

Příloha č. 5

Komunikace, eskalace a vymezení rolí

1. Komunikace a eskalace

1.1 Poskytovatel a Objednatel jsou oprávněni měnit Smlouvu prostřednictvím dodatků, a to osobami oprávněnými jednat za tyto Smluvní strany. Tyto osoby též určují v souladu s čl. 14.2 Smlouvy další Oprávněné osoby, které za Objednatele a Poskytovatele jednají a konají v určených záležitostech týkajících se vzájemného smluvního vztahu, a to dle níže uvedeného seznamu.

1.2 Poskytovatel a Objednatel určí Oprávněné osoby minimálně pro tyto oblasti:

- a. ve věcech smluvních;
- b. ve věcech obchodních;
- c. ve věcech technických;
- d. ve věcech procesních;
- e. ve věcech finančních / fakturačních;
- f. ve věcech bezpečnostních;
- g. ve věcech provozních;

Bližší specifikace je u některých Oprávněných osob uvedena dále.

1.3 Oprávněná osoba může být stanovena na základě funkčního zařazení (pracovní pozice) nebo jmenovitě.

1.4 Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak nebo neoznámí-li to jedna smluvní strana druhé, je určení na základě funkčního zařazení následující:

	MV	NAKIT
ve věcech smluvních	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel NAKIT, případně osoba oprávněná jednat za NAKIT dle vnitřních předpisů NAKIT
ve věcech obchodních	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel sekce Obchod
ve věcech technických	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel sekce IKT
ve věcech procesních	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel sekce IKT
ve věcech finančních / fakturačních	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel sekce Finance a majetek
ve věcech bezpečnostních	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací	Ředitel sekce Bezpečnost
ve věcech provozních	SLM manažer Manažeři Služeb pro jednotlivé Služby	SLM manažer Manažeři Služeb pro jednotlivé Služby

- 1.5 Smluvní strany prohlašují, že tyto osoby jsou za svoji Smluvní stranu oprávněné přijímat závazná rozhodnutí v jim určených oblastech a jsou odpovědné za splnění těchto rozhodnutí a s nimi souvisejících závazků vyplývajících z této Smlouvy. Tyto osoby však nejsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.
- 1.6 Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny:
- Řídit proces návrhu změn Smlouvy, nikoliv však uzavírat dodatky ke Smlouvě či rušit tuto Smlouvu.
 - Objednávat ad hoc služby a uzavírat smluvní vztahy v souvislosti s nimi, včetně jejich změn
- 1.7 Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru.
- 1.8 Osoby oprávněné jednat ve věcech technických jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání technického charakteru. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.
- 1.9 Osoby oprávněné jednat ve věcech provozních jednají ve věcech parametrů poskytovaných služeb, akceptace, pokud si to nevyhradí některá z osob výše.
- 1.10 Oprávněné osoby jsou povinny vstoupit v jednání kdykoliv, vyžaduje-li to zájem na zajištění plynulého plnění této Smlouvy, nebo na základě žádosti druhé Smluvní strany.
- 1.11 Nominaci konkrétních oprávněných osob může kterákoli ze Smluvních stran kdykoliv změnit jednostranným písemným oznámením druhé Smluvní straně. Oznámení je platné, je-li učiněno statutárním orgánem Smluvní strany nebo Oprávněnou osobou ve věcech smluvních, týká-li se oznámení jiných Oprávněných osob.
- 1.12 Závazná komunikace mezi zástupci Smluvních stran probíhá písemně, přičemž se za písemnou formu považuje také zpráva zasláná elektronicky, není-li v konkrétních případech touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 1.13 Objednatel může rovněž určit Oprávněné osoby pro vznášení požadavků vztahujících se k poskytovaným Službám.
- 1.14 Eskalace Objednavatele (zadavatele tiketu) u poskytovatele probíhá v následujícím pořadí
1. DCeGOV
 2. Vedoucí DCeGOV
 3. SLM manažer NAKIT.
- 1.15 V ostatních případech je eskalačním místem příslušná Oprávněná osoba Poskytovatele; přičemž eskalace probíhá dle níže uvedeného schématu.

2. Osoby zúčastněné na procesu eskalace

Eskalační stupeň	Eskalační doba (v pracovních dnech)	Poskytovatel	Objednatel
1	3 dny	Oprávněné osoby v příslušných záležitostech	
2	7 dní	Ředitel sekce IKT	Ředitel odboru, v jehož působnosti je řízení SLM týmu
3	15 dní	Ředitel NAKIT	Náměstek pro řízení sekce ICT
4		Řídicí výbor	

3. Vymezení rolí z pohledu požadavků kybernetické bezpečnosti a ISMS

- 3.1. Vymezení rolí dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a souvisejících předpisů a Systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) Správce systému - Odpovídá za plnění požadavků ZoKB na systémy KII a VIS resortu MV.
- 3.2. Věcný správce - Určuje garanty podpůrných aktiv, odpovídá za plnění požadavků ISMS pro příslušný systém KII nebo VIS.
- 3.3. Technický správce - Realizuje rozvoj a vývoj příslušného KII nebo VIS, a to i v oblasti KB. Současně stanovuje technické parametry provozu systémů, jež naplňuje provozovatel.
- 3.4. Evidence osob, které zastávají vybrané role ISMS u systémů KII a VIS resortu MV, je součástí dokumentační základny.

