstupní portály Aplikace.
Servisní okno	Servisní okno je časový úsek, v kterém může dodavatel odstavit aplikaci za účelem ad-hoc opravy nebo za účelem plánované odstávky. Časový úsek je vymezen od XX:00 do XX:00. Časový úsek servisního okna se nezapočítává do vyhodnocení SLA.
MD – člověkodní	znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Tabulka 19 Použitá terminologie

5 Seznam tabulek

Tabulka 1 Role subjektů	3
Tabulka 2 Kategorie služeb.....	5
Tabulka 3 Služby ServiceDesk.....	7
Tabulka 4 Parametry housingových služeb dle lokalit	17
Tabulka 5 SLA parametry housingových služeb	18
Tabulka 6 Počet konverzí v rámci skůžby Dočasný provoz.....	19
Tabulka 7 SLA parametry služby Dočasný provoz	20
Tabulka 8 SLA parametry Aplikace a infrastruktury	21
Tabulka 9 SLA parametry služby Uživatelská podpora	23
Tabulka 10 SLA parametry služby Předání provozu	25
Tabulka 11 Role subjektů - úrovně podpory	30
Tabulka 12 Zdroje informací.....	31
Tabulka 13 Kroky při řešení vad	38
Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad	39
Tabulka 15 Kroky v rámci služby Problem management	41
Tabulka 16 Kroky v rámci služby Request fulfillment.....	45
Tabulka 17Kroky v rámci služby Rozvoj Aplikace	51
Tabulka 18 SLA parametry služby Odborné služby	52
Tabulka 19 Použitá terminologie.....	55

6 Seznam schémat

Schéma 1 Členění požadovaných služeb.....	4
Schéma 2 Rozsah procesů v rámci business služeb.....	16
Schéma 3 Kategorizace přijaté Události.....	27
Schéma 4 Úrovně podpory Aplikace MS14+ a MS21+	29
Schéma 5 Business Process Odstranění zjištění vady	34
Schéma 6 Business process Package 1	48

Smluvní strany prohlašují, že si tuto přílohu Smlouvy o zajištění servisních a rozvojových služeb Aplikace MS14+ přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V _____ dne _____



**Česká republika – Ministerstvo pro místní
rozvoj**

Ing. Stanislav Bogdanov, ředitel odboru
národních a EU informačních systémů

Poskytovatel

V _____ dne _____



TESCO SW a.s

RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva

Příloha č. 2

Kalkulace ceny

ID	Služba	Jednotka	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
1	Služba zpracování metodické dokumentace, včetně Služeb převzetí aktiv	Jednorázově	850 000,00	178 500,00	1 028 500,00
2	Služby dočasného provozu	1 měsíc	1 250 000,00	262 500,00	1 512 500,00
3	Služby dočasného provozu – předání provozu	Jednorázově	680 000,00	142 800,00	822 800,00
4	Služby servisu	1 měsíc	1 667 000,00	350 070,00	2 017 070,00
5	Služby rozvoje	1 ČD	15 000,00	3 150,00	18 150,00
6	Odborné služby analytika	1 ČD	15 000,00	3 150,00	18 150,00
7	Odborné služby vývojáře	1 ČD	15 000,00	3 150,00	18 150,00
8	Odborné služby testera	1 ČD	14 000,00	2 940,00	16 940,00
9	Odborné služby provozního specialisty	1 ČD	15 000,00	3 150,00	18 150,00
10	Odborné služby školitele	1 ČD	14 000,00	2 940,00	16 940,00
11	Odborné služby – notifikační SMS uživatelům Systému	1 SMS	0,85	0,18	1,03
12	Odborné služby – elektronické časové razítko	1 razítko	0,65	0,14	0,79
13	Odborné služby – kvalifikovaná elektronická pečeť	1 pečeť	2,80	0,59	3,39
14	Služby řízeného ukončení poskytování služeb	Jednorázově	1 750 000,00	367 500,00	2 117 500,00

Příloha č. 3
Realizační tým Poskytovatele

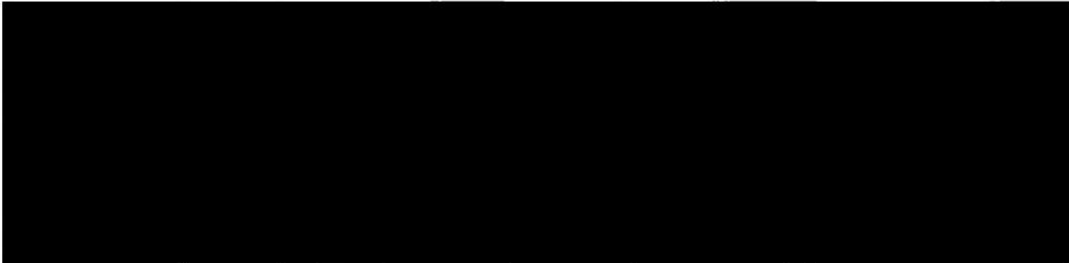
Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje



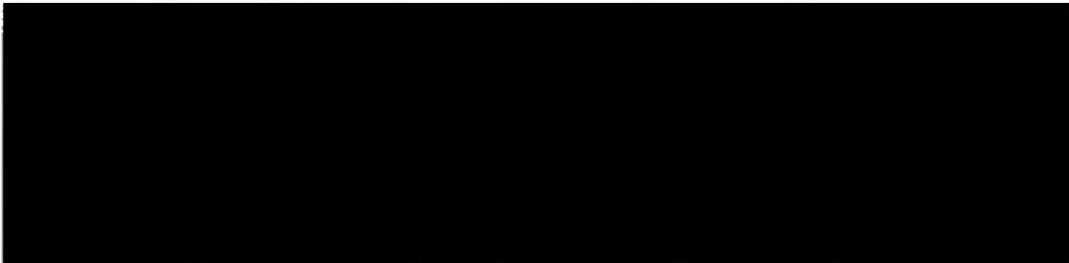
Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:



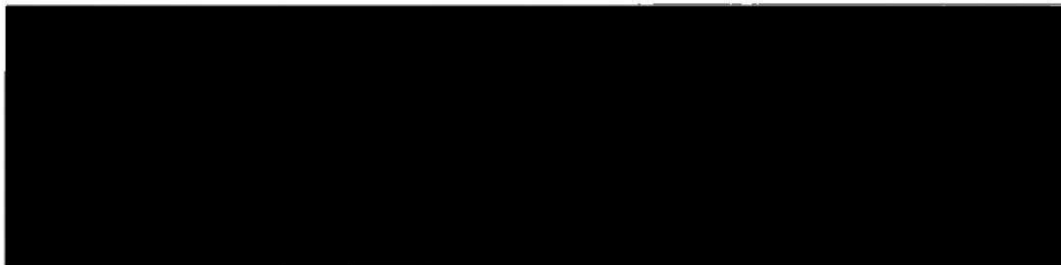
ve věcech obchodních:



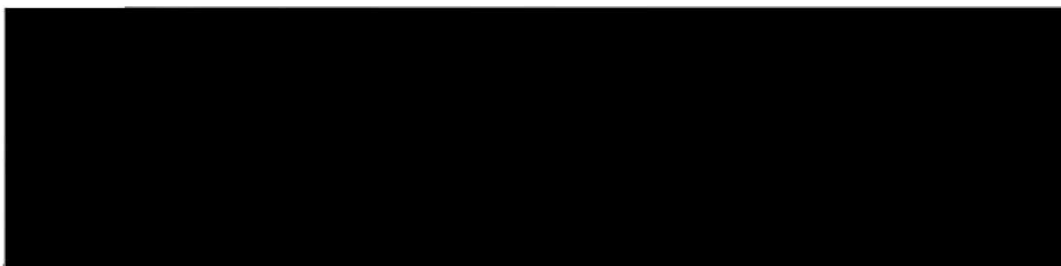
ve věcech technických:



Za Poskytovatele:
ve věcech smluvních:



ve věcech obchodních:



ve věcech technických:



Příloha č. 5

Seznam poddodavatelů

Žádná část zakázky nebude plněna prostřednictvím poddodavatele.

Příloha č. 6

Smlouva o zpracování osobních údajů

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1

IČO: 66 00 22 22

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 19-629001/0710

zastoupená: Ing. Stanislavem Bogdanovem, ředitelem odboru národních a EU informačních systémů

odkaz na pověřence pro ochranu osobních údajů: Mgr. Josef Trubáček [REDACTED]

(dále jen „Správce“)

a

TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc-Hodolany

IČO: 258 92 533 DIČ: CZ699000785

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě dne 16.10.2001,

sp. zn. 2530 B

bank. spojení: [REDACTED], č. účtu: [REDACTED]

zastoupená: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

(dále jen „Zpracovatel“)

Smluvní strany uzavřely dále uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) tuto smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „Smlouva“).

PREAMBULE

- (A) Mezi Stranami byla dne 4. prosince 2020 uzavřena Smlouva o zajištění servisních a rozvojových služeb aplikace MS14+, jejímž předmětem je zajištění dočasného provozu Monitorovacího systému 2014+ pro realizaci fondů EU (dále jen „Systém“), zajištění jeho souladu s platnou legislativou formou rozvoje aplikace MS14+, zajištění služeb servisu aplikace MS14+ a zajištění odborných služeb („Smlouva MS14+“).
- (B) Služby poskytované na základě Smlouvy MS14+ zahrnují aktivity, při kterých může docházet ke zpracování osobních údajů Zpracovatelem pro Správce ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“) přímo aplikovatelného od 25. 5. 2018.
- (C) Strany mají zájem na tom dostát všem povinnostem, které jim vyplývají (i) z Nařízení a (ii) ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů („Zákon o zpracování OÚ“).
- (D) Na základě článku 28 Nařízení je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které Zpracovatel mimo jiné poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.
- (E) Strany uzavírají tuto Smlouvu za účelem splnění povinnosti dle Nařízení a zabezpečení ochrany osobních údajů zpracovávaných Stranami v rámci vzájemných smluvních vztahů.
- (F) Strany mají zájem na tom, aby tato Smlouva pokrývala veškeré činnosti zpracování osobních údajů, které Zpracovatel provádí pro Správce v souvislosti s poskytováním služeb na základě Smlouvy MS14+.

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1 Strany se dohodly, že Zpracovatel bude dle článku 4 bodu 2) Nařízení pro Správce zpracovávat osobní údaje, které Správce získal nebo získá v souvislosti se svou činností, nebo které pro Správce za tímto účelem získá samotný Zpracovatel („Osobní údaje“), a to v rámci plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy MS14+.
- 1.2 Účelem této Smlouvy je stanovení rozsahu povinností Zpracovatele souvisejících především se zajištěním ochrany Osobních údajů při jejich zpracování.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je vymezení vzájemných práv a povinností Stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst. 1.1 Smlouvy.
- 2.2 Tato Smlouva dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování a podmínky a záruky na straně Zpracovatele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.

3. ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1 Zpracovatel zpracovává pro Správce Osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění povinností Zpracovatele dle Smlouvy MS14+.
 - 3.2 Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje obsažené v datech uživatelů Systému či osob evidovaných v Systému („Subjekty údajů“) v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1, v níž je rovněž definován typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů.
 - 3.3 V případě, že Správce Zpracovateli poskytne nebo Zpracovateli budou jinak v souvislosti s činností pro Správce zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Zpracovateli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, je Zpracovatel povinen zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími (i) z Nařízení a (ii) ze Zákona o zpracování OÚ, (iii) z této Smlouvy, (iv) z interních předpisů Správce a rozhodnutí či doporučení
-

nebo stanovisek vydaných pro Správce příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

3.4 Osobní údaje Subjektů údajů bude Zpracovatel zpracovávat nejdéle po dobu trvání této Smlouvy.

4. ODMĚNA ZA SLUŽBY ZPRACOVATELE

Strany se dohodly, že za zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy nenáleží Zpracovateli zvláštní odměna, resp. že odměna je zahrnuta v rámci úplaty za činnosti dle Smlouvy MS14+. Zpracovateli rovněž nevzniká nárok na náhradu jakýchkoliv nákladů, které Zpracovateli v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle této Smlouvy vzniknou.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZPRACOVATELE

- 5.1 Zpracovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení Nařízení či Zákona o zpracování OÚ.
- 5.2 Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Správce.
- 5.3 Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, zejména v případě zániku Smlouvy MS14+, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, nebo na základě žádosti Subjektu údajů podle článku 17 Nařízení, je Zpracovatel povinen na základě a v souladu s pokyny Správce provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Správci.
- 5.4 V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu s právním předpisem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů požádá Zpracovatele o vysvětlení nebo o odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce.
- 5.5 Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany dozorového úřadu v oblasti ochrany osobních údajů, zejména Úřadu pro ochranu osobních údajů a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („Správní řízení“) je Zpracovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Správci a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Správci poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zpracovatel je povinen plnit povinnosti kontrolované osoby dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se poskytnout Správci kopii rozhodnutí o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou, pokud je takové opatření k nápravě kontrolním orgánem či kontrolujícím uloženo.
- 5.6 Zpracovatel je povinen informovat Správce o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů („Porušení zabezpečení Osobních údajů“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Zpracovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení Osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Zpracovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení Osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto článku, informuje Zpracovatel Správce nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozbě Zpracovatel dozví. Zpracovatel je i po poskytnutí informace Správci povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení Osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
-

- 5.7 Informace dle odst. 5.66 této Smlouvy musí přinejmenším obsahovat:
- (a) popis povahy daného případu Porušení zabezpečení Osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
 - (b) popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení Osobních údajů;
 - (c) popis opatření, která Zpracovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení Osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- 5.8 Za nesplnění povinnosti informovat Správce o Porušení zabezpečení Osobních údajů dle předchozích odst. 5.66 a 5.77 této Smlouvy může Správce požadovat po Zpracovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.. Smluvní pokuta dle předchozí věty je splatná ve lhůtě patnácti (15) dnů ode dne písemného vyrozumění Zpracovatele Správce. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není nijak dotčen případný nárok Správce na náhradu újmy přesahující smluvní pokutu. Ustanovení o smluvní pokutě přetrvává i v případě zániku účinnosti této Smlouvy.

6. ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1 Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme s přihlednutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 6.2 Zpracovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- (a) aniž by byl dotčen odst. 6.3 této Smlouvy, Zpracovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či této Smlouvy;
 - (b) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Zpracovatele;
 - (c) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - (d) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - (e) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
 - (f) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
 - (g) bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
-

- (h) zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - (i) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - (j) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
 - (k) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Zpracovatel dle dohody se Správcem bezpečnou fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci.
- 6.3 Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele („Další zpracovatel“). Zpracovatel informuje Správce o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalších zpracovatelů námítky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Správce nic nenamítá, Zpracovatel nesvěří zpracování osobních údajů žádné třetí osobě.
- 6.4 Pokud Zpracovatel zapojí ve smyslu předchozího odst. 6.3 této Smlouvy Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel.
- 6.5 Zpracovatel je povinen zavést a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s právními předpisy.
- 6.6 Zpracovatel odpovídá Správci za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností v souvislosti se zpracováním osobních údajů v souladu s touto Smlouvou. Újmou vzniklou Správci se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) Subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
- 6.7 V případě porušení povinností Zpracovatele dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů dle této Smlouvy je Zpracovatel povinen zaplatit Správci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení. Smluvní pokuta dle předchozí věty je splatná ve lhůtě patnácti (15) dnů ode dne písemného vyznění Zpracovatele Správcem. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Správce na náhradu újmy v plné výši ani povinnost Zpracovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

7. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 7.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni jejího podpisu oběma Stranami a její účinnost skončí nejdříve se zánikem účinnosti Smlouvy MŠ14+. V případě, že Strany uzavřely nebo v budoucnu uzavřou jinou smlouvu, v rámci níž může docházet mimo jiné i ke zpracování Osobních údajů, zaniká tato Smlouva současně se zánikem této jiné smlouvy, resp. se zánikem účinnosti poslední z takto uzavřených smluv.
- 7.2 Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů trvá i po ukončení této Smlouvy.
- 7.3 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Stran.

8. SOUČINNOST

- 8.1 Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy Porušení zabezpečení Osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a
-

informací, jež má Zpracovatel k dispozici.

- 8.2 Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
- 8.3 Činnosti dle odst. 8.2 Smlouvy se vztahují k následujícím právům Subjektů údajů:
- (a) **Právo na přístup k osobním údajům.** Zpracovatel bude navrhovat odpovědi na přijaté žádosti a tyto odpovědi po potvrzení ze strany Správce odesílat Subjektům údajů;
 - (b) **Právo na opravu.** Zpracovatel bude vyřizovat žádosti o opravu a informovat o tom Subjekty údajů. V případě, že žádost o opravu nebude jednoznačná co do nové požadované verze obsahu záznamu o Subjektu údajů, bude Zpracovatel tuto skutečnost eskalovat k Správci; v opačném případě lze Zpracovatele pověřit proaktivním řešením žádosti s tím, že Správce bude jen průběžně informovat;
 - (c) **Práva na výmaz a omezení zpracování.** V případě, že žádost nevzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti, Správce Zpracovatele pověřuje prováděním požadovaných výmazů či zaznamenávání omezení zpracování a následnou komunikací se Subjektem údajů. O provedených opatřeních bude Zpracovatel informovat Správce. V případě, že žádost vzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti je Zpracovatel povinen provést eskalaci věci k Správci a poskytnout mu nezbytnou součinnost;
 - (d) **Právo na přenositelnost údajů.** V případě, že žádost nevzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti, Správce Zpracovatele pověřuje exportováním zpracovávaných údajů a jejich zasláním Subjektu údajů. O výsledku bude Zpracovatel informovat Správce. V případě, že žádost vzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti je Zpracovatel povinen provést eskalaci věci k Správci a poskytnout mu nezbytnou součinnost;
 - (e) **Právo vznést námitku.** Zpracovatel je povinen provádět administraci žádosti a technickou realizaci blokování údajů, a to na základě pokynu Správce, v jehož kompetenci je vždy posouzení důvodnosti námítky.
- 8.4 V rámci provádění činností dle odst. 8.2 Smlouvy je Zpracovatel povinen postupovat tak, aby mohl Správce ověřit kvalitu navrhovaného vyřízení požadavků Subjektu údajů, a to zejména s ohledem na čas potřebný k tomuto ověření. Strany sjednávají, že nejkratší doba, kterou musí Správce mít k dispozici pro tento účel, je 5 pracovních dnů.
- 8.5 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalšíích zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

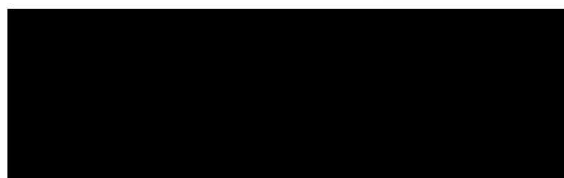
- 9.1 Právní vztahy, závazky, práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy, jakož i dodatky k ní a její výklad, se budou řídit právním řádem České republiky, zejména Nařízením a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2 Bude-li kterékoli ustanovení této Smlouvy shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné z této Smlouvy a ostatní ustanovení této Smlouvy budou nadále trvat, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Strany v takovém případě uzavřou takové dodatky k této Smlouvě, které umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo původním neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným ustanovením.
-

- 9.3 Strany se zavazují vyřešit jakýkoli spor vzniklý v souvislosti s plněním této Smlouvy smírnou cestou. V případě, že se Stranám nepodaří vyřešit spor smírnou cestou do třiceti (30) dnů, je kterákoli ze Stran oprávněna předložit spor věcně a místně příslušnému soudu. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem bude obecný soud Správce nebo krajský soud, v jehož obvodu je obecný soud Správce.
- 9.4 Jakékoliv doplňky či změny této Smlouvy s výjimkou změny *Přílohy č. 1* musí být učiněny formou vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Stran. Rozsah zpracovávaných osobních údajů stanovený v *Příloze č. 1* může Správce rozšířit či jinak změnit při zachování písemné formy i bez nutnosti uzavírat dodatek této Smlouvy (oznámení o změně *Přílohy č. 1* doručené Zpracovateli prostřednictvím e-mailu bude dostačující).
- 9.5 Tato Smlouva je vyhotovena a podepsána ve dvou (2) shodných vyhotoveních v českém jazyce, přičemž každá ze Stran obdrží jedno vyhotovení.
- 9.6 Strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují oprávnění zástupci Stran níže své vlastnoruční podpisy.
- 9.7 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující příloha:

Příloha č. 1 – Rozsah zpracovávaných osobních údajů

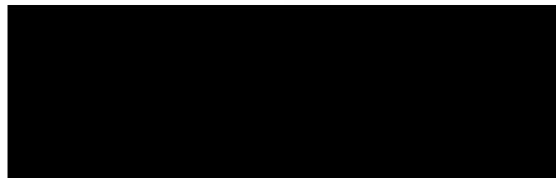
V Praze dne _____

V Olomouci dne _____



Česká republika – Ministerstvo pro místní
rozvoj

Ing. Stanislav Bogdanov, ředitel odboru
národních a EU informačních systémů



TESCO SW a.s

RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1
ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje Subjektů údajů dle Smlouvy zejména v následujícím rozsahu:

- (a) jméno a příjmení;*
 - (b) datum narození;*
 - (c) adresa trvalého pobytu a kontaktní adresa;*
 - (d) další kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa).*
-

Příloha č. 7

MS – Katalog obecných požadavků na vlastnosti

(bude přiložena k této Smlouvě při podpisu)

Identifikace požadavku	Charakteristika požadavku
1.	POŽADAVKY NA POUŽITELNOST
1.1.	Uživateli musí být vždy jasně prezentováno, v které části systému se nachází a v jaké je fázi uživatelské úlohy, kterou provádí (tedy na úrovni konkrétních úloh a formulářů). Graficky zřetelně oddělený musí být zejména Portál pro interní uživatele od Portálu pro externí uživatele. Dále musí být graficky rozlišena jednotlivá prostředí (testovací/referenční/produkční).
1.2.	Všechny programové komponenty a moduly, dostupné běžnému uživateli, včetně popisů a kontextových nápověd, vše od základního rozhraní aplikace, přes číselníky a seznamy až po komunikaci s externími systémy Zadavatel požaduje dodat v úředním českém jazyce, přičemž musí být striktně používána terminologie Jednotného metodického prostředí pro programové období 2014–2020 (dále jen „JMP“). Systém bude umožňovat lokalizaci do jiných jazyků (angličtina, polština).
1.3.	Systém musí být uživatelům přístupný prostřednictvím webových prohlížečů majících alespoň 75% podíl využití pro příslušnou platformu např. dle http://gs.statcounter.com/browser-market-share . Tj. zejména Chrome, Firefox, Edge, Safari Mobile. Vždy se musí jednat o podporu pro nové verze i verze starší (ne starší než 1 rok). Uživatelům musí být k dispozici informace o nejnižší podporované verzi prohlížečů.
1.4.	V případě financování z EU fondů, musí být dodrženy požadavky publicity daného programu. Jedná se zejména o umístění logolinku do grafického uživatelského rozhraní.
1.5.	Součástí systému musí být uživatelská nápověda, která bude mít formu online kontextové nápovědy.
1.6.	V rámci systému musí být umožněno podepisování jak dokumentů, tak i dat. Forma podpisu bude kvalifikovaný osobní certifikát elektronického podpisu
2.	POŽADAVKY NA SPOLEHLIVOST
2.1.	<p>Systém musí být navržen a vytvořen tak, aby umožnil zajištění následujících parametrů dostupnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost produkčního prostředí musí být v režimu 24x7x365 při dostupnosti 98,5% v pracovní den od 06:00 do 22:00 (dále také „obvyklá pracovní doba“) a alespoň 90 % mimo obvyklou pracovní dobu – tj. v pracovní den od 04:00 do 06:00 a 22:00 do 23:00 a v mimopracovní den od 04:00 do 23:00
2.2.	<p>Systém musí zaznamenávat následující typové operace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • změna centrálních stavů definovaných objektů či jejich detailů

	<ul style="list-style-type: none"> • Další operace/metody spuštěné interním uživatelem, která generují data či jejich agregace • Importy a exporty z/do MS2021+ • Zásah do dat na úrovni databáze • Další úlohy dle specifikace Zadavatele <p>Ke každé provedené operaci musí systém zaznamenat alespoň následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikace iniciátora operace; • Identifikace vyvolané operace; • Datum a čas spuštění operace na serveru (s přesností na sekundy); • Datum a čas ukončení operace na serveru (s přesností na sekundy); • Výsledek operace (identifikace chybového stavu nebo informace o korektním ukončení operace či číslo požadavku z nástroje Service Desk). <p>Součástí systému musí mít uživatelsky ovladatelný nástroj na zobrazení a analýzu logů. Veškeré vytvářené logy musí být chráněny proti manipulaci. Systém musí umožnit export logů do PDF/A a jejich opatření elektronickou pečeti dle eIDAS.</p>
3.	POŽADAVKY NA VÝKON
3.1.	<p>Systém musí být navržen tak, aby respektoval následující očekávané provozní parametry:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Počet současně pracujících uživatelů v systémech MS14+ a MS21+ – 4500 uživatelů • Přírůstky nových dat jsou v řádu desítek TB ročně; <p>Délka doby odezvy systému musí při uvedeném zatížení odpovídat běžným zvyklostem obdobných informačních systémů a bude měřena na straně serveru. Výkon systému nesmí klesat v průběhu provozu systému, tj. nesmí se prodlužovat doby odezev na jednotlivé funkcionality systému, a to o více než 10% oproti průměru předchozího období.</p>
3.2.	Systém musí umožnit měření byznys aktivit, tj. dobu odezvy end-to-end transakcí.
3.3.	Systém bude v rámci primární a záložní lokality pracovat v režimu Active-passive
3.4.	Záložní lokalita musí být schopna obsloužit minimálně 50% současně pracujících uživatelů oproti primární lokalitě.
3.5.	Maximální potřebná doba na přepnutí provozu mezi primární a záložní lokalitou: 2 hodiny – koresponduje s maximální dobou výpadku v pracovní době dle SLA. Systém musí být navržen tak, aby došlo k aktivaci/přepnutí záložní lokality do 2 hodin od rozhodnutí o aktivaci záložní lokality.
4.	POŽADAVKY NA BEZPEČNOST
4.1.	<p>Systém musí podporovat následující metody identifikace a autentizace uživatelů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikace a autorizace fyzických osob (v různých rolích, které budou přistupovat k systému přes internetový prohlížeč) – použití kombinace jméno a heslo; • Identifikace a autorizace okolních informačních systémů – použití kombinace serverový certifikát a IP adresa. <p>Systém musí být připraven na napojení na další identitní databáze/prostory, které zadavatel označí jako důvěryhodné.</p>

4.2.	Systém musí být ve shodě se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.
5.	POŽADAVKY NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ DLE GDPR
5.1.	Systém musí zpracovávat osobní údaje (dále též „OÚ“) v souladu s nařízením EU 2016/679, na ochranu osobních údajů tzv. General Data Protection Regulation ("GDPR") a související národní legislativou.
6.	POŽADAVKY NA DOKUMENTACI
6.1.	<p>Součástí systému musí být alespoň následující kategorie dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Vývojová dokumentace B. Provozní dokumentace C. Bezpečnostní dokumentace D. Uživatelská dokumentace E. Zdrojový kód a zásady tvorby zdrojového kódu a jeho užití <p>Výčet co musí dokumentace jednotlivých typů obsahovat je myšlen jako minimální možný.</p> <p>V rámci aplikace bude existovat systém řízení dokumentů a jejich úložiště. Každý dokument bude definován atributy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorizace (druh dokumentu, část aplikace, pro kterou je dokument určen) • Tvůrce (role, která dokument vytváří) • Zodpovědnost (role, která řídí správu dokumentu) • SLA (stanovení periody dodání dokumentu/verze dokumentu) <p>Konkrétní podoba bude vyřešena v průběhu realizace projektu.</p>
6.2.	<p>Vývojová dokumentace MUSÍ obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentaci ke všem standardizovaným technologiím • Veškerou dokumentaci spojenou s analýzou a návrhem systému v průběhu jeho vývoje, údržby nebo rozvoje (zejména standardní vývojové modely a diagramy díla) • Veškeré zdrojové kódy • Ke všem částem SW, které nelze označit jako standardizovaný SW, bude předána kompletní vývojářská dokumentace v rozsahu, který umožňuje další rozvoj řešení bez vazby na původního dodavatele. Tuto skutečnost bude moci zadavatel ověřit znaleckým posudkem. • popis infrastruktury a architektury systému – v souladu s metodikou Enterprise Architektury v úrovni High Level
6.3.	<p>Dokumentace IT analýz musí obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis funkcionalit • Logický datový model • UML diagramy • Wireframy UX
6.4.	<p>Uživatelskou dokumentací se rozumí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uživatelská příručka pro ovládání aplikace

	<ul style="list-style-type: none"> • Uživatelská příručka se zaměřením na el. podpis, podporované prohlížeče a jejich doplňky apod. dle specifikace Objednatele • Uživatelská příručka pro procesní zapracování (business procesy a průřezové moduly) aktualizovaná vždy k danému rozvojovému celku • Úvodní naplnění kontextové nápovědy • Vzdělávací videa
6.5.	Provozní dokumentace musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných dodavatelem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv. Provozní dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy).
6.6.	Bezpečnostní dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu nebo platné normy pro oblast bezpečnosti informačních systémů.
7.	POŽADAVKY NA ZÁLOHOVÁNÍ
7.1.	Pojmem zálohování rozumíme „Vytváření bezpečnostní kopie dat nebo celého informačního systému tak, abychom mohli v případě havárie některé části systému obnovit stav, který existoval těsně před vznikem poruchy“
7.2.	<p>Systém zálohování musí umožňovat držet minimálně po dobu 30 dnů 4 nezávislé zálohy celého systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1x celá záloha v každé lokalitě na prostředcích umožňující rychlou obnovu (celkem 2 zálohy – každá lokalita 1x) • 1x celá záloha v každé lokalitě – buď offsite řešení (pásky) či diskové pole, v případě obnovy systému z těchto záloh je akceptovaná delší doba obnovy (celkem 2 zálohy – každá lokalita 1x) <p>Poskytovatel může, navrhnou jiné řešení zálohování za předpokladu dodržení vysoké dostupnosti a bezpečnosti dat</p>
7.3.	Zálohování všech komponent systémů MS21+ bude probíhat real time bez nutnosti odstávky jakékoliv části systému tzn. bez výpadku.
7.4.	V záložní lokalitě bude udržována kopie databáze primární v režimu maximum Availability Mode. Vlastní synchronizace primární a záložní databáze bude využívat nativní funkce databázových strojů (př. Oracle Data Guard), tak aby byla zachována minimalizace ztráty dat a zároveň rozpojení lokalit neznamenovalo zastavení primární lokality.
7.5.	Poskytovatel musí počítat s tím, že auditní záznamy (logy) datové oblasti a sledovaných činností v systému bude nutné odesílat do systému SIEM (SIEM bude poskytnut Objednatelem a není součástí této veřejné zakázky). Data budou do SIEM zasilána po celou dobu běhu systému. Konkrétní rozsah odesílaných dat bude uveden v rámci bezpečnostní dokumentace. Termíny budou nastaveny v souladu s požadavky KII.