

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SERVICE DESK

evidovaná u Objednatele pod č. 9006/056/2020

evidovaná u Poskytovatele pod č. SML2021007, č. j. SPCSS-00459/2021

(dále jen „**Smlouva**“)

### Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1  
za niž jedná: xxxxxxxxxxxx  
IČO: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
ID datové schránky: xzeaauv  
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

### Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922  
zastoupený: xxxxxxxxxxxx  
IČO: 03630919  
DIČ: CZ03630919  
ID datové schránky: ag5uunk  
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**SPCSS**“)

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

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) tuto Smlouvu, přičemž Smlouva se uzavírá na základě výjimky z působnosti ZZVZ stanovené v § 11 odst. 1 ZZVZ.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že:
- 1.1.1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost je stanovena zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
  - 1.1.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.2.1. je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
  - 1.2.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a to i jako významný dodavatel ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VoKB**“).
- 1.3. Smlouva se uzavírá na základě výjimky z působnosti ZZVZ stanovené v § 11 odst. 1 ZZVZ.
- 1.4. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán. Současně jsou ve Smlouvě používány následující pojmy a zkratky, která mají níže uvedený význam:

Zkratky a pojmy	Popis
HW	Hardwarové vybavení – výpočetní technika
ICT	Informační a komunikační technologie
IŘSSD	Integrované řešení pro zajištění Služby Service Desk
IS	Informační systémy
IP telefonie	Hlasové služby realizované prostřednictvím datových sítí
SW	Softwarové vybavení – programové vybavení
Změnové řízení	Proces určený k řízení změnových požadavků v rámci plnění předmětu této Smlouvy. Veškeré požadavky smluvních stran na změny jsou schvalovány řídicími orgány provozu Service Desk.
System Service Desk	Znamená souhrn veškeré výpočetní a komunikační techniky jako je HW, systémový a aplikační SW a odborný personál, sloužící Poskytovateli jako prostředek pro poskytování Služeb Objednateli

## **II. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele poskytování služby Service Desk, jejíž rozsah a kvalita jsou specifikovány v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Služba Service Desk**“ nebo také „**Služba**“). Předmětem Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádné poskytnutí Služby Service Desk cenu dle čl. VI této Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Služby Service Desk.
- 2.3. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými potřebnými odbornými, technickými a právními předpoklady nutnými k realizaci Služby Service Desk dle této Smlouvy.

## **III. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ**

- 3.1. Místem plnění je sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a dále provozovna Poskytovatele na adrese Čsl. armády 1060/81, Zeleneč, PSČ 250 91(dále jen „**Místo plnění**“), nebude-li Smluvními stranami sjednáno jinak.
- 3.2. Služba bude pro Objednatele poskytována zejména formou jeho vzdáleného přístupu do Místa plnění, není-li nezbytné výkon zajistit v sídle Objednatele.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu Service Desk po celou dobu účinnosti Smlouvy.

## **IV. ZPŮSOB PLNĚNÍ**

- 4.1. Smluvní strany se zavazují při plnění Služby Service Desk postupovat v souladu s postupy stanovenými v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), přičemž SLA jsou specifikovány v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 4.3. Poskytnutí Služby bude Objednatelem přebíráno na základě potvrzení o poskytnutí Služby vždy za daný kalendářní měsíc poskytování Služby a bude realizováno formou podpisu záznamu o poskytnutí Služby (dále jen „Záznam o poskytnutí Služby“), jehož vzor je součástí **Přílohy č. 2** Smlouvy, přičemž Poskytovatel vystaví Záznam o poskytnutí Služby vždy do 5 (pěti) pracovních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla předmětná Služba poskytována a ve stejné lhůtě jej předloží Oprávněné osobě Objednatele. Objednatel se zavazuje Záznam o poskytnutí Služby potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů ode dne doručení Záznamu o poskytnutí Služby a ve stejné lhůtě jej doručit Oprávněné osobě Poskytovatele, přičemž v případě, že tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude Záznam o poskytnutí Služby Poskytovatelem považován za akceptovaný. Sporné případy poskytnutí Služby budou řešeny v rámci Zprávy o poskytování Služby postupem dle odst. 4.4 tohoto článku.
- 4.4. Hodnocení a kontrola poskytování Služby poskytnuté v daném kalendářním měsíci bude probíhat vždy za daný kalendářní měsíc na základě Zprávy o úrovni a rozsahu poskytované Služby v příslušném kalendářním měsíci, kterou vyhotoví Poskytovatel a předloží ji Oprávněné osobě Objednatele ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů ode dne skončení příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byla předmětná Služba poskytována (dále jen „Zpráva o poskytování Služby“). Vzor Zprávy o poskytování Služby je součástí **Přílohy č. 2** Smlouvy. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů ode dne doručení Zprávy o poskytování Služby tuto Zprávu posoudit a schválit ji a následně doručit Oprávněné osobě Poskytovatele, příp. k neschválené Zprávě o poskytování Služby ve stejné lhůtě vypracovat písemné stanovisko a předat jej Oprávněným osobám Poskytovatele. Sporné případy

akceptace Služby budou řešeny do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskytovateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran, přičemž při naplnění podmínek stanovených touto Smlouvou, tj. při nedodržení stanovených podmínek pro poskytování Služby Poskytovatelem, je Objednatel oprávněn uplatnit příslušné sankce dle čl. XIII Smlouvy.

- 4.5. Na základě vyhodnocení Zprávy o poskytování Služby v příslušném období mohou Oprávněné osoby Smluvních stran navrhnout přijetí případných změn v poskytování Služby, vč. cenových dopadů, a to formou změnového řízení dle čl. V Smlouvy.
- 4.6. Provozní dokumenty vytvořené v souladu s postupy dle **Přílohy č. 3** Smlouvy předává prokazatelně Poskytovatel v elektronické podobě ve formátu MS Office.
- 4.7. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, Poskytovatel oznámí Objednateli úmysl předat Provozní dokumenty nejpozději 6 (šest) pracovních dnů před zamýšleným dnem předání.
- 4.8. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 4 (čtyř) pracovních dnů od prvního předání Provozního dokumentu písemně předložit Poskytovateli své připomínky k Provoznímu dokumentu. Poskytovatel vypořádá připomínky Objednatele ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů od doručení připomínek Objednatele a předloží Objednateli nový Provozní dokument. Neakceptuje-li Objednatel nový Provozní dokument, předá Poskytovateli ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů připomínky; Poskytovatel vypořádá připomínky Objednatele z druhého předání připomínek Provozního dokumentu ve lhůtě 1 (jednoho) pracovního dne a předloží konečnou verzi Provozního dokumentu.
- 4.9. V případě, že Objednatel ve lhůtě 4 (čtyř) pracovních dnů ode dne předání Provozního dokumentu nepředloží své připomínky, vyzve písemně Poskytovatel Objednatele ke sjednání nápravy a k předložení připomínek ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů. Bez obdrženého souhlasu Objednatele s Provozním dokumentem se tento dokument nepovažuje za akceptovaný.

## **V. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

- 5.1. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy o poskytování Služby písemně navrhnout změny v rozsahu a úrovni poskytování Služby, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Vzor Změnového požadavku je součástí **Přílohy č. 2** Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služby z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služby, termíny plnění Služby, cena Služby, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 5.4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za administrativní přípravu změnového řízení je zahrnuta v Paušální ceně.

## **VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1. Smluvní strany se dále dohodly, že cena za poskytování Služby Service Desk je paušální a činí **1 490 900 Kč bez DPH** za každý celý kalendářní měsíc poskytování Služeb (dále jen „**Paušální cena**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, že plnění dle tohoto odstavce nebude poskytováno v plném rozsahu po celý kalendářní měsíc, jako např. tehdy, pokud Smlouva nabude účinnosti v průběhu zúčtovacího období, bude ukončena v průběhu zúčtovacího období, se Paušální cena poměrně krátí, a to s přesností na celé dny a Poskytovateli v takovém případě náleží alikvotní část Paušální ceny. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany stanoví, že v případě výpadku Služby či z obdobného důvodu neposkytování Služby nelze Paušální cenu poměrně krátit.
- 6.2. K ceně dle odst. 6.1 tohoto článku bude připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 6.4. Výše uvedená cena je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Služby Service Desk, zejm. dokumentace, dopravy, zajištění povinností dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů apod. a jeho prováděcích předpisů.
- 6.5. Paušální cenu lze měnit změnovým řízením, a to způsobem uvedeným v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 6.6. Paušální cena bude hrazena zpětně vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc poskytování Služby, a to na základě akceptovaného Záznamu o poskytnutí Služby za předmětné období na základě vystavení faktury. Přílohu faktury na Paušální cenu musí tvořit kopie akceptovaného Záznamu o poskytnutí Služby za příslušné období, přičemž dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byla Služba poskytnuta.
- 6.7. Poskytovatel doručí příslušnou fakturu prostřednictvím datové schránky Objednatele ve formátu PDF nebo ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury nebo ve formátu popsaném vyhláškou č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek do datové schránky Objednatele.
- 6.8. Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 6.8.1 přesnou specifikaci Služby, za kterou se fakturuje;
  - 6.8.2 specifikaci období, za které se fakturuje,;
  - 6.8.3 číslo Smlouvy;
  - 6.8.4 částku, která se fakturuje;
  - 6.8.5 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 6.9. Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 6.10. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje či bude chybět některá z příloh, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 (třicet) kalendářních dnů.

- 6.11 Platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 6.12 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 6.13 Aniž by byly dotčeny předcházející odstavce, Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Služby.
- 6.14 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 (dvou) pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 6.15. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu za Služby dle této Smlouvy, tj. Paušální cenu s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce 2024 o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**Míra inflace**“) vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 6.16. Poskytovatel je oprávněn zvýšit Paušální cenu podle předcházejícího odstavce pouze v případě, že Míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné Míry inflace se Paušální cena nesnižuje. Poskytovatel je v každém roce oprávněn zvýšit Paušální cenu nejvýše o 5 % (slovy: pět procent); to platí i v případě, že Míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší.
- 6.17. Nebude-li oznámení o zvýšení Paušální ceny doručeno Objednateli do 31. března daného kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení Paušální ceny v daném kalendářním roce zanikne. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že za účelem zvýšení Paušální ceny dle odst. 6.15 až odst. 6.16 tohoto článku není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

## **VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu řádně a včas bez faktických a právních vad.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při realizaci Služby s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími se Službou, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služby dle Smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli

veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od ukončení Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

- 7.6. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému poskytování Služby.
- 7.7. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnutou Službu nebo její část cenu dle této Smlouvy.

## **VIII. PODDODAVATELÉ**

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy sám nebo prostřednictvím poddodavatelů. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Služby pro něj v rámci plnění Smlouvy každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne, kdy nastala taková změna nebo kdy Poskytovatel s poddodavatelem vstoupil ve smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že případným využitím poddodavatelů nedojde k porušení ZZVZ, zejména ustanovení § 11 odst. 1.
- 8.2. Zadání provedení části Služby poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskyvatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení Služby vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za poskytnutí Služby, které svěří poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by je poskytl sám. Poskytovatel se zavazuje zavázat své poddodavatele k dodržování veškerých relevantních ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem tak, aby byla v souladu s požadavky Objednatele na Poskyvatele.

## **IX. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace, jakož i jakoukoliv jinou součinnost nezbytnou pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být, důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 9.2. Smluvní strany se zavazují vytvořit pro poskytování součinnosti v rámci svých organizačních struktur optimální komunikační, řídicí a odborné podmínky.
- 9.3. Smluvní strany jsou povinny dodržovat veškeré platné obecně závazné právní předpisy a závazné normy týkající se předmětu plnění, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ochrany životního prostředí, likvidace odpadů a norem systému řízení bezpečnosti informací.
- 9.4. Komunikace mezi Smluvními stranami, související s řízením provozu Služby, bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob Smluvních stran. Popis činností, jejich odpovědnosti a kompetence jsou uvedeny v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 9.5. Je-li Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli a má-li toto prodlení Objednatele za následek nesplnění určité povinnosti Poskyvatele včas, není toto nesplnění povinnosti Poskyvatele včas považováno za prodlení.

## **X. MLČENLIVOST, OCHRANA A BEZPEČNOST INFORMACÍ**

- 10.1. Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich

- zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 10.1.1. veškeré informace poskytnuté si Smluvními stranami v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVI odst. 16.6);
  - 10.1.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
  - 10.1.3. veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny jako neveřejné.
- 10.2. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 10.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 10.2.1. které jsou Smluvní strany povinny poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
  - 10.2.2. jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
  - 10.2.3. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
  - 10.2.4. u nichž jsou Smluvní strany schopny prokázat, že jim byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - 10.2.5. které budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 10.3. Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 10.1. tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí druhé Smluvní strany a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Smluvní strany nebo plnění této Smlouvy.
- 10.4. Smluvní strany se zavazují, že Neveřejné informace užijí pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 10.5. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 10.6. Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy není časově omezena a trvá i po skončení této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
- 10.7. Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 10.8. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Neveřejné 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 Neveřejných informací, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 10.9. Vzhledem k tomu, že v rámci poskytování Služby bude docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**Nařízení GDPR**“), zavazují se Smluvní strany neprodleně uzavřít písemnou smlouvu, resp. dodatek ke Smlouvě o zpracování a ochraně osobních údajů uzavřené mezi Smluvními stranami dne 16. 6. 2020.



## **XI. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST A SOUVISEJÍCÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje při plnění této Smlouvy postupovat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění (dále též „ZoKB“), jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a vnitřními předpisy Objednatele, jejichž předání proběhne na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu, který obsahuje seznam předávané dokumentace.
- 11.2. Poskytovatel bere na vědomí, že Předmět plnění dle této Smlouvy souvisí s provozem VIS (Významný informační systém) nebo KII (Kritická informační infrastruktura), ve smyslu ZoKB.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy písemně upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad plnění dle článku II této Smlouvy s povinnostmi definovanými ZoKB a s případnými nedostatky zjištěnými auditem kybernetické bezpečnosti.
- 11.4. V případě kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „KBI“) vzniklého na Předmětu plnění dle této Smlouvy, se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Objednavateli a následně přijmout opatření pro odvrácení a zmírnění dopadu KBI, a to vše na vlastní náklady. Poskytovatel informuje Objednavatele o odstranění nahlášeného KBI a po uzavření KBI sepíše akceptační protokol (viz. **Příloha č. 4** této Smlouvy - Vyhodnocení / akceptační protokol o odstranění kybernetické bezpečnostní události - incidentu) o odstranění KBI, který bude obsahovat mimo jiné popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Objednatel akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Poskytovatele a Objednatele, přičemž Objednatele bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Ministerstva financí. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Objednatele k procesu odstraňování KBI.
- 11.5. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů:
  - 11.5.1. Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele předanými podle odst. 11.1 tohoto článku. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně 1 (jeden) měsíc před takovou kontrolou a součástí výzvy bude rozsah kontrolovaných oblastí a bezpečnostních opatření. Poskytovatel vyhotoví písemné stanovisko k Výzvě do pěti pracovních dnů od doručení Výzvy a v případě nesouhlasu s požadavky Výzvy předloží současně toto stanovisko k projednání ŘKO dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy. Poskytovatel poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost při provedení kontroly. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem „Zápis z kontroly Zhotovitele/Poskytovatele služby“ (dále též „**Zápis**“).
  - 11.5.2. Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel, v některé předepsané oblasti, nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užita, nebo jsou zavedena či užita v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu. Poskytovatel vyhotoví písemné stanovisko k tomuto Zápisu do deseti pracovních dnů od doručení Zápisu a ve stejné lhůtě předloží toto stanovisko k projednání ŘKO dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy.
- 11.6. Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím definovaných bezpečnostních opatření, jsou plně k jeho tíži.
- 11.7. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 11 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační

bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká – li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností.

- 11.8. Nedodržení povinností uvedených v odst. 11.3, 11.4 a 11.5 bude posuzováno podle čl. XIII SANKCE.

## **XII. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVA TŘETÍCH OSOB**

- 12.1. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným výstupům, tj. technickým nosičům dokumentů (např. CD, flashdisk apod.) či dokumentům v listinné podobě vytvořeným a předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s poskytováním Služby v rámci Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli.
- 12.2. Poskytovatel prohlašuje, že Služba a její případné výstupy budou bez právních vad, zejména, že nebudou zatíženy žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Služby.
- 12.3. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob.
- 12.4. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 12.5. Dojde-li při poskytování Služby dle této Smlouvy k vytvoření či poskytnutí autorského díla či databáze dle 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, poskytuje Poskytovatel Objednateli k takovému autorskému dílu, resp. databázi, výhradní oprávnění autorské dílo užít, resp. databázi vytěžovat a zužitkovat, dle účelu této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu, po celou dobu trvání autorských práv autora a dále též právo postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořící součást této licence (podlicenci) jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení autorské dílo a/nebo databázi měnit, spojovat s jinými díly a zařazovat je do děl souborných.

## **XIII. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ**

- 13.1. Smluvní strany tímto dohodly, že v případě nesplnění závazků stanovených touto Smlouvou, má druhá smluvní strana právo na uplatnění sankce.
- 13.2. V případě závažného nesplnění dohodnuté úrovně poskytované Služby podle **Přílohy č. 1** této Smlouvy vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každý den, ve kterém úroveň Služby neodpovídala dohodnuté úrovni Služby stanovené **Přílohou č. 1** této Smlouvy.
- 13.3. V případě jiného než závažného nesplnění dohodnuté úrovně poskytované Služby podle **Přílohy č. 1** této Smlouvy vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 40 000 Kč (slovy: čtyřicet tisíc korun českých), a to za každý den, ve kterém úroveň Služby neodpovídala dohodnuté úrovni Služby stanovené **Přílohou č. 1** této Smlouvy.
- 13.4. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností, odst. 11.3, 11.4 a 11.5 této Smlouvy Kybernetická bezpečnost, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč (slovy dvacet tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení.

- 13.3. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu dle čl. XIV. odst. 14.6 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý i započatý měsíc, v němž nebude mít účinnou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry.
- 13.5. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany neveřejných informací dle čl. X. této Smlouvy, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé prokázané porušení takové povinnosti.
- 13.6. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 13.7. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 13.8. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v souladu s čl. XIV Smlouvy.
- 13.9. Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 20 000 000,00 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých).
- 13.10. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Smluvní stranu povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
- 13.11. Po dobu zásahu vyšší moci a po dobu nezbytnou k odstranění těchto zásahů nebo vlivem skutečností, při nichž nelze spravedlivě po Poskytovateli požadovat plnění provedené řádně a včas, Poskytovatel není v prodlení s plněním své smluvní povinnosti. Termín plnění se posunuje o dobu tomuto odpovídající. O takové skutečnosti je Poskytovatel povinen v přiměřené době Objednatele informovat a sdělit mu předpokládaný náhradní termín plnění. Za vyšší moc se považuje mimořádná nepředvídatelná a neodvratitelná událost, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele, které nelze zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí, zejména např. přírodní katastrofa, živelná pohroma, teroristický útok, válka, stávka, povstání, vojenská akce, apod.

#### **XIV. NÁHRADA ŠKODY**

- 14.1. Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 14.2. Smluvní strany odpovídají za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 14.3. Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající částce 100 000 000 Kč (slovy: sto milionů korun českých). Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení náhrady škody se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 14.4. Škodu hradí škůdce v penězích, nepožaduje-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 14.5. Náhrada škody je splatná ve lhůtě 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
- 14.6. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Služby Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 200 000 000 Kč (slovy: dvě stě milionů korun českých).

Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvou nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy do 3 (tří) pracovních dnů předložit.

## **XV. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 15.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“).
- 15.2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takové dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni účinnosti dohody, tj. ke dni zveřejnění v registru smluv.
- 15.3. Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba Smlouvy činí 12 (dvanáct) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně.
- 15.4. Smlouva může zaniknout odstoupením příslušné Smluvní strany, nastanou-li okolnosti předvídané § 2002 OZ.
- 15.5. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje pouze ohledně nesplněného zbytku plnění (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 15.6. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 (třicet) kalendářních dnů.
- 15.7. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 OZ se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 (třicet) kalendářních dnů.
- 15.8. Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
  - 15.8.1. bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - 15.8.2. Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - 15.8.3. Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
  - 15.8.4. Poskytovatel se stane Nespolehlivým plátcem;
  - 15.8.5. dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „**ZOK**“), či ekvivalentní postavení.
- 15.9. Nastane-li některý z případů uvedených v odst. 15.8. pododst. 15.8.1. až 15.8.5. tohoto článku Smlouvy, je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele písemně do 2 (dvou) pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou skutečnost jde, s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.

- 15.10. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak nemá právní účinky. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno kalendářním dnem jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně.
- 15.11. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti dle čl. X. Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

## **XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 16.1. Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena osobně, poštou či prostřednictvím datové schránky na adresy uvedené v tomto článku (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:
- 16.1.1 Objednatel:  
Název: Česká republika – Ministerstvo financí  
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele  
Datová schránka: xzeaauv
- 16.1.2 Poskytovatel:  
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.  
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele  
Datová schránka: ag5uunk
- 16.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 16.3 Smluvní strany se dohodly na určení Oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Oprávněných osob v kopii:
- 16.3.1 Oprávněnou osobou Objednatele je:  
Jméno: xxxxxxxxxxxx  
E-mail: xxxxxxxxxxxx  
Telefon: xxxxxxxxxxxx
- Jméno: xxxxxxxxxxxx  
E-mail: xxxxxxxxxxxx  
Telefon: xxxxxxxxxxxx
- 16.3.2 Oprávněnou osobou Poskytovatele je:  
Jméno: xxxxxxxxxxxx  
E-mail: xxxxxxxxxxxx  
Telefon: xxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxx

- 16.4. Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn ředitel odboru 70, ministr financí a dále osoby pověřené ministrem financí. Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 16.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 16.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být zveřejněna v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 16.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky.
- 16.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolnosti, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 16.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 16.10 Smluvní strana není oprávněna bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 16.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 16.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 (šedesáti) kalendářních dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem je právo české.
- 16.13 Tato Smlouva je vyhotovena v 1 (jednom) vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.14. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uvedeným v čl. XV odst. 15.1 Smlouvy.

16.15. Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

16.16 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace Služby

Příloha č. 2: Vzory protokolů a dalších dokumentů

Příloha č. 3: Řízení provozu

Příloha č. 4: Vyhodnocení / akceptační protokol o odstranění kybernetické bezpečnostní události - incidentu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze dle elektronického podpisu

V Praze dle elektronického podpisu

---

xxxxxxxxxx,

xxxxxxxxxx

Česká republika – Ministerstvo financí

---

xxxxxxxxxx

xxxxxxxxxx

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Za finální znění k č.j. MF-28028/2020/7003: xxxxxxxxxxxx

## Technická specifikace Služby

### KATALOGOVÝ LIST MF\_SD/001

<b>Název Služby:</b>	<b>Service Desk</b>
----------------------	---------------------

#### 1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	01. 05. 2021
Ukončení poskytování Služby	30. 04. 2025

#### 2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v režimu 24x7 a je rozdělena podle provozní doby na dvě části:

Služba Service Desk I	od 07:00 do 18:00
Služba Service Desk II	od 18:00 do 07:00

#### 3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Služba Service Desk se skládá z následujících oblastí:

- poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP;
- tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení;
- další služby související s provozem Service Desku.

##### 3.1 Poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP

Poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP v rozsahu podle schválených Provozních dokumentů, jejichž obsah je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy o poskytování Služby Service Desk (dále jen „**Smlouva**“). Podpora je tvořena činnostmi, popsány v níže uvedených tabulkách:

##### 3.1.1 Činnosti Služby Service Desk poskytované pro podporu uživatelů:

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-1	přijímání servisních hlášení uživatelů služeb ICT Objednatele	Servisní hlášení jsou přijímána třemi různými informačními kanály:



Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ přímé zaznamenání servisního hlášení do aplikace CA Service Desk Manager (dále také „aplikace SD“) koncovým uživatelem;</li> <li>○ zaslání e-mailovou zprávou, na jejímž základě operátor SD zaregistruje nové servisní hlášení do aplikace SD;</li> <li>○ telefonické volání koncového uživatele, na jehož základě operátor SD zaregistruje nové servisní hlášení do aplikace SD.</li> </ul>
SDI-2	evidování servisních hlášení	Pro evidenci servisních hlášení se využije nástroj CA Service Desk Manager, který je dostupný všem registrovaným uživatelům. Vzhled aplikace (uživatelské rozhraní) se řídí podle přidělené role uživatele.
SDI-3	řešení servisních hlášení s využitím znalostní databáze	Součástí nástroje pro evidenci servisních hlášení je také znalostní báze, která obsahuje informace získané v rámci řešení již evidovaných servisních hlášení. Pro koncové uživatele, operátory SD i řešitele je znalostní databáze dostupná pro hledání řešení jejich problémů.
SDI-4a	poskytování 0. úrovně podpory	Operátor předává přijatá servisní hlášení řešitelům, protože jeho znalosti podporovaných služeb ICT MF a aplikací IISSP nejsou dostačující pro poskytování odborné podpory koncovým uživatelům.
SDI-4b	poskytování 1. úrovně podpory	Řešitel (operátor) na první úrovni poskytuje podporu uživateli při řešení servisních hlášení a odborně zajišťuje svěřenou oblast. Aktualizuje také přiřazenou kategorii servisního hlášení a prioritu incidentů/servisních hlášení a poskytne podporu při řešení problémů.
SDI-5	identifikace řešitelské skupiny	Na základě přiřazení kategorie je servisnímu hlášení přiřazena příslušná řešitelská skupina. Operátor má možnost po dohodě s řešitelem přiřadit jinou řešitelskou skupinu.
SDI-6	podpora servisních služeb pro vybrané uživatele	Operátoři poskytují podporu pro vybrané skupiny uživatelů.
SDI-7	klasifikace servisních hlášení	Operátor zařadí servisní hlášení do správné kategorie, případně provede reklasifikaci kategorie ve spolupráci s koncovým uživatelem.

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-8	analyzování servisních hlášení a stanovování postupů jejich řešení	Operátor SD řídí zpracování servisních hlášení v rámci nulté a první úrovně podpory. Komunikuje s koncovým uživatelem, autorizuje jej, doplňuje detaily servisního hlášení a kontaktní údaje. Na základě detailních informací o servisním hlášení provádí následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>reklasifikuje servisní hlášení;</li> <li>identifikuje řešitelské skupiny;</li> </ul>
SDI-9	určování, do které oblasti 2. nebo 3. úrovně podpory řešení servisního hlášení spadá	Na základě rozhodnutí o úrovni podpory je vybrána příslušná řešitelská skupina.
SDI-10	předávání servisních hlášení řešitelským týmům	Operátor předává prostřednictvím aplikace CA Service Desk Manager servisní hlášení řešitelské skupině odpovědné za řešení servisních hlášení příslušné kategorie.
SDI-11	předávání servisních hlášení, které se nepodařilo vyřešit na 1.úrovni podpory k řešení příslušným pracovníkům 2. úrovně podpory	V případě, že servisní hlášení není vyřešeno v rámci řešitelské skupiny příslušející přidělené kategorii servisního hlášení, pak operátor předá řešení servisního hlášení řešitelské skupině odpovídající druhé úrovni podpory pro danou oblast.
SDI-12	sledování životního cyklu servisních hlášení dle stanovených SLA	Od okamžiku registrace je servisní hlášení neustále pod dohledem operátorů SD, kteří v rámci řízení životního cyklu servisního hlášení provádějí následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>předávání servisních hlášení řešitelským skupinám;</li> <li>dohled nad plněním stanovených SLA;</li> <li>eskalace řešení servisních hlášení v případě ohrožení plnění SLA;</li> </ul> <p>Operátoři SD dohlížejí na plnění SLA jednotlivých servisních hlášení a konají kroky k tomu, aby nedošlo k ohrožení SLA. Kontaktují řešitele příslušné řešitelské skupiny a upozorňují na blížící se vypršení SLA.</p>
SDI-13	informování uživatelů o stavu řešení jejich servisních hlášení	Uživatelé SD jsou průběžně informováni o stavu řešení zadaných servisních hlášení prostřednictvím notifikačních e-mailů. Tato činnost zahrnuje i nastavování pravidel pro zasílání notifikačních e-mailových zpráv a definici jejich obsahu, obojí v kompetenci administrátora SD.

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-14	informování uživatelů o CI ovlivněných incidentem	V případě, že servisní hlášení má charakter incidentu, informují operátoři SD vhodným způsobem dotčené uživatele o konfiguračních položkách, které mohou být daným incidentem ovlivněny.
SDI-15	koordinování řešení servisních hlášení včetně koordinace 2. a 3. úrovně podpory	Operátoři předávají servisní hlášení řešitelským skupinám ve 2. a 3. úrovni podpory, komunikují s koncovými uživateli a řešiteli a sledují dodržení přiřazeného SLA.
SDI-16	eskalace řešení servisních hlášení v případě ohrožení plnění SLA	Pokud i přes komunikaci operátorů SD s řešitelem je ohroženo plnění konkrétního servisního hlášení, obrací se s tímto problémem operátoři SD na vedoucího SD. Vedoucí SD kontaktuje koordinátora vyšší úrovně podpory, pod kterého spadá odpovídající řešitelská skupina, a ve spolupráci s ním stanoví řešení, tak aby nedošlo k porušení SLA.
SDI-17	poskytování pravidelné zprávy o plnění SLA	Informace o plnění dohodnutých SLA jsou poskytovány v rámci pravidelných měsíčních zpráv o poskytování služby SD.
SDI-18	sledování a vyhodnocování hlášení dohledového systému, které přijal Service Desk	V případě, že dohledové nástroje SD zaznamenají poruchu na HW nebo SW infrastrukturu systému SD, pak je do SD automaticky generováno servisní hlášení typu incident. Operátoři mají možnost zadat obdobný incident ručně. Servisní hlášení je nadále zpracováváno standardními postupy.
SDI-19	podpora pro vybrané uživatele (ZO/NZO, garanti školení, školitelé, ostatní definované subjekty)	Operátoři poskytují telefonickou, e-mailovou podporu, podporu prostřednictvím nástrojů SD pro vybrané skupiny uživatelů. (ZO/NZO, garanti školení, školitelé, ostatní definované subjekty)

### 3.1.2 Ostatní činnosti rozšiřující službu Service Desk

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-21	rozšíření Call Centra - implementace a údržba IVR stromu	<p>Kompletní implementace IVR stromu zahrnuje následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ stanovení počtu základních větví a úrovní rozpadu IVR stromu.</li> </ul> <p>Na základě konzultací se zástupci MF bude navržena struktura IVR stromu tak, aby zefektivnila práci Service Desku. Toho bude docíleno tím, že na některé typy dotazů budou připraveny automatické odpovědi a</p>

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
		<p>pro ostatní bude pro operátory urychlena identifikace oblasti problému, se kterým se volající obrací na Service Desk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dlouhodobá údržba dynamické struktury IVR stromu.</li> </ul> <p>Implementace IVR stromu umožňuje v provozu dynamicky měnit jeho strukturu a přidávat aktuální sdělení uživatelům o tom, že o určitém typu problémů se již ví a jsou řešeny. Tím se výrazně omezí zatížení operátorů Service Desku v případech plošného výskytu problémů určitého typu.</p>
SDI-22	automatické rozesílání přístupových údajů k SD	<p>Jedná se o implementaci procesu automatického zakládání a aktualizace údajů nových uživatelů Service Desku na základě jejich registrace v rámci IDM IISSP. Součástí založení nového uživatele je i automatická distribuce jeho přístupových údajů.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ systém IISSP maximálně jednou denně generuje soubor změn v evidenci uživatelů IDM IISSP;</li> <li>○ soubor změn IDM IISSP je automaticky zaslán na definovanou emailovou adresu Service Desku;</li> <li>○ automatizovaný proces na úrovni Service Desku zaktualizuje údaje stávajících uživatelů a založí nově definované uživatele;</li> <li>○ novým uživatelům jsou zaslány e-mailovou zprávou přístupové údaje k aplikaci Service Desku.</li> </ul>

### 3.2 Tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení

Službu Tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení tvoří následující činnosti:

- vytváření přehledů a statistik o způsobu řízení servisních hlášení;
- provádění analýz servisních hlášení;
- tvorba návrhů na zlepšení Služby Service Desk;
- návrh nápravných opatření pro poskytování Služby Service Desk;
- zpracování ostatních rozšířených sestav v specifikovaných ve schválených Provozních dokumentech podle **Přílohy č. 3** této Smlouvy.

### 3.3 Realizace řízení konfigurací (CMDB)

Službu Realizace řízení konfigurací (CMDB) tvoří následující činnosti:

- vypracování analýzy a návrhu definice struktury CMDB;

- vypracování způsobu primárního naplnění CMDB;
- schválení postupů a specifikací pro udržování CMDB;
- primární naplnění CMDB podle informací poskytnutých Objednatelem;
- aktualizace a kontrola konzistence CMDB;
- tvorba standardních výstupních sestav z CMDB;
- administrace CMDB.

### 3.4 Další služby související s provozem Service Desku:

- vypracování analýzy, návrhu struktury a metodiky plnění znalostní databáze;
- aktualizace znalostní databáze;
- administrace znalostní databáze;
- ostatní činnosti související s odborným využíváním a udržováním znalostní databáze;
- konzultace v oblasti strategického rozhodování v oblasti ICT v rozsahu maximálně 8 (osmi) hodin měsíčně, které lze ročně kumulovat;
- zálohování a archivace.

## 4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

### 4.1 Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení

Kvalitativní parametr Služby „Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení“ je definován ve čtyřech stupních priority zpracování, přičemž každá kategorie servisního hlášení je zařazena do právě jednoho stupně priority zpracování.

#### 4.1.1 Služba Service Desk I

Název služby	Parametr služby	Priorita zpracování	Porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)	Závažné porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 1	1	> 10 minut ve více než 30 % všech založených SH Priority 1 za den	>20 minut
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 2	2	> 20 minut ve více než 30 % všech založených SH Priority 2 za den	>40 minut ve více než 10 % všech založených SH Priority 2 za den
<b>Podpora koncových</b>	Doba odezvy operátora na	3	>30 minut	>60 minut

<b>uživatelů dle kategorie SH</b>	založení servisního hlášení Priorita 3		ve více než 30 % všech založených SH Priority 3 za den	ve více než 10 % všech založených SH Priority 3 za den
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 4	4	> 12 pracovních hodin *  ve více než 30 % všech založených SH Priority 4 za den	>24 pracovních hodin *  ve více než 10 % všech založených SH Priority 4 za den

\* Pracovní hodinou se rozumí čas v rámci provozní doby Služby Service Desk I.

**4.1.2 Služba Service Desk II**

<b>Název služby</b>	<b>Parametr služby</b>	<b>Priorita zpracování</b>	<b>Porušení SLA</b> (parametr služby dosáhne hodnoty)	<b>Závažné porušení SLA</b> (parametr služby dosáhne hodnoty)
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 1	1	> 15 minut ve více než 30 % všech založených SH Priority 1 za den	>30 minut
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 2	2	> 30 minut ve více než 30 % všech založených SH Priority 2 za den	>50 minut ve více než 10 % všech založených SH Priority 2 za den
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 3	3	>50 minut ve více než 30 % všech založených SH Priority 3 za den	>90 minut ve více než 10 % všech založených SH Priority 3 za den
<b>Podpora koncových uživatelů dle kategorie SH</b>	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení Priorita 4	4	> 12 pracovních hodin * ve více než 30 % všech založených SH Priority 4 za den	>24 pracovních hodin * ve více než 10 % všech založených SH Priority 4 za den

\* Pracovní hodinou se rozumí čas v rámci provozní doby Služby Service Desk II.

Kontaktní adresy pro účely řešení servisních hlášení poskytne Objednatel, jsou součástí uživatelské dokumentace operátora Service Desk. Obsah Provozních dokumentů je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

## 4.2 Telefonická podpora koncových uživatelů

Kvalitativní parametr služby „Telefonická podpora koncových uživatelů“ je definován takto:

### 4.2.1 Služba Service Desk I

Název služby	Parametr služby	Porušení SLA (parametr služby Service Desk I dosáhne hodnoty)	Závažné porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)
Telefonická podpora koncových uživatelů	Doba reakce na příchozí telefonický hovor	>30 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den	>90 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den

### 4.2.2 Služba Service Desk II

Název služby	Parametr služby	Porušení SLA (parametr služby Service Desk II dosáhne hodnoty)	Závažné porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)
Telefonická podpora koncových uživatelů	Doba reakce na příchozí telefonický hovor	>30 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den	>90 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den

## 4.3 Definice pojmu „Kategorie závady Systému Service Desk“

Závada Systému Service Desk znamená takový stav poskytované Služby, která koncovým uživatelům znemožní nebo omezí použití této Služby k účelu, ke kterému je tato Služba poskytována.

Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není služba použitelná ve svých základních funkcích nebo závada způsobující nefunkčnost Systému Service Desk;
- **závažná** – závada, kdy je poskytovaná Služba ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje běžné poskytování Služby Service Desk;
- **nezávažná** – drobná závada, která svým charakterem nespadá do kategorie kritická nebo závažná, neovlivňuje funkci Systému Service Desk, nepoškozuje data a neznamená jakékoliv omezení uživatelských funkcí Systému Service Desk ani významné prodloužení zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.



#### 4.4 Doba odstranění závady Služby

Kvalitativní parametr „Doba odstranění závady Služby SD“ je definován takto:

##### 4.4.1 Služba Service Desk I

Název služby	Parametr služby	Kategorie závady Systému Service Desk	Hodnota parametru	
			Porušení SLA	Závažné porušení SLA
<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	kritická	do 6 pracovních hodin*	>11 pracovních hodin*
<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	závažná	do 22 pracovních hodin*	>44 pracovních hodin*
<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	nezávažná	do 1 měsíce	>2 měsíce
<b>Provoz CMDB</b>	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*
<b>Provoz znalostní databáze</b>	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*

\* Pracovní hodinou se rozumí čas v rámci provozní doby Služby Service Desk I.

##### 4.4.2 Služba Service Desk II

Název služby	Parametr služby	Kategorie závady Systému Service Desk	Hodnota parametru	
			Porušení SLA	Závažné porušení SLA
<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	kritická	do 6 pracovních hodin*	>11 pracovních hodin*
<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	závažná	do 22 pracovních hodin*	>44 pracovních hodin*

<b>Provoz Systému Service Desk</b>	Doba odstranění závady Služby SD	nezávažná	do 1 měsíce	>2 měsíce
<b>Provoz CMDB</b>	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*
<b>Provoz znalostní databáze</b>	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*

\* Pracovní hodinou se rozumí čas v rámci provozní doby Služby Service Desk II.

#### 4.5 Dostupnost Služby

Pro účely sledování dostupnosti služby Service Desk jsou definovány dva samostatné funkční celky, jejichž dostupnost je sledována samostatně. Jsou to:

- Uživatelská aplikace Service Desk;
- Call Centrum Service Desk.

**Dostupnost uživatelské aplikace SD** znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla uživatelská aplikace Service Desk v rámci součtu provozních dob Služby Service Desk I a Služby Service Desk II dostupná, a celkové provozní doby Služby Service Desk.

Dostupnost aplikace Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n - y}{x}$$

<b>D</b>	dostupnost [%] v daném období
<b>X</b>	vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období
<b>Y</b>	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy uživatelská aplikace Service Desk nebyla dostupná
<b>n</b>	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele

**Dostupnost Call Centra Service Desk** znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou bylo Call Centrum Service Desk v rámci součtu provozních dob Služby Service Desk I a Služby Service Desk II dostupné, a celkové provozní doby Služby Service Desk I.

Dostupnost aplikace Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n - y}{x}$$

<b>D</b>	dostupnost [%] v daném období
----------	-------------------------------

<b>X</b>	vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období
<b>Y</b>	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy Call Centrum Service Desk nebylo dostupné
<b>n</b>	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele

**Roční dostupnost uživatelské aplikace Service Desk** ve standardní provozní době je 98,5 %. Povolený roční výpadek uživatelské aplikace Service Desk v hodinách musí být stanoven pro každý kalendářní rok a schválen Řídící komisí Služby SD.

**Roční dostupnost Call Centra Service Desk** ve standardní provozní době je 97,5 %. Povolený roční výpadek Call Centra Service Desk v hodinách musí být stanoven pro každý kalendářní rok a schválen Řídící komisí Služby SD.

Služba se nepovažuje za nedostupnou v případě, kdy nelze Službu využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědností dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku nebo z důvodu prodlení v plnění či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany Objednatele, resp. uživatele Systému Service Desk.

Do výpočtu dostupnosti Služby se nepočítá čas nedostupnosti Služby Service Desk způsobený chybným chováním způsobeným jinými než běžnými provozními podmínkami nebo událostmi. Dále se do této doby nepočítá doba, po kterou nemohl Poskytovatel závadu odstranit z důvodů na straně Objednatele.

#### 4.6 Kapacitní limit Služby

Denní kapacitní limit Služby Service Desk I (dále jen „**KL I**“) definuje počet aktivit, které pracoviště Service Desk vykoná denně v provozní době služby Service Desk I. KL I je vypočítán jako podíl Denní kapacity pracoviště Service Desk v minutách provozní doby Service Desk I (dále jen „**F I**“) a průměrné délky trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách (dále jen „**A**“).

Denní kapacitní limit Služby Service Desk II (dále jen „**KL II**“) definuje počet aktivit, které pracoviště Service Desk vykoná denně v provozní době Služby Service Desk II. KL II je vypočítán jako podíl denní kapacity pracoviště Service Desk v minutách (dále jen „**F II**“) a průměrné délky trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách (dále jen „**A**“).

Pro výpočet denního kapacitního limitu Služby Service Desk I platí následující vzorec:

$$KL I = F I / A$$

Pro výpočet denního kapacitního limitu Služby Service Desk II platí následující vzorec:

$$KL II = F II / A$$

Pro výpočet denní kapacity pracoviště Service Desk v provozní době Služby Service Desk I v minutách platí následující vzorec:

$$F I = P \times PD \times Ef$$

<b>P</b>	počet nasmlouvaných zaměstnanců v roli operátora
----------	--

PD	fond pracovní doby v provozní době Služby Service Desk I bez povinné přestávky na oběd v minutách
Ef	koeficient efektivity práce operátora, který zohledňuje snížení roční celkové pracovní doby o: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hygienické přestávky;</li> <li>• čas na vzdělávání;</li> <li>• čas na čerpání řádné dovolené;</li> <li>• nemocnost definovanou průměrným procentem pracovní neschopnosti v rámci ČR, které je stanoveno Českým statistickým úřadem za předcházející rok</li> </ul>
A	průměrná délka trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách, která je stanovena empiricky na základě statistik z průběhu zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty
Den	dnem se pro účely výpočtů považuje provozní doba Služby Service Desk I

Pro výpočet denní kapacity pracoviště Service Desk v provozní době Služby Service Desk II v minutách platí následující vzorec:

$$F \text{ II} = P \times PD \times Ef$$

Den	dnem se pro účely výpočtů považuje provozní doba Služby Service Desk II
-----	---

Hodnoty koeficientů „Ef“ a „A“ musí být stanoveny a schváleny Řídící komisí Služby SD.

V okamžiku, kdy počet aktivit dosáhne, resp. překročí 130 % maximální kapacity SD tři kalendářní dny po sobě alespoň v jedné provozní době (Service Desk I nebo Service Desk II), informuje neprodleně Manažer služby za SPCSS o této skutečnosti Manažera služby za MF (viz **Příloha č. 3** této Smlouvy).

#### 4.7 Vykazování úrovně Služby Service Desk

Měření úrovně poskytovaných Služeb a vyhodnocování jejich úrovně je prováděno na základě informací, obsažených v Systému Service Desk a na základě reportů a hlášení, které Poskytovatel předkládá Objednateli.

Vykazování úrovně poskytované Služby Service Desk probíhá následovně:

1. Poskytovatel zpracuje Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb za dané období v rozsahu vymezeném **v Příloze č. 2** Smlouvy;
2. pravidla předávání, zapracování připomínek a akceptace Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období, jsou uvedeny v odstavci 4.4 Smlouvy.

**5. CENA SLUŽBY**

Název Služby	Měsíční cena za Službu Service Desk v Kč bez DPH	DPH	Měsíční cena za Službu Service Desk v Kč vč. DPH
Služba Service Desk	1 490 900,00	313 089,00	1 803 989,00

**6. SMLUVNÍ POKUTY**

Smluvní pokuty jsou uvedeny v článku XIII. Smlouvy.

**7. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

Platební podmínky jsou uvedeny v článku VI. Smlouvy.

**8. POŽADOVANÁ SOUČINNOST MF PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Součinnost a popis vzájemné komunikace jsou uvedeny v článku IX. Smlouvy.

## **ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

dle Smlouvy o poskytování Služby Service Desk

(evid. u Poskytovatele pod č. SML2021007 a u Objednatele pod č. 9006/056/2020)

Vykazované období:	od	do
--------------------	----	----

Obě Smluvní strany potvrzují, že v uvedeném období byla v souladu s výše uvedenou Smlouvou poskytnuta níže specifikovaná Služba v účtovaném množství:

Název Služby	Cena za oblast Služby v období (Kč)		
	bez DPH	DPH	s DPH
Service Desk			

Za Objednatele	Za Poskytovatele
Datum:	Datum:
Jméno, příjmení Oprávněné osoby Objednatele:	Jméno, příjmení Oprávněné osoby Poskytovatele:
Podpis:	Podpis:

**Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**  
se sídlem Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3



**SPCSS**

Státní pokladna  
Centrum sdílených služeb

**ZPRÁVA**  
***o úrovni a rozsahu***  
***poskytované Služby v období***



dle Smlouvy o poskytování Služby Service Desk  
(evid. u Poskytovatele pod č. SML2021007 a u Objednatele pod č. 9006/056/2020)

1. Období poskytování Služby

Zahájení poskytování Služby	Ukončení poskytování Služby

2. Režim poskytování Služby
3. Popis rozsahu poskytované Služby
4. Výkonnostní parametry poskytované Služby
5. Řešení závad
6. Servisní zásahy, provozní změny a testování
7. Dostupnost Služby
8. Závažné incidenty
9. Přehled omezení Služby
10. Přílohy
11. Podpisová doložka

Vypracoval		Schválil	
<b>Jméno a příjmení:</b>		<b>Jméno a příjmení:</b>	
<b>Podpis</b>		<b>Podpis</b>	
<b>Datum:</b>		<b>Datum:</b>	
<b>Vyjádření Objednatele k poskytování Služby:</b>			
<b>Za Objednatele</b>			
<b>Jméno a příjmení:</b>			
<b>Podpis</b>			
<b>Datum:</b>			



## ZMĚNOVÝ POŽADAVEK

ZPxxx\_xxxxx

### NÁVRH NA ZMĚNU SLUŽBY (ZP)

<b>Project ID</b>	Služba Service Desk
<b>Objednatel</b>	
<b>Poskytovatel</b>	
<b>Krátký název ZP</b>	
<b>Datum podání</b>	dd.mm.rrrr
<b>Datum aktualizace ZP</b>	dd.mm.rrrr
<b>Priorita</b>	Nízká / Střední / Vysoká
<b>Předkladatel</b>	Jméno a příjmení, funkce
<b>Zhotovitel</b>	Jméno a příjmení, funkce

### 1. ZADÁNÍ

- 1.1. Popis požadované změny
- 1.2. Dopady na stávající Službu
- 1.3. Specifikace SW a HW požadavků
- 1.4. Popis zajištění realizace změny
- 1.5. Zdůvodnění změny
- 1.6. Očekávané důsledky

<b>VÝSLEDEK</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Dále zpracovávat	<input type="checkbox"/> Nerealizovat	<input type="checkbox"/> Přepracovat	<input type="checkbox"/> Odložit
-----------------	--	---------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

	Schválil (SPCSS)	Schválil (MF)
<b>Jméno</b>	Manažer Služby za SPCSS	Manažer Služby za MF
<b>Datum</b>		
<b>Podpis</b>		

### 2. ANALÝZA ZP – TECHNICKÉ ŘEŠENÍ

- 2.1. Detailní popis řešení
- 2.2. Popis současného stavu
- 2.3. Cílový stav
- 2.4. Realizované činnosti

ID	Činnost	Zodpovědnost
1.		

- 2.5. Požadovaná součinnost

- 2.6. Dopady do kvalitativních parametrů poskytované Služby
- 2.7. Harmonogram realizace
- 2.8. Rizika
- 2.9. Cenové ohodnocení pracnosti a nákladů (pokud budou nad rámec Služby)
- 2.10. Dopady do dokumentace

ID	Název	Popis změny
1.		aktualizace dokumentu

### 3. SPOLEČNÁ SEKCE

#### Rozhodnutí

<b>Datum</b>	
<b>Výsledek rozhodnutí</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Dále zpracovávat <input type="checkbox"/> Nerealizovat <input type="checkbox"/> Přepracovat <input type="checkbox"/> Odložit
<b>Požadavek na dodatek ke Smlouvě</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> Není potřeba

Podpisem Oprávněné osoby potvrzujeme, že s návrhem změny výše popsané dle výsledku rozhodnutí souhlasíme. V případě výsledku Realizovat, je možné ihned zahájit práce na implementaci ZP.

V Praze dne:

#### Objednatel

Jméno, příjmení:

Podpis: \_\_\_\_\_  
Manažer služby Objednatele

Jméno, příjmení:

Podpis: \_\_\_\_\_  
Zástupce Objednatele v ŘKO

#### Poskytovatel

Jméno, příjmení:

Podpis: \_\_\_\_\_  
Manažer služby Poskytovatele

Jméno, příjmení:

Podpis: \_\_\_\_\_  
Zástupce Poskytovatele v ŘKO

# ŘÍZENÍ PROVOZU

Tato Příloha popisuje metodiku a procesy řízení Služby ve spolupráci Poskytovatele (SPCSS) a Objednatele (MF).

Metodika řízení provozu služeb vychází ze Směrnice SPCSS pro řízení provozu služeb a ze Směrnice pro přípravu a poskytování služeb, upravené pro řízení spolupráce na provozu infrastruktury pro IISSP.

## 1. ŘÍDÍCÍ ORGÁNY PROVOZU

### 1.1 Řídící komise

**Řídící komise** (dále jen „**ŘKO**“) je nejvyšším řídicím orgánem a nejvyšší eskalační autoritou pro veškeré záležitosti provozu Služby. Členy ŘKO jsou zástupci MF a SPCSS na vyšší manažerské úrovni, jmenovaní každou ze Smluvních stran po podpisu Smlouvy. Členové ŘKO ze strany MF i SPCSS musí být vybaveni potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách, musí mít možnost alokovat potřebné zdroje a musí mít možnost prosadit rozhodnutí v rámci příslušné Smluvní strany. Na jednání ŘKO mohou být na žádost zástupců MF či zástupců SPCSS přizváni s poradním hlasem další externí odborníci nebo zástupci dalších stran.

### 1.2 Manažeři služeb a TPP

Tato kapitola definuje hlavní role a orgán řízení provozu na úrovni procesů popsaných v této Příloze Smlouvy.

**Manažeři služby za MF a SPCSS** jsou Oprávněné osoby dle Smlouvy. Manažeři služby MF a SPCSS zodpovídají za řádné plnění povinností svých Smluvních stran v rámci provozu. Připravují podklady k rozhodování ŘKO.

Manažer služby SPCSS zpracovává 1x měsíčně Zprávu dle Smlouvy a předkládá ji Manažerovi služby za MF k akceptaci.

**Bezpečnostní Manažeři služeb za MF a SPCSS** odpovídají za bezpečnost provozu Služby. Tyto role jsou stanoveny v rámci nominace týmu TPP.

**Tým přípravy a poskytování Služby** (dále jen „**TPP**“):

- je složen ze zástupců SPCSS, MF a případně i dalších třetích stran ve smluvním vztahu s MF nebo SPCSS;
- řeší aktuální problémy ve fázi poskytování Služby;
- identifikuje možná rizika;
- řídí a monitoruje kvalitu poskytování Služby s ohledem na identifikované problémy a rizika. Analyzuje a posuzuje rizika a vede Registr rizik provozu. Projednává a schvaluje návrhy na mitigaci identifikovaných rizik s cílem jejich minimalizace a jeho dopadů;
- zajišťuje mitigaci rizik;
- identifikuje a projednává změny předmětu Smlouvy, termínů, ceny nebo kvality plnění. Analyzuje dopady změn na Službu a předkládá návrhy ŘKO;
- projednává a předkládá návrhy na optimalizaci a změnu.

## **2. NÁSTROJE ŘÍZENÍ PROVOZU**

### **2.1 Úrovně podpory**

Při popisu a řízení Služby jsou používány následující definice úrovně podpory:

- **První úroveň podpory** (Level 1, **L1**, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support") – zajišťuje přímou komunikaci s Objednatelem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesku Poskytovatele.
- **Druhá úroveň podpory** (Level 2, **L2**) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.
- **Třetí úroveň podpory** (Level 3, **L3**, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

### **2.2 Service Desk**

Service Desk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. Service Desk bude využit i pro řízení provozu Služby. Service Desk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu MF i třetích stran.

Service Desk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí Service Desk.

SPCSS je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v Service Desku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.

Plnění smluvních SLA parametrů podle této Smlouvy souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

## **3. POSTUP ZMĚNOVÉHO ŘÍZENÍ**

### **3.1 Změnový požadavek**

Změnový požadavek může vzniknout na straně Objednatele, resp. Poskytovatele. Změnový požadavek vznikne v okamžiku, kdy se v průběhu poskytování Služby vyskytne skutečnost, která může mít vliv na termíny, cenu, rozsah a kvalitu Služby specifikované ve Smlouvě.

### **3.2 Posouzení Změnového požadavku**

TPP Služby požadavek projedná a navrhne ŘKO, zda bude Změnový požadavek postoupen k dalšímu zpracování.

### **3.3 Analýza dopadů a finančních nákladů**

TPP provede podrobnou analýzu dopadů zamýšlené změny. Výsledky analýzy zpracuje do Změnového požadavku, který bude obsahovat také odhad finančních nákladů zamýšlené změny.

### **3.4 Rozhodnutí o realizaci Změnového požadavku**

Na základě doporučení TPP provede ŘKO rozhodnutí o realizaci Změnového požadavku.

### **3.5 Změna Smlouvy**

Na základě rozhodnutí ŘKO o realizaci Změnového požadavku Manažeři služby za SPCSS a MF případně zajistí návrh obsahu a podpis dodatku ke Smlouvě.

### **3.6 Plán realizace změnového požadavku**

Bezprostředně po rozhodnutí ŘKO vytvoří Manažer služby za SPCSS plán realizace Změnového požadavku v souladu se smluvními dokumenty.

## **4. PROVOZNÍ DOKUMENTY**

Vytvoření Provozních dokumentů uvedených v odst. 4.1 až 4.5 této Přílohy je součástí Služby podle **Přílohy č.1** Smlouvy. Na vytvoření Provozních dokumentů Service Desk se mohou podílet i pracovníci poddodavatele SPCSS.

Objednatel se zavazuje poskytnout pro vytvoření Provozních dokumentů systému Service Desk:

- aktuální verze katalogových listů jednotlivých služeb z katalogu služeb ICT Objednatele;
- seznam řešitelských týmů pro zajištění 2. a 3. úrovně uživatelské podpory;
- relevantní interní dokumenty Objednatele v oblasti bezpečnosti provozu ICT a řízení rizik ICT.

### **4.1 Dokument Zpracování servisních hlášení**

Vytvoření dokumentu je součástí činností realizovaných v rámci služeb podle **Přílohy č. 1**.

Dokument popisuje činnosti, úkony a postupy operátora Service Desk při poskytování Služby:

- příjem a evidence servisního hlášení;
- klasifikace servisních hlášení;
- identifikace řešitelské skupiny;
- servisní služba pro vybraný okruh uživatelů;
- sledování životního cyklu servisních hlášení;
- poskytování první úrovně uživatelské podpory.

## **4.2 Dokument Algorithmus zpracování servisních hlášení**

Vytvoření dokumentu je součástí činností realizovaných v rámci Služby podle **Přílohy č. 1**.

Dokument popisuje kompetence, činnosti, úkony a postupy pracovníků poskytujících podporu všech úrovní uživatelské podpory a ostatních pracovníků podílejících se na vyhodnocení průběhu zpracování servisního hlášení. Dokument popisuje zejména oblasti:

- popis životního cyklu jednotlivých typů uživatelských hlášení;
- podmínky předávání jednotlivých typů servisních hlášení na další úroveň uživatelské podpory;
- kompetence v rámci eskalace jednotlivých typů servisních hlášení.

## **4.3 Rámec dokumentu Reporty a hlášení Service desk**

Vytvoření dokumentu je součástí činností realizovaných v rámci služby podle **Přílohy č. 1**. Dokument obsahuje:

- seznam reportů a hlášení, které Poskytovatel periodicky vytváří a předává Objednateli;
- seznam reportů a hlášení pro kontrolu a řízení Služby Service Desk;
- definici obsahu jednotlivých reportů;
- vzory jednotlivých uživatelských sestav.

## **4.4 Dokument Technický projekt**

Vytvoření dokumentu je součástí činností realizovaných v rámci Služby podle **Přílohy č. 1** a obsahuje popis následujících oblastí:

- fyzická architektura systému;
- popis a umístění jednotlivých komponent řešení;
- logický návrh propojení datových sítí Objednatele a Poskytovatele;
- součinnost autentizačních a autorizačních služeb;
- návrh komunikace pro koncové uživatele, řešitele všech úrovní, vymezení role Objednatele a Poskytovatele;
- popis definice dostupnosti Služby;
- vymezení rozsahu dat pro archivaci, způsob a zásady archivace dat.

#### **4.5 Dokument Bezpečnostní projekt**

Vytvoření dokumentu je součástí činností realizovaných v rámci služby podle **Přílohy č. 1**. Rozsah dokumentu Bezpečnostní projekt vychází z následujících dokumentů závazných pro Poskytovatele a Objednatele v této oblasti zejména:

- ČSN ISO/IEC 20000;
- ČSN ISO/IEC 27001;
- Bezpečnostní politika ICT MF ČR;
- Analýza rizik Služby Service Desk;
- Interní směrnice SRBI Poskytovatele.

Poskytovatel vytvoří Provozní dokumenty podle odstavce 4 této Přílohy ve spolupráci s Objednatelem a Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost.



Příloha č. 4

Vyhodnocení / akceptační protokol o odstranění  
kybernetické bezpečnostní události  
kybernetického bezpečnostního incidentu

<b>Označení kybernetické bezpečnostní události/ kybernetického bezpečnostního incidentu</b>	<b>KBI – 2021 – 0x</b>
Typ nahlášené KBU/KBI	kybernetická bezpečnostní událost kybernetický bezpečnostní incident
Významnost KBI	Kategorie I - méně významný kybernetický bezpečnostní incident Kategorie II - významný kybernetický bezpečnostní incident Kategorie III - velmi významný kybernetický bezpečnostní incident
KBI podle dopadu na aktiva	kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti aktiv  kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity aktiv  kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti aktiv  kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených shora
Vliv KBI na poskytované služby Ministerstva financí	Nedostupnost u služeb: IS KII: VIS: Ostatní IS: provozní IS  Nedostupnost služby pro MF: IS KII: VIS: Ostatní IS:
Záměr KBI	Úmyslný / Neúmyslný
Začátek KBI:	DD. MM. RRRR v HH:MM
Konec KBI:	DD. MM. RRRR v HH:MM
<b>Popis incidentu:</b>	
<b>Příčina incidentu:</b>	
Incident vznikl jako následek	





<b>Provedená okamžitá opatření:</b>	
<i>Organizační opatření:</i>	
<i>Technická opatření:</i>	
<b>Činnost správce, provozovatele, operátora a uživatelů IS v průběhu incidentu:</b>	
Na základě vyhodnocení bezpečnostního incidentu je nutné bez zbytečného odkladu provést:	
<b>Opatření plánované pro předejití / zmírnění rizika opakování incidentu:</b>	
<i>Opatření organizační:</i>	
<i>Opatření technická:</i>	
<b>Náklady bezpečnostního incidentu:</b>	
<b>Navrhované pořízení zařízení nebo služeb pro předejití / zmírnění rizika opakování incidentu</b>	
<i>Služby:</i>	
<i>Investice:</i>	
<b>Vyhodnotil (jméno, příjmení):</b>	
Datum:	
Podpis:	
<b>Seznámení dotčených osob s vyhodnocením KBI a přijatými opatřeními</b>	
<b>Ministerstvo financí</b>	
<b>Manažer kybernetické bezpečnosti Ministerstva financí (jméno, příjmení):</b>	
Akceptuji / neakceptuji	
Datum:	
Podpis:	