

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

evidovaná u Objednatele pod č. 2021/089 NAKIT

evidovaná u Poskytovatele pod č. SML2021032, č. j. SPCSS-01791/2021

Smluvní strany:

###### 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: xxx

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

bankovní spojení: xxx

číslo účtu: xxx

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

###### Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10 zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem pod sp. zn. A 77322

zastoupený: xxx

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

ID datové schránky: hkrkpwn

Bankovní spojení: xxx

Číslo účtu: xxx

(dále jen „***Objednatel***“ nebo také „***NAKIT***“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „***Strana***“ nebo společně „***Strany***“)

uzavírají v souladu s ustanoveními § 31 a § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen („***ZZVZ***“) a § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***OZ***“) tuto

###### Smlouvu o poskytování služeb

(dále jen **„*Smlouva*“**)

**OBSAH**

[STÁTNÍ POKLADNA CENTRUM SDÍLENÝCH SLUŽEB, S. P 1](#_bookmark0)

[ÚVODNÍ USTANOVENÍ 4](#_bookmark1)

[ÚČEL SMLOUVY 5](#_bookmark2)

[PŘEDMĚT SMLOUVY 5](#_bookmark3)

[DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ 6](#_bookmark4)

[CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY 7](#_bookmark5)

[PŘEDÁNÍ, PŘEVZETÍ A AKCEPTCE 9](#_bookmark7)

[DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN 10](#_bookmark8)

[PODDODAVATELÉ, OPRÁVNĚNÉ OSOBY 11](#_bookmark9)

[ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU 13](#_bookmark10)

[SANKČNÍ UJEDNÁNÍ 14](#_bookmark12)

[OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ 15](#_bookmark13)

[KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST 17](#_bookmark15)

[MOŽNOSTI UKONČENÍ SMLOUVY 21](#_bookmark16)

[SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE 22](#_bookmark17)

[ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 22](#_bookmark18)

1. [OBECNÝ POPIS 25](#_bookmark19)
2. [KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ 25](#_bookmark20)
3. [ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA) 28](#_bookmark21)
4. [ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ 28](#_bookmark22)
5. [OBECNÝ POPIS 31](#_bookmark23)
6. [KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ 31](#_bookmark24)
7. [ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA) 32](#_bookmark25)
8. [ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ 32](#_bookmark26)
9. [OBECNÝ POPIS 34](#_bookmark27)
10. [KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ 34](#_bookmark28)
11. [ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA) 36](#_bookmark29)
12. [ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ 36](#_bookmark30)
13. [OBDOBÍ A REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB 40](#_bookmark31)
14. [ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB 40](#_bookmark32)
15. [ŘEŠENÍ ZÁVAD 40](#_bookmark33)
16. [SERVISNÍ ZÁSAHY A PROVOZNÍ ZMĚNY 40](#_bookmark34)
17. [DOSTUPNOST SLUŽEB 40](#_bookmark35)
18. [CELKOVÝ PŘEHLED OMEZENÍ SLUŽEB 40](#_bookmark36)
19. [PROBLÉMY A RIZIKA 40](#_bookmark37)
20. [ZPRÁVA O STAVU BEZPEČNOSTI INFRASTRUKTURY 40](#_bookmark38)
21. [SMLUVNÍ POKUTY 40](#_bookmark39)
22. [PŘÍLOHY 40](#_bookmark40)
23. [PODPISOVÁ DOLOŽKA 40](#_bookmark41)

#### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smlouva se mezi výše uvedenými Stranami uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Poskytnutí služeb síťové infrastruktury, konektivity DWDM a správy Azure Stack HUB“ (dále jen „***VZ***“) a zadávanou Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***ZZVZ***“). Objednatel tímto ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

Objednatel prohlašuje, že:

je státním podnikem dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů; a

splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Poskytovatel prohlašuje, že:

je státním podnikem dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů;

není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm.

C) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen

„***Zákon o střetu zájmů***“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;

splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

ke dni uzavření 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;

je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle Smlouvy;

se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě; a

jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních

předpisů, které se na plnění vztahují.

Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim

ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován.

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Smlouvy a zadávací dokumentace k VZ (dále

jen „***ZD***“) jsou stanovena tato výkladová pravidla:

v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel VZ;

v případě chybějících ustanovení Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení ZD;

v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a ZD budou mít přednost ustanovení Smlouvy.

#### ÚČEL SMLOUVY

Základním účelem, pro který se Smlouva uzavírá, je zajištění a správa síťové infrastruktury pro připojení systémů Microsoft Azure Stack Hub (dále jen „***AzS***“), které jsou ve vlastnictví Objednatele, zajištění propojení mezi prvky síťové infrastruktury poskytované pro systémy AzS, které jsou umístěny ve dvou datových lokalitách a dále administrace systémů AzS. Veškeré ve Smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky na poskytování služeb musí být primárně vykládány tak, aby Objednatel realizací předmětu Smlouvy Poskytovatelem dosáhl zde uvedeného účelu.

#### PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran pro účely poskytování Služby dle specifikace uvedené níže v tomto článku.

Předmět plnění dle této Smlouvy zahrnuje zejména tyto činnosti:

**Služba síťové infrastruktury**

Předmětem služby síťové infrastruktury je zajištění a správa síťové infrastruktury

Poskytovatelem pro připojení systémů AzS, které jsou ve vlastnictví Objednatele.

Základním předmětem služby je zajištění prvků síťové infrastruktury pro připojení rackových skříní s technologií MS Azure Stack k NDC blokům NAKIT v každé z obou lokalit datového centra Poskytovatele (dále jen „***DC***“) a jejich správa. Jedná se o 4 kusy síťových přepínačů s kapacitou 48 portů 1/10/25G instalované po 2 kusech v lokalitě DC Vápenka (dále jen „***DCV***“) a v lokalitě DC Zeleneč (dále jen „***DCZ***“) vč. Nezbytného počtu optických SFP modulů a kabeláže (dále jen „***Služba síťové infrastruktury***“).

Předmětem plnění je závazek Poskytovatele zřídit Službu síťové infrastruktury (dále jen „***Zřízení Služby síťové infrastruktury***“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas Službu síťové infrastruktury.

Detailní popis Služby síťové infrastruktury, její parametry, rozdělení odpovědností a řízení incidentů je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

**Služba DC Interconnect**

Předmětem služby DC Interconnect je zajištění propojení mezi prvky síťové infrastruktury poskytované pro systémy AzS Objednatele, které jsou umístěny ke dni uzavření Smlouvy ve DCV a DCZ. Služba je poskytovaná v rozsahu 2 nezávislé linky s přenosovou rychlostí 10Gbps (dále jen „***Služba DC Interconnect***“).

Předmětem plnění je závazek Poskytovatele zřídit Službu síťové infrastruktury (dále jen „***Zřízení Služby DC Interconnect***“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas Službu DC Interconnect.

Detailní popis Služby DC Interconnect, její parametry, rozdělení odpovědností a řízení incidentů je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

**Služba správa AzS**

Předmětem služby Správa AzS pro Objednatele je administrace systémů Microsoft Azure Stack Hub, které jsou ve vlastnictví Objednatele a které jsou ke dni uzavření Smlouvy umístěny ve DCV a DCZ. Základní činností je administrace HW infrastruktury těchto AzS vč. Monitorování jejich stavu, zálohování systémových konfigurací a řešení vzniklých problémů na úrovni HW infrastruktury a systému AzS.

Detailní popis Služby správa AzS, její parametry, rozdělení odpovědností a řízení incidentů je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

(Služba síťové infrastruktury, Služba DC Interconnect a Služba správa AzS dále společně také

jako „***Služby***“).

Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas realizované plnění sjednanou cenu dle Smlouvy.

#### DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Poskytovatele: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 a dále provozovna Poskytovatele na adrese Československé armády 1060/81, 250 91 Zeleneč. Pokud to povaha plnění Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.

Strany si sjednaly závazné dílčí termíny plnění Služeb:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Popis** | **Termín splnění milníku** |
| **T0** | Předání technického projektu ze strany Objednatele pro účely Zřízení Služby síťové infrastruktury | nejpozději do 7 dnů od účinnosti Smlouvy |
| **T1** | Zřízení Služby síťové infrastruktury | T0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Popis** | **Termín splnění milníku** |
| **T2** | Zřízení Služby DC Interconnect | T0 |

#### CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Měsíční cena za Služby se skládá z:

**Ceny za Službu síťové infrastruktury** a činí **87 517 Kč** (slovy: osmdesát sedm tisíc pět set sedmnáct korun českých) bez DPH, tj. **105 895,57** Kč (slovy: sto pět tisíc osm set devadesát pět korun českých padesát sedm haléřů) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacet jedna procent);

**Ceny za Službu DC Interconnect** a činí **23 700 Kč** (slovy: dvacet tři tisíc sedm set korun českých) bez DPH, tj. **28 677 Kč** (slovy: dvacet osm tisíc šest set sedmdesát sedm korun českých) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacet jedna procent);

**Ceny za Službu správa AzS** a činí **27 566 Kč** (slovy: dvacet sedm tisíc pět set šedesát šest korun českých) bez DPH, tj. **33 354,86 Kč** (slovy: třicet tři tisíc tři sta padesát čtyři korun českých osmdesát šest haléřů) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacet jedna procent.)

(vše dohromady dále jako „***Cena***“)

Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebudou Služby poskytovány po celý kalendářní měsíc, se Cena za Služby poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Služeb.

Cena za Službu bude hrazena poprvé za měsíc, ve kterém bylo skutečně započato s poskytováním Služby, tj. dnem oznámení Poskytovatele o Zřízení Služby, které bude odesláno prostřednictvím datové schránky Objednatele ID datové schránky: hkrkpwn (dále jen „***Oznámení o Zřízení služby***“).

Ceny uvedené v tomto článku Smlouvy, jsou uvedeny jako maximální, nejvýše přípustné, nepřekročitelné a zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému a včasnému splnění předmětu Smlouvy (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady apod.). Cenu plnění je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.

Strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve Smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními

předpisy.

Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pro Poskytovatele pouze evidenční charakter a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen uvádět číslo EOBJ na daňových dokladech. Neuvedení čísla EOBJ na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.10 této Smlouvy.

Cena dle odst. 5.1 této Smlouvy je splatná měsíčně zpětně. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad (fakturu) na základě akceptovaného Záznamu o poskytnutí služeb. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Vyúčtování Ceny provede Poskytovatel na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem (dále jen „***Faktura***“), kterou se Poskytovatel zavazuje odeslat Objednateli, a to elektronicky za předpokladu splnění veškerých podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména z ustanovení § 34 zákona o DPH, ve formátu pdf., opatřený elektronickým podpisem (elektronická faktura) spolu s dalšími přílohami (pokud jsou smluvně požadovány), jako přílohu emailové zprávy na e-mailovou adresu:xxx nebo do datové schránky Objednatele: ID datové schránky: hkrkpwn.

Splatnost řádně vystavené Faktury, obsahující stanovené náležitosti, musí činit nejméně 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli.

Faktura musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy, číslo EOBJ a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon o DPH***“), zákona č. 563/1991, o účetnictví ve znění pozdějších předpisů a § 435 OZ. Poskytovatel je povinen k Faktuře připojit akceptovaný Záznam o poskytnutí Služeb, jehož vzor tvoří **Přílohu č. 4** Smlouvy.

Nebude-li Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo přílohu nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn Fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové Faktury. Odesláním vadné Faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti, přičemž nová lhůta splatnosti bude stanovena v souladu s odst. [5.9](#_bookmark6) Smlouvy.

Všechny částky poukazované v Kč vzájemně Stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.

Objednatel neposkytuje Poskytovateli na plnění předmětu Smlouvy jakékoliv zálohy.

Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn

část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy. Zároveň je Objednatel povinen Poskytovatele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.

Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. C) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

Poskytovatel je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění

insolvence nebo hrozby jejího vzniku, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli

– příjemci zdanitelného plnění s uvedením data, kdy taková skutečnost nastala. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

#### PŘEDÁNÍ, PŘEVZETÍ A AKCEPTCE

Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytovaných Služeb, podle smluvně dohodnutých podmínek bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:

Kontrolu plnění bude provádět Objednatel na základě Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb za uplynulý kalendářní měsíc. Kritéria pro hodnocení úrovně poskytovaných Služeb jsou definována v **Příloze č. 1, Příloze č. 2 a Příloze č. 3** této Smlouvy.

Poskytovatel předloží Objednateli písemný Záznam o poskytnutí Služeb za uplynulý kalendářní měsíc, vždy do pátého (5.) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.

Poskytovatel předloží Objednateli písemnou Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb za uplynulý kalendářní měsíc, vždy do desátého (10.) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.

Objednatel ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od předložení Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb zpracuje k této Zprávě o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb písemné stanovisko.

Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od předložení Záznamu

o poskytnutí služeb tento záznam podepsat. V případě, že nebude Záznam

o poskytnutí služeb ve výše uvedené lhůtě pěti pracovních dnů podepsán, považuje

se Objednatelem akceptovaný.

V případě, že Objednatel bude mít výhrady k obsahu Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb, je Poskytovatel povinen zjednat nápravu cestou odstranění výhrad uvedených ve Zprávě o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dní od oznámení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Po uplynutí této lhůty zahajuje Poskytovatel novou akceptační proceduru opětovným předáním Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb.

Lhůty uvedené v tomto článku Smlouvy mohou být dodatečně upraveny pouze po vzájemné písemné dohodě obou smluvních stran bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě.

#### DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

Poskytovatel se dále zavazuje:

poskytovat řádně a včas plnění dle Smlouvy bez faktických a právních vad;

postupovat při realizaci plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s plněním dle této Smlouvy (či jeho dílčí částí), které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;

bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu;

informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění dle Smlouvy, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění dle Smlouvy ovlivnit;

poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;

na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout maximální součinnost dalším dodavatelům Objednatele;

informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu realizace plnění a akceptovat jeho

doplňující pokyny a připomínky k realizaci plnění;

použít veškeré podklady předané mu Objednatelem pouze pro účely Smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití; a

poskytnout Objednateli veškeré údaje a informace potřebné ke splnění povinností Objednatele týkajících se uveřejňování údajů a informací o VZ dle platných právních předpisů.

Objednatel se dále zavazuje:

poskytovat Poskytovateli na základě jeho konkrétního písemného vyžádání úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému plnění Poskytovatele dle Smlouvy;

na základě konkrétního písemného vyžádání Poskytovatele zabezpečit účast pracovníků Objednatele či jím určených osob na pracovních schůzkách či na základě takové žádosti Poskytovatele zabezpečit potřebné technicko – organizační podmínky vyplývající ze Smlouvy;

poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou k řádné a včasné realizaci předmětu Smlouvy, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění, oprávněna požadovat;

poskytnout pracovníkům Poskytovatele na písemné vyžádání vzdálený přístup k nutným technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro účely plnění předmětu Smlouvy.

#### PODDODAVATELÉ, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

Poddodavatelé

Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v **příloze č. 4** Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna.

Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

Oprávněné osoby

Každá ze Stran dále jmenuje oprávněné osoby, které budou vystupovat jako zástupci Stran. Oprávněné osoby zastupují Stranu ve smluvních, projektových a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

Oprávněné osoby budou oprávněny činit rozhodnutí závazná pro Strany ve vztahu k Smlouvě v rámci své pravomoci. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárními orgány, však nejsou oprávněny provádět změny ani zrušení Smlouvy s výjimkou oprávnění výslovně ve Smlouvě definovaných, nebude-li jim udělena speciální plná moc.

Oprávněnými osobami za Objednatele jsou:

* + - 1. ve věcech smluvních: xxx
      2. ve věcech technických: xxx
      3. ve věcech zřizování přístupů do objektů Poskytovatele, zejména ve věcech pravidelné aktualizace oprávněných osob (včetně poddodavatelů) Objednavatele, pro účely této Smlouvy: xxx

Oprávněnými osobami za Poskytovatele jsou:

* + - 1. ve věcech smluvních: xxx
      2. ve věcech technických: xxx
      3. ve věcech obchodních (dále jen „**Manažer služeb**“):

xxx

Každá ze Stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou Stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé Straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. Pro případ jakékoliv změny těchto osob se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy.

Veškeré incidenty a zjištění nekorektních stavů předává Poskytovatel neprodleně do Service Desku Poskytovatele, do kterého má Objednatel zajištěn přístup. Současně veškeré provozní požadavky na opravu předává Objednatel na pracoviště Service Desk Poskytovatele. Pro tyto účely uvádějí smluvní strany kontaktní informace svých pracovišť:

Service Desk Poskytovatele

Xxx

(dále jen „**Service Desk SPCSS**“).

#### ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy.

Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které Objednateli v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.

Žádná ze Stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost provést plnění dle Smlouvy či jeho část s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

Žádná ze Stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí. Strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

Výše náhrady škody či jiné újmy se řídí OZ a její maximální výše je omezena částkou

10 000 000,00 Kč (slovy: deset milionů korun českých).

Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou neplněním závazku zapříčiněným výlučně v důsledku prodlení druhé smluvní strany.

Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednánu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Poskytovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistné smlouvy) Objednateli před podpisem Smlouvy a dále kdykoliv na vyžádání Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele.

#### SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

Strany se dohodly, že:

v případě prodlení Poskytovatele s plněním v termínech T1 a T2 stanovených v odst.

4.2 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč

(slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení;

v případě porušení v povinnosti Poskytovatele udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu dle odst. [9.7](#_bookmark11) Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý i započatý měsíc, v němž nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry;

v případě, že Poskytovatel nesplní základní parametr roční dostupnosti Služby síťové infrastruktury uvedený v článku 3 **Přílohy č. 1** Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 4 500,00 Kč (slovy: čtyři tisíce pět set korun českých) za každou započatou hodinu nad stanovený parametr roční dostupnosti síťové infrastruktury;

v případě, že Poskytovatel nesplní základní parametr roční dostupnosti Služby Správa DC Interconnect uvedený v článku 3 **Přílohy č. 2** Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 4 500,00 Kč (slovy: čtyři tisíce pět set korun českých) za každou započatou hodinu nad stanovený parametr roční dostupnosti síťové infrastruktury;

v případě, že Poskytovatel nesplní základní parametr roční dostupnosti Služby správa AzS uvedený v článku 3 **Přílohy č. 3** Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 4 500,00 Kč (slovy: čtyři tisíce pět set korun českých) za každou započatou hodinu nad stanovený parametr roční dostupnosti síťové infrastruktury.

V případě nedodržení či porušení povinností Poskytovatele podle odst. 12.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti.

V případě porušení kterékoli povinnosti podle čl. XI této Smlouvy je smluvní strana, která povinnost porušila, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 250 000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti.

Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty či poskytnutím slevy z ceny není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

Celková výše smluvních pokut za dobu trvání Smlouvy je omezena částkou 1 300 000,00 Kč

(slovy: jeden milion tři sta tisíc korun českých).

V případě prodlení kterékoliv Strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

Lhůta splatnosti pro placení jiných plateb dle Smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení

apod.) činí 21 (slovy: dvacet jedna) kalendářních dní od doručení jejich vyúčtování.

#### OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:

mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „***Důvěrné informace***“);

mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Strany.

Strany se dohodly, že Důvěrné informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

Strany mají povinnost stanovenou právním předpisem, a/nebo

takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti vztahující se k těmto informacím, a/nebo

se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením

povinností vyplývajících z tohoto článku Smlouvy.

Za třetí osoby dle odst. [11.2](#_bookmark14) Smlouvy se nepovažují: zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení; orgány Stran a jejich členové;

poradci Stran;

ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele; a ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální;

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle 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 Stranám ve Smlouvě.

Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel

Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.

Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která implementované Řešení obsahuje, která do něj byla, mají být nebo budou vložena Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami i data, která z něj byla získána.

V případě uplatnění smluvních pokut a náhrady škody není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za Poskytovatele jednaly a závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací nedodržely.

Závazek k mlčenlivosti a ochraně Důvěrnosti informací je platný bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.

Pokud řádné poskytování Služeb vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v rozsahu:

* Jméno, příjmení a titul,
* Adresa trvalého pobytu, doručovací adresa,
* E-mailová adresa
* Telefonní číslo

Poskytovatel nezpracovává údaje osobní údaje, které jsou obsaženy v datech

transportovaných poskytovanou infrastrukturou.

Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto článku Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb.

Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich úplné likvidace či předání jinému zpracovateli.

Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle odst. 5.1 Smlouvy, přičemž Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této povinnosti.

Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.

Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „***Nařízení***“) ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů.

Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:

zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;

zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;

zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a

v rozsahu Objednatelem stanoveném;

Poskytovatel je při plnění této povinnosti oprávněn v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy zapojit do zpracování i další případné zpracovatele jen s předchozím výslovným písemným souhlasem Objednatele.

Smluvní strany jsou při zpracování povinny:

zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;

vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;

řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;

navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku;

zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;

postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

#### KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Poskytovatel bere na vědomí, že Služby dle této Smlouvy jsou poskytovány pro informační systém v rámci projektu „Vybudování Informačního systému pro veřejné služby a *služby veřejné správy INSPIRE“*, kdy správcem informačního systému je Ministerstvo vnitra České republiky, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7. Správce informačního systému stanovil, že informační systém musí splňovat bezpečnostní požadavky shodně, jako na významný

informační systém („VIS“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“) a to včetně služeb plněných Poskytovatelem podle této Smlouvy. Důvodem je, že informační systém bude po vybudování naplňovat určující kritéria pro VIS.

Poskytovatel podpisem této Smlouvy dále akceptuje, že se pro provozovatele informačního systému stává významným dodavatelem ve smyslu ZoKB, a současně se zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené v bezpečnostní dokumentaci informačního systému, se kterou byl Poskytovatel seznámen.

Poskytovatel se zavazuje:

během poskytování Předmětu plnění pro Objednatele dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost;

při poskytování Předmětu plnění pro Objednatele užívat data předaná Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy;

nakládat s daty při poskytování plnění pro Objednatele pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VoKB a dalšími souvisejícími právními předpisy;

neumožnit sdílet udělený přístup více zaměstnanci Poskytovatele nebo

poddodavatele Poskytovatele;

zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Předmětu plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako kybernetický bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídící dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání kybernetického bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovou řídící dokumentací Objednatele seznámen);

že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován s využitím zařízení Objednatele. V případě, že Objednatel povolí Poskytovateli přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům Objednatele ze zařízení Poskytovatele, musí veškerá tato zařízení Poskytovatele splňovat příslušné bezpečnostní standardy Objednatele;

umožnit Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „***zákaznický audit***“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v oblasti kybernetické bezpečnosti, dle § 16 VoKB Objednatelem provozovaného VIS. Dále lze provést zákaznický audit jako následné opatření v reakci na zvládání kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Pověřený zaměstnanec Objednatele i zaměstnanec třetí strany provádějící zákaznický audit musí vyhovovat podmínkám stanoveným v § 7 odst. 4 VoKB. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy;

dodržovat při poskytování Služeb příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatelem, resp. platné řídící dokumentace Objednatele či její části anebo platné řídící dokumentace, k jejímuž dodržování se Objednatel zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty seznámen prokazatelným způsobem. V případě provedených změn v bezpečnostní dokumentaci VIS, bude Poskytovatel informován. Poskytovatel je povinen řídit se novým obsahem bezpečnostní dokumentace VIS od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však od okamžiku, kdy byl o změně prokazatelně informován, a to bez zbytečného odkladu, s nutným zohledněním doby potřebné na realizaci případných technických a organizačních opatření;

že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost;

informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy, které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB;

informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele nebo jeho poddodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích (dále jen

„***Zákon o obchodních korporacích***“) či o změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k předmětu plnění, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů od uskutečnění této změny;

dodržovat požadavky Objednatele na řízení kontinuity činností;

plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoliv dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 VoKB;

poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.

Poskytovatel bere na vědomí:

že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele zaevidované, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup;

že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv.

„potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové;

že postup zvládání kybernetického bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

Poskytovatel stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat, a bude hlásit kybernetické bezpečnostní incidenty související s plněním této smlouvy neprodleně po jejich detekci Objednateli prostřednictvím ohlašovacích kanálů Objednatele, v případech, kdy situace nestrpí odklad, telefonicky. Objednatel předá Poskytovateli seznam ohlašovacích kanálů a telefonních čísel určených k hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů prokazatelným způsobem nejpozději týden před zahájením poskytování předmětu Smlouvy. Dále se zavazuje evidovat a vyhodnocovat informace o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech a o souvisejících informacích, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních nad všemi částmi řešení souvisejících s poskytováním předmětu Smlouvy, které jsou ve správě Poskytovatele, a rizicích souvisejících s ohrožením kontinuity činností vést přiměřené záznamy a tyto uchovat pro jejich budoucí použití s ohledem na požadavky Objednatele a legislativy České republiky. Nastavená pravidla a postupy podléhají schválení Objednatelem.

Poskytovatel provede analýzu příčin kybernetického bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel kybernetický bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

#### MOŽNOSTI UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení

Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat:

prodlení Poskytovatele s plněním v termínech T1 a T2 stanovených v odst. 4.2 Smlouvy, delší než 20 (slovy: dvacet) kalendářních dnů, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 5 (slovy: pět) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy; nebo

další případy, o kterých tak stanoví Smlouva.

Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:

v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů;

dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. Zákona o obchodních korporacích, či ekvivalentní postavení.

Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat prodlení Objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu Smlouvy delší než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.

Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce

k tíži Objednatele.

Strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Straně. Strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se nevrací Poskytovatelem již provedené a Objednatelem akceptované plnění dle Smlouvy.

Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut, o ochraně důvěrných informací a ostatních práv a povinností založených Smlouvou, která mají podle zákona nebo Smlouvy trvat i po jejím zrušení.

#### SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

Strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Strany jsou povinny informovat druhou Stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.

Strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení

s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

Veškerá komunikace mezi Stranami bude probíhat postupem stanoveným v článku VIII Smlouvy.

Oznámení mezi Stranami, která se vztahují k Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé Straně doručena osobně, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.

Písemnosti doručované v souvislosti se Smlouvou (oznámení) se považují za doručené 2. pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.

Ukládá-li Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.

Strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně druhou Stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů. Tato změna nevyžaduje uzavření dodatku Smlouvy.

#### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZoRS a uzavírá se na dobu určitou do 31. 12. 2021.

Strany si podpisem Smlouvy sjednávají (pokud Smlouva nestanoví jinak), že závazky Smlouvou založené budou vykládány výhradně podle obsahu Smlouvy, bez přihlédnutí k jakékoli skutečnosti, která nastala a/nebo byla sdělena, jednou stranou druhé straně před uzavřením Smlouvy.

Smlouva představuje úplnou dohodu Stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Žádný projev stran učiněný po uzavření Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Stran. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Stran.

Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly ve Smlouvě, nebude mít žádná ze Stran žádná další práva a

povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Strana informace při jednání o Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Smlouvy a případy taxativně stanovené Smlouvou.

Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající ze Smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu Smlouvy, není-li stanoveno jinak (u dokumentace Objednatel připouští rovněž anglický jazyk, a to u odborných výrazů a terminologie).

Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Strany se tímto zavazují nahradit do 5 (pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.

Vztahy Stran Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména pak OZ a příslušnými právními předpisy souvisejícími. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v prvé řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během 30 (třiceti) dnů, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.

Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy na profilu Objednatele a v registru smluv dle ZoRS.

Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 (slovy: jednom) vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Stran v souladu se zákonem č. 297/202016 Sb. O službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Služby síťové infrastruktury Příloha č. 2 – Specifikace Služby DC Interconnect Příloha č. 3 – Specifikace Služby správa AzS

Příloha č. 4 – Záznam o poskytnutí Služeb

Příloha č. 5 – Zpráva o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb

Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Za Poskytovatele: Za Objednatele:

Dle

Dle

V Praze dne

elektronického

V dne

elektronického

podpisu podpisu

r

xxx

Státní pokladna Centrum sdílených

služeb, s. p.

xxx

technologie

Národní agentura pro komunikační a

informační technologie, s. p.

Za Objednatele:

V dne

Dle

elektronického

podpisu

xxxx

Národní agentura pro komunikační a

informační technologie, s. p.

**SLUŽBA SÍŤOVÉ INFRASTRUKTURY**

1. **OBECNÝ POPIS**

Předmětem služby síťové infrastruktury je zajištění a správa síťové infrastruktury (dále jen „Služba“) pro připojení systémů Microsoft Azure Stack Hub (dále jen „AzS“), které jsou ve vlastnictví NAKIT.

Základním předmětem služby je zajištění prvků síťové infrastruktury pro připojení rackových skříní s technologií MS Azure Stack k NDC blokům NAKIT v každé z obou lokalit DC a jejich správa. Jedná se o 4 kusy síťových přepínačů s kapacitou 48 portů 1/10/25G instalované po 2 kusech v lokalitě DC Vápenka (dále jen „DCV“) a v lokalitě DC Zeleneč (dále jen „DCZ“) vč. nezbytného počtu optických SFP modulů a kabeláže.

SPCSS zajišťuje úvodní nastavení a průběžnou správu těchto síťových přepínačů vč. monitorování jejich stavu, zálohování systémových konfigurací a řešení vzniklých problémů. Detailní popis Služby, její parametry, rozdělení odpovědností a řízení incidentů je uveden dále.

Nezbytným předpokladem Služby je zajištění vzájemná komunikace přepínačů mezi oběma DC, která bude realizována prostřednictvím samostatné služby SPCSS Konektivita DWDM s využitím 2 datových okruhů s přenosovou rychlostí 10GE.

1. **KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ**

##### Rozdělení odpovědnosti a rolí

Nezbytným předpokladem pro zajištění Služby jsou následující definice odpovědností a rolí:

* SPCSS zajišťuje dodávku prvků síťové infrastruktury, jejich následnou správu a servis a řešení vzniklých problémů ve spolupráci s jejich dodavatelem;
* SPCSS zajišťuje služby Konektivity DWDM pro propojení síťové infrastruktury mezi lokalitami DCV a DCZ
* Pro úvodní nastavení prvků síťové infrastruktury dodá NAKIT nezbytný konkrétní popis požadavků ve formě technického projektu, případně detailní schéma zapojení zajišťované síťové infrastruktury;
* NAKIT poskytuje SPCSS nezbytnou součinnost při řešení problémů a požadavků;
* Pro zaznamenávání incidentů a požadavků je použit nástroj Servicedesk SPCSS, do kterého je zřízen přístup pro oprávněné osoby NAKIT.

##### Úvodní instalace a nastavení

Popis souvisejících činností, které realizuje SPCSS:

* Úvodní zapojení síťových přepínačů. Přepínače budou fyzicky umístěny v prostoru rackových

skříní jednotlivých AzS (DCV - místnost 304, DCZ – datový sál č.1 B1.04, A13);

* Úvodní nastavení síťových přepínačů na základě požadavků NAKIT, které budou předány ve formě technického projektu s detailním popisem nastavení;
* V rámci úvodní inicializace AzS, kterou zajišťuje dodavatel AzS ve spolupráci s NAKIT, poskytuje SPCSS nezbytnou součinnost potřebnou pro další činnosti zajišťované SPCSS. NAKIT předá SPCSS veškerou dokumentaci, které vznikne při této úvodní inicializaci a která bude potřeba pro SPCSS pro další zajištění Služby;
* Instalace a zapojení následujících optických SFP modulů dle následujícího rozpisu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Optické SFP moduly, název  komponenty | Umístění | Počet ks |
| 1000BASE-SX SFP transceiver  module, MMF, 850 nm, DOM - | Umístěno v Border přepínačích v AzS, 2x DCV a 2x DCV, pro jejich propojení s NDC blokem Nakit | 8 |
| 1000BASE-SX SFP transceiver  module, MMF, 850 nm, DOM - | Umístěno v přepínačích v NDC bloku Nakit, 4x DCV a 4x DCV, pro propojení dodaných přepínačů s NDC blokem Nakit | 8 |
| 10GBASE-SR SFP Module,  Enterprise-Class | Umístěno v Border přepínačích v AzS, 2x DCV a 2x DCV, pro jejich propojení službou DWDM | 4 |
| 25GBASE-SR SFP Module | Umístěno v Border přepínačích v AzS, 4x DCV a 4x DCV, pro jejich propojení s TOR přepínači AzS | 8 |

* Instalace a zapojení následující kabeláže podle následujícího rozpisu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Typ propojení | Typ kabelu | Trasa | Délka | Počet ks |
| 4 x 25G mezi TOR a Border přepínači v racku AzS v DCV | Optický patch cord MM OM4 | N304 | 2 m | 4 |
| 4 x 25G mezi TOR a Border přepínači v racku AzS v DCZ | Optický patch cord MM OM4 | Datový sál | 2 m | 4 |
| 4 x 1G mezi NDC a Border  přepínači v DCV | Optický patch cord MM OM4 | N304 – NDC  blok v N301 | 2 m | 4 |
| 4 x 1G mezi NDC a Border | Optický patch cord MM | Datový sál | 2 m | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| přepínači v DCZ | OM4 | DCZ |  |  |
| 2 x 10G mezi NDC a Border přepínači v DCV | Optický patch kord MM OM4 | N301 | 75 m | 2 |
| 2 x 10G mezi NDC a Border přepínači v DCZ | Optický patch kord MM OM4 | Datový sál  DCZ | 35 m | 2 |
| 2 x 10G mezi DWDM a Border přepínači v DCV | Optický patch kord SM | N304 –  DWDM | 75 m | 2 |
| 2 x 10G mezi DWDM a Border přepínači v DCZ | Optický patch kord SM | Datový sál  DCZ | 35 m | 2 |

* Propojení a úvodní nastavení síťových přepínačů prostřednictvím služby Konetivity DWDM

s přenosovou rychlostí 2x 10GE;

* SPCSS zajišťuje aktualizaci dokumentace v rozsahu své odpovědnosti, dle jednotlivých požadavků NAKIT.

##### Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby SPCSS vykonává pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu Služby. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu Služeb.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je SPCSS odpovědný za:

* kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na úrovni síťové infrastruktury potřebné pro provoz Služby;
* návrh a implementace metrik provozního monitoringu, na základě analýzy provozních incidentů, s cílem zrychlení detekce incidentů;
* provádění bezpečnostních a pravidelných aktualizací SW prvků síťové infrastruktury;
* provádění pravidelného zálohování konfigurací;
* zajištění proaktivního dohledu a monitoringu prvků síťové infrastruktury a včasné informování NAKIT o vzniklých problémech.

##### Řešení problémů a incidentů

SPCSS odpovídá za řešení problémů a incidentů vzniklých na prvcích jím zajišťované a spravované síťové infrastruktury za těchto podmínek:

* SPCSS zajišťuje řešení vzniklých problémů vlastními silami na základě zaznamenaného problému v monitorovacím nástroji;
* Prokazatelné problémy nebo incidenty prvků síťové infrastruktury řeší SPCSS s jejich dodavatelem na základě platných servisních podmínek;
* Pro evidenci problémů slouží tiketovací nástroj Servicedesk SPCSS (detaily viz odst. 4.3);
* NAKIT poskytuje nezbytnou součinnost při řešení výše uvedených požadavků a problémů;
* SPCCS poskytuje NAKIT na měsíční bázi přehled všech incidentů a problémů na síťové infrastruktuře, které budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA.

##### Aktualizace a nové funkcionality

V rámci pravidelných činností má SPCSS povinnost zajišťovat aktualizace SW prvků síťové infrastruktury, a to v předem definovaných termínech. Tyto aktualizace by neměly mít vliv na Službu a SPCSS o nich bude předem informovat odpovědné osoby NAKIT v předstihu minimálně 3 dny.

Pro případ nových požadavků NAKIT je stanoven rozsah max. 2 člověkohodin/měsíc a tyto práce jsou zahrnuty v měsíčním paušálu. Větší změny, náročností přesahující uvedený rozsah, budou řešeny zvláštní objednávkou.

1. **ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název | Služba síťové infrastruktury pro připojení Azure Stack Hub | | |
| Provozní doba | 8x5 | Dostupnost (roční) | 99,5 % |
| RPO (doba ztráty dat) | nerelevantní | RTO (doba obnovy) | 24 hodin |
| Reakční doba kritické závady prostřednictvím SD SPCSS | 30 minut | Ostatní reakční doba technika  NET týmu SPCSS | 2 hodiny |

1. **ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ**

##### Odpovědnosti SPCSS

SPCSS je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Smlouvy nebo které omezuje použití, dostupnost a integritu systémů poskytovaných v rámci Služby.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost a bezpečnost Služeb a řešení incidentů dle parametrů Service Level Agreement (dále také „**SLA**“) uvedených ve Smlouvě, resp. přílohách Smlouvy a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí Služeb, je považována za součást provozu Služeb

a musí splňovat stejné SLA parametry.

##### Definice SLA parametrů

Parametry SLA jsou definovány takto:

**Kritická závada (výpadek)** - Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích.

**Provozní doba** je definována jako časové období, kdy musí být Služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. V rámci schválených plánovaných odstávek v provozní době nejsou uplatňována SLA.

**Dostupnost** je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie Kritická (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Služeb.

**Doba vyřešení** je definována jako doba mezi oznámením incidentu SPCSS a jeho vyřešením

a obnovením Služby.

Zdrojovým systémem pro čas vzniku, resp. oznámení incidentu SPCSS a vyřešení incidentu jsou záznamy v ServiceDesku SPCSS. Na základě dohody Manažerů služeb lze pro účely vyhodnocení SLA provést případnou korekci těchto časových údajů na základě doplňujících informačních zdrojů, jako jsou logy, provozní dohled atd.

##### ServiceDesk SPCSS

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů a bude využit i pro řízení provozu Služeb podle této Smlouvy. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu NAKIT.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Do ServiceDesku budou zadávat požadavky a incidenty oprávnění pracovníci SPCSS i NAKIT a na základě definice řešitelských skupin v ServiceDesku budou odesílány emailové notifikace na řešitele. Na základě charakteru incidentu budou v nezbytných případech operátory nebo řešiteli SPCSS neprodleně telefonicky kontaktováni i oprávněné osoby ve věcech technických.

Plnění smluvních SLA parametrů souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

##### Výpočet dostupnosti

Vzorec pro výpočet dostupnosti:

Dostupnost (v procentech) = �

Doba dostupnosti

� ∗ 100

Doba dostupnosti + Doba nedostupnosti

Pozn. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají schválené odstávky.

**SLUŽBA DC INTERCONNECT**

1. **OBECNÝ POPIS**

Předmětem služby DC Interconnect (dále jen „Služba“) je zajištění propojení mezi prvky síťové infrastruktury poskytované pro systémy Microsoft Azure Stack Hub (dále jen „AzS“) NAKIT a jsou umístěny ve DC Vápenka a DC Zeleneč. Služba je poskytovaná v rozsahu 2 nezávislé linky s přenosovou rychlostí 10Gbps.

Služba DC interconnect využívá služby datového operátora poskytované na technologii DWDM. Technologie DWDM umožňuje konfigurovat datové okruhy typu Ethernet a FiberChannel. Podporované jsou přenosové rychlosti 1 až 100 Gigabit Ethernet a 16 nebo 32 Gigabit FiberChannel. Služba datové konektivity využívá dvou nezávislých optických přenosových tras. Proto porucha na jedné přenosové trase neovlivní službu poskytovanou na druhé přenosové trase. Odklonění provozu z přenosové trasy v poruše zajišťují aktivní prvky služby v každém z datových center SPCSS.

1. **KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ**

##### Rozdělení odpovědnosti a rolí

Nezbytným předpokladem pro zajištění Služby jsou následující definice odpovědností a rolí:

* SPCSS zajišťuje službu Interconnect pro propojení síťové infrastruktury mezi lokalitami DCV a DCZ
* SPCSS zajišťuje dodávku kabeláže a dalších propojovacích prvků pro připojení ke Službě DC

Interconnect

* NAKIT poskytuje SPCSS nezbytnou součinnost při řešení problémů a požadavků;
* Pro zaznamenávání incidentů a požadavků je použit nástroj Servicedesk SPCSS, do kterého je zřízen přístup pro oprávněné osoby NAKIT.

##### Úvodní instalace a nastavení

Popis souvisejících činností, které realizuje SPCSS:

* Zajištění Služby DC Interconnect s přenosovou rychlostí 2x 10GE
* Úvodní připojení síťových přepínačů ke Službě DC Interconnect

##### Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby SPCSS vykonává pravidelné a proaktivní činnosti potřebné

k zajištění bezchybného provozu Služby. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu Služeb.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je SPCSS odpovědný za:

* kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na úrovni síťové infrastruktury potřebné pro provoz Služby;
* zajištění proaktivního dohledu a monitoringu prvků síťové infrastruktury a včasné informování NAKIT o vzniklých problémech.

##### Řešení problémů a incidentů

SPCSS odpovídá za řešení problémů a incidentů vzniklých na v rámci zajišťované a spravované Služby DC Interconnect za těchto podmínek:

* SPCSS zajišťuje řešení vzniklých problémů vlastními silami na základě zaznamenaného problému v monitorovacím nástroji;
* Pro evidenci problémů slouží tiketovací nástroj Servicedesk SPCSS (detaily viz odst. 4.3);
* NAKIT poskytuje nezbytnou součinnost při řešení výše uvedených požadavků a problémů;
* SPCCS poskytuje NAKIT na měsíční bázi přehled všech incidentů a problémů v rámci Služby DC Interconnect, které budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA.

1. **ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název | DC Interconnect | | |
| Provozní doba | 8x5 | Dostupnost (roční) | 99,5 % |
| RPO (doba ztráty dat) | nerelevantní | RTO (doba obnovy) | 24 hodin |
| Reakční doba kritické závady prostřednictvím SD SPCSS | 30 minut | Ostatní reakční doba technika NET týmu SPCSS | 2 hodiny |

1. **ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ**

##### Odpovědnosti SPCSS

SPCSS je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Smlouvy nebo které omezuje použití, dostupnost a integritu systémů poskytovaných v rámci Služby.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost a bezpečnost Služeb a řešení incidentů dle parametrů Service Level Agreement (dále také „**SLA**“) uvedených ve Smlouvě, resp. přílohách Smlouvy a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí Služeb, je považována za součást provozu Služeb

a musí splňovat stejné SLA parametry.

##### Definice SLA parametrů

Parametry SLA jsou definovány takto:

**Kritická závada (výpadek)** - Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích.

**Provozní doba** je definována jako časové období, kdy musí být Služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. V rámci schválených plánovaných odstávek v provozní době nejsou uplatňována SLA.

**Dostupnost** je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie Kritická (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Služeb.

**Doba vyřešení** je definována jako doba mezi oznámením incidentu SPCSS a jeho vyřešením

a obnovením Služby.

Zdrojovým systémem pro čas vzniku, resp. oznámení incidentu SPCSS a vyřešení incidentu jsou záznamy v ServiceDesku SPCSS. Na základě dohody Manažerů služeb lze pro účely vyhodnocení SLA provést případnou korekci těchto časových údajů na základě doplňujících informačních zdrojů, jako jsou logy, provozní dohled atd.

##### ServiceDesk SPCSS

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů a bude využit i pro řízení provozu Služeb podle této Smlouvy. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu NAKIT.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Do ServiceDesku budou zadávat požadavky a incidenty oprávnění pracovníci SPCSS i NAKIT a na základě definice řešitelských skupin v ServiceDesku budou odesílány emailové notifikace na řešitele. Na základě charakteru incidentu budou v nezbytných případech operátory nebo řešiteli SPCSS neprodleně telefonicky kontaktováni i oprávněné osoby ve věcech technických.

Plnění smluvních SLA parametrů souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

**SLUŽBA SPRÁVA MS AZURE STACK HUB**

1. **OBECNÝ POPIS**

Předmětem služby Správa Azure Stack Hub (dále jen „AzS“) pro NAKIT (dále jen Služba) je administrace systémů Microsoft Azure Stack Hub, které jsou ve vlastnictví NAKIT. Základní činností je administrace HW infrastruktury těchto AzS vč. monitorování jejich stavu, zálohování systémových konfigurací a řešení vzniklých problémů na úrovni HW infrastruktury a systému AzS. Detailní popis Služby, její parametry, rozdělení odpovědností a řízení incidentů je uveden dále.

1. **KONKRÉTNÍ POPIS ČINNOSTÍ**

##### Rozdělení odpovědnosti a rolí

Nezbytným předpokladem pro zajištění Služby jsou následující definice odpovědností a rolí:

* SPCSS spravuje AzS prostřednictvím Admin Centra AzS v rámci předplatného NAKIT. Pro tyto účely je pro definované pracovníky SPCSS stranou NAKIT zajištěn přístup k administrační roli. Touto rolí nedisponuje a nebude disponovat žádný pracovník NAKIT.
* SPCSS musí mít možnost využít podporu Microsoftu v rámci předplatného NAKIT při řešení problémů, za které je SPCSS odpovědný. NAKIT kontaktuje podporu Microsoftu v případě předpokladu, že vzniklý problém není předmětem správy SPCSS.
* SPCSS zajištuje řešení vzniklých problémů s dodavatelem AzS. Z tohoto důvodu je ze strany NAKIT pro oprávněné osoby SPCSS zajištěna možnost kontaktovat dodavatele AzS z pozice správce HW.
* NAKIT poskytuje SPCSS nezbytnou součinnost při řešení problémů a požadavků.
* SPCSS není správcem jednotlivých tenantů AzS, za IaaS a PaaS služby v rámci tenantů AzS odpovídá NAKIT.
* Pro zaznamenávání incidentů a požadavků je použit nástroj Servicedesk SPCSS, do kterého je zřízen přístup pro oprávněné osoby NAKIT.
* Certifikáty, potřebné pro úvodní nastavení AzS, zajistí NAKIT a následně předá SPCSS vč. jejich privátní části. Za vydání následných certifikátů odpovídá NAKIT a zajistí jejich včasné předání SPCSS.
* Pro přístup k administraci AzS je zřízen VPN na daný HW pro oprávněné pracovníky SPCSS.

##### Úvodní nastavení a převzetí správy AzS

Popis souvisejících činností:

* Úvodní nastavení a inicializaci AzS zajišťuje dodavatel AzS ve spolupráci s NAKIT a SPCSS. Dodavatel poskytuje nezbytnou součinnost potřebnou pro další činnosti zajišťované SPCSS.
* NAKIT předá SPCSS veškerou dokumentaci, která při tomto úvodním nastavení vznikne a

která bude potřeba pro zajištění Služby.

* SPCSS zajišťuje aktualizaci dokumentace, dle jednotlivých požadavků NAKIT.
* NAKIT zajistí vytvoření přístupu do administrativy AzS pro oprávněné osoby SPCSS (pozn. NAKIT do administrativy AzS přístup mít nebude).
* Převzetí správy HW AzS SPCSS bude potvrzené písemně.

##### Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby AzS SPCSS vykonává pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu Služby. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu Služeb.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je SPCSS odpovědný za:

* kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na úrovni HW infrastruktury potřebné pro provoz Služby,
* návrh a implementace metrik provozního monitoringu, na základě analýzy provozních incidentů, s cílem zrychlení detekce incidentů,
* provádění bezpečnostních a pravidelných aktualizací AzS,
* provádění pravidelného zálohování konfigurací a systémových dat AzS, které je realizováno prostředky AzS s takovými parametry, aby bylo možno splnit požadované parametry plynoucí z SLA, RPO a RTO. Zálohování dat jednotlivých tenantů umístěných na AzS si zajišťuje NAKIT.
* zajištění proaktivního dohledu, monitoringu AzS a včasné informování NAKIT o nedostatku zdrojů v AzS (hranice je 70% využití CPU, RAM a Storage). Současně je pro NAKIT zpřístupněn Dashboard s aktuálním stavem využitých zdrojů.

##### Řešení problémů a incidentů

SPCSS odpovídá za řešení problémů a incidentů, které jsou zaznamenány ve standardních monitorovacích nástrojích AzS nebo jsou zadány NAKIT do tiketovacího nástroje ServiceDesk SPCSS (detaily viz odst. 4) za těchto podmínek:

* SPCSS zajišťuje řešení vzniklých problémů vlastními silami na základě zaznamenaného problému v monitorovacím nástroji.
* Komplikované problémy SPCSS řeší ve spolupráci s Microsoftem v rámci podpory (oprávněné osoby SPCSS pro kontaktování podpory Microsoftu jsou definovány v rámci předplatného NAKIT).
* Prokazatelné HW problémy nebo incidenty řeší SPCSS s dodavatelem AzS (oprávněné osoby SPCSS jsou definovány v rámci smluvního vztahu mezi NAKIT a dodavatelem).
* SPCSS je zodpovědný za řešení konfiguračních problémů v administrativní části AzS (např. konfigurace a stav resource providerů, kapacit, nabídek a předplatných).
* NAKIT poskytne nezbytnou součinnost při řešení výše uvedených požadavků.
* Pro lepší identifikaci možného problému má NAKIT zřízen přístup k PEP session (tzv.

privilegovaný koncový bod PowerShell AzS – předkonfigurovaná vzdálená konzole PowerShellu s omezeným rozsahem funkcí a přístupem k Debug testu pro podrobnější identifikaci aktuálního stavu AzS).

* SPCCS poskytuje NAKIT na měsíční bázi přehled všech incidentů a problémů na AzS, které budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA.

##### Aktualizace a nové funkcionality

V rámci pravidelných činností má SPCSS povinnost zajišťovat aktualizace AzS.

SPCSS provádí bezpečností patche a upgrady AzS v předem definovaných termínech. Tyto aktualizace by neměly mít vliv na Službu a SPCSS o nich bude předem informovat odpovědné osoby NAKIT v předstihu minimálně 3 pracovní dny.

V případě požadavku NAKIT na upgrade AzS v souvislosti se zprovozněním nové funkcionality (např. rozšíření funkcionality pomoci resource providerů) může být ze strany SPCCS vyžadovaná vícedenní příprava. Pro tyto účely je stanoven rozsah max. 16 člověkohodin/měsíc a tyto práce jsou zahrnuty v měsíčním paušálu. Větší změny, náročností přesahující uvedený rozsah, budou řešeny zvláštní objednávkou.

1. **ZÁKLADNÍ PARAMETRY SLUŽBY (SLA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název | Správa MS Azure Stack (AzS) | | |
| Provozní doba | 8x5 | Dostupnost (roční) | 99,5 % |
| RPO (doba ztráty dat) | 24 hodin | RTO (doba obnovy) | 24 hodin |
| Reakční doba kritické závady | 30 minut | Ostatní reakční doba | 2 hodiny |

1. **ŘÍZENÍ INCIDENTŮ A DEFINICE SLA PARAMETRŮ**

##### Odpovědnosti SPCSS

SPCSS je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Smlouvy nebo které omezuje použití, dostupnost a integritu systémů poskytovaných v rámci Služby.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost a bezpečnost Služeb a řešení incidentů dle parametrů Service Level Agreement (dále také „**SLA**“) uvedených v Smlouvě, resp. přílohách Smlouvy a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí Služeb, je považována za součást provozu Služeb

a musí splňovat stejné SLA parametry.

##### Definice SLA parametrů

Parametry SLA jsou definovány takto:

**Kritická závada (výpadek)** - Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích.

**Provozní doba** je definována jako časové období, kdy musí být Služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. V rámci schválených plánovaných odstávek v provozní době nejsou uplatňována SLA.

**Dostupnost** je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie Kritická (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Služeb.

**Doba vyřešení** je definována jako doba mezi oznámením incidentu SPCSS a jeho vyřešením

a obnovením Služby.

Zdrojovým systémem pro čas vzniku, resp. oznámení incidentu SPCSS a vyřešení incidentu jsou záznamy v ServiceDesku SPCSS. Na základě dohody Manažerů služeb lze pro účely vyhodnocení SLA provést případnou korekci těchto časových údajů na základě doplňujících informačních zdrojů, jako jsou logy, provozní dohled atd.

##### ServiceDesk SPCSS

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů a bude využit i pro řízení provozu Služeb podle této Smlouvy. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu NAKIT.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Do ServiceDesku budou zadávat požadavky a incidenty oprávnění pracovníci SPCSS i NAKIT a na základě definice řešitelských skupin v ServiceDesku budou odesílány emailové notifikace na řešitele. Na základě charakteru incidentu budou v nezbytných případech operátory nebo řešiteli SPCSS neprodleně telefonicky kontaktováni i oprávněné osoby ve věcech technických.

Plnění smluvních SLA parametrů souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

##### Výpočet dostupnosti

###### Vzorec pro výpočet dostupnosti:

Dostupnost (v procentech) = �

Doba dostupnosti

� ∗ 100

Doba dostupnosti + Doba nedostupnosti

Pozn. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají schválené odstávky.

Tzn.: 99,5% dostupnost (roční) znamená povolený výpadek 1,83 dne, tj. 43,92 hodin za celkové období poskytování služby.

### ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

dle Smlouvy o poskytování služeb datového centra

(evid. u Poskytovatele pod č. SML2021032a u Objednatele pod č. 2021/089 NAKIT)

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

Obě Smluvní strany potvrzují, že v uvedeném období byly v souladu s výše uvedenou Smlouvou

poskytnuty níže specifikované Služby v účtovaném množství:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Oblast Služeb** | **Celková cena za oblast Služby v období (Kč)** | | |
| **bez DPH** | **DPH** | **s DPH** |
| Služba síťové infrastruktury |  |  |  |
| Služba DC Interconnect |  |  |  |
| Služba správa AzS |  |  |  |
| **Celkem** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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



### ZPRÁVA

**o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období**

**-**

dle Smlouvy o poskytování služeb datového centra

(evid. u Poskytovatele pod č. SML2021032 a u Objednatele pod č. 2021/089 NAKIT)

1. **OBDOBÍ A REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**
2. **ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**
3. **ŘEŠENÍ ZÁVAD**
4. **SERVISNÍ ZÁSAHY A PROVOZNÍ ZMĚNY**
5. **DOSTUPNOST SLUŽEB**
6. **CELKOVÝ PŘEHLED OMEZENÍ SLUŽEB**
7. **PROBLÉMY A RIZIKA**
8. **ZPRÁVA O STAVU BEZPEČNOSTI INFRASTRUKTURY**
9. **SMLUVNÍ POKUTY**
10. **PŘÍLOHY**
11. **PODPISOVÁ DOLOŽKA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vypracoval** | | **Schválil** | |
| **Jméno a příjmení:** |  | **Jméno a příjmení:** |  |
| **Podpis** |  | **Podpis** |  |
| **Datum:** |  | **Datum:** |  |
| **Vyjádření Objednatele k poskytování Služeb:** | | | |
|  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Za Objednatele** | |
| **Jméno a příjmení:** |  |
| **Podpis** |  |
| **Datum:** |  |