

SMLOUVA
o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

evid. č. ČSÚ: 135-2022-S

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany:

Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem Na padesátém 3268/81, Praha 10, PSČ 100 82

IČO: 000 25 593

zastoupena: Ing. Michalem Čigášem, ředitelem odboru statistických registrů

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

ADASTRA, s.r.o.

se sídlem Benešovská 1926/8, Praha 10, PSČ 101 00

korespondenční adrese: Mississippi House, Karolinská 706/3, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČ: 26202981, DIČ: CZ26202981

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: C 79377

zastoupena Pavlem Kyselou, jednatelem

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále též jen „smluvní strany“) v souladu s ust. § 1746 odst. 2) a dalších ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto

smlouvu
o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

uzavíranou s ohledem na níže uvedené skutečnosti mimo režim zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“), a to dle ust. § 29 písm. b) bod 3 zákona o zadávání veřejných zakázek (dále jen „smlouva“):

Preambule

Tato smlouva je uzavírána za účelem zajištění správy, provozní podpory a rozvoje jednoho ze základních registrů (dále také jen „ZR“) – registru právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (dále také jen „ROS“), jakožto integrální součásti systému základních registrů, v souladu s požadavky platných právních předpisů a koncepčních a strategických materiálů schválených nebo projednaných vládou České republiky (např. Smart Administration a eGovernment, Digitální Česko, koncepce ZR 2.0), a to včetně koncepcí přijatých, vytvořených a/nebo aktualizovaných v průběhu realizace této smlouvy.

Vzhledem k tomu, že dokumentace IS ROS obsahuje utajované informace dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, že IS ROS dále

poskytuje i v neутajovaných částech citlivé informace o vazbách informačních systémů, způsobu zajištění jejich provozu, bezpečnostních opatřeních, struktuře a povaze uchovávaných dat, provozní údaje a další informace, jejichž zveřejnění by mohlo vést k ohrožení bezpečnosti celého integrovaného systému základních registrů i návazných agendových informačních systémů, jakož i činnosti bezpečnostních složek České republiky, je tato smlouva uzavírána mimo režim zadávacího řízení podle zákona o zadávání veřejných zakázek, postupem dle § 29 písm. b) bod 3 citovaného zákona, na základě jednání zahájeného výzvou ČSÚ k podání předběžné nabídky a prvnímu jednání (dále jen „výzva k podání předběžné nabídky“) ze dne 14. 7. 2022. Národní bezpečnostní úřad vydal k uvedenému postupu dle § 138 odst. 1 písm. k) zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, dne 21. 12. 2021 vyjádření, že nemá z hlediska ochrany utajovaných informací k výše uvedenému postupu výhrady. Tato smlouva bude realizována v souladu s požadavky zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, k ochraně utajovaných a vysoce citlivých informací týkajících se předmětu plnění smlouvy.

Informační systém základního registru osob (dále také jen „IS ROS“) je zařazen usnesením vlády ze dne 25. 5. 2015 č. 390 ke 2. aktualizaci Seznamu prvků kritické infrastruktury, jejímž provozovatelem je organizační složka státu, mezi informační systémy kritické informační infrastruktury (KII). Integrovaný agendový informační systém ROS (dále také jen „IAIS ROS“), který zabezpečuje možnost editovat údaje v ROS, je vyhláškou č. 317/2014 Sb, o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, v platném znění, zařazen mezi významné informační systémy a plnění smlouvy tak bude podléhat mimo jiné regulaci zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“) a jeho prováděcími předpisy.

IS ROS obsahuje data, která jsou z hlediska důvěrnosti, integrity i dostupnosti klasifikované stupněm „Kritická“ dle klasifikace uvedené v příloze č. 1 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

Článek I

Úvodní ustanovení

1. Účelem této smlouvy je zajištění správy, údržby, provozní podpory a rozvoje programového a technického vybavení a podpory hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) pro IS ROS, který je popsán, definován a specifikován ohledně současného stavu (tj. stavu ke dni uzavření smlouvy) v příloze č. 1 této smlouvy. Informačním systémem základního registru osob IS ROS se rozumí jak registr osob ROS, tak i agendový informační systém IAIS ROS, který slouží k zápisu referenčních údajů do registru osob. Předmět plnění smlouvy dále vychází ze zadání a technických specifikací „Globální architektury systému základních registrů“, „Globální architektury Registru osob“ a „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů, které definují požadavky na základní registr osob a jeho součinnost s ostatními základními registry a jsou součástí dokumentace ROS. Při plnění předmětu této smlouvy musí dodavatel rovněž respektovat rámcovou bezpečnostní politiku ZR a ROS obsaženou v dokumentaci ROS. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel této smlouvy.
2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k IS ROS, které jsou obsaženy v přílohách č. 1 až 9 této smlouvy.
3. Dodavatel prohlašuje, že je jako dosavadní dodavatel předmětu plnění detailně obeznámen s IS ROS a jeho dokumentací, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této smlouvy a dále v textu definovaných výzev

objednatel k poskytování plnění. Dodavatel se zavazuje, že bude plnění na základě této smlouvy poskytovat v souladu s požadavky ČSÚ specifikovanými v jeho výzvě k podání nabídky, ve výzvě k podání předběžné nabídky a se svou nabídkou.

4. Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy, že mu jsou známy podmínky nezbytné pro její realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro realizaci této smlouvy a výzev objednatel k poskytování plnění za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou ve smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění smlouvy.
5. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
6. Dodavatel bere na vědomí, že ho objednatel eviduje jako významného dodavatele ve smyslu vyhlášky o kybernetické bezpečnosti. Dodavatel bere na vědomí, že pro účely řízení kontinuity činností bude zahrnut do havarijních plánů objednatel.
7. Právní vztahy smluvních stran založené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, jakož i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy, zejména zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími právními předpisy a zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění.

Článek II Předmět smlouvy

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli pro IS ROS tyto služby (dále jen „služby“):
 - a) **správu a provozní podporu programového a technického vybavení IS ROS**, tj.:
 - technickou, uživatelskou a administrativní správu a údržbu aplikačního programového vybavení IS ROS (dále jen „APV IS ROS“),
 - technickou, uživatelskou a administrativní správu a údržbu technického vybavení (HW) a základního SW IS ROS,v rozsahu a za podmínek sjednaných v této smlouvě a zejména v přílohách č. 2, 7 a 8 této smlouvy (dále také společně jen „provozní podpora“). Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že provozní podpora musí po celou dobu trvání této smlouvy pokrývat veškerý HW a SW IS ROS minimálně v rozsahu, v jakém dodavatel provozní podporu zajišťoval pro objednatel na základě předchozího smluvního vztahu. Smluvní strany dále sjednávají, že rozsah požadovaných provozních činností v rámci poskytované provozní podpory může být objednatel jednostranně zúžen v souvislosti s umístěním IS ROS a IAIS ROS do státního cloudu – v takovém případě zašle objednatel dodavateli aktualizovaný příslušný katalogový list, který se stane součástí přílohy č. 7 této smlouvy, a to v dostatečném předstihu;
 - b) **rozvoj programového (aplikačního i systémového) a technického vybavení IS ROS** dle aktuálních potřeb objednatel za podmínek sjednaných v této smlouvě a zejména v příloze č. 3 této smlouvy a v jednotlivých výzvách objednatel k poskytování plnění (dále také jen „služby rozvoje“);

- c) **zajištění HW a SW podpory - maintenance výrobce veškerého instalovaného HW a SW**, tj. pozáruční servisní, technické a systémové podpory HW a SW **pro IS ROS**, za podmínek sjednaných v této smlouvě a zejména v přílohách č. 1 a 3 této smlouvy, a to na základě jednotlivých výzev objednatele k poskytování plnění.
- d) **součinnost související s ukončením smlouvy** a zajištěním kontinuity provozní podpory a rozvoje IS ROS po ukončení smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek sjednaných v článku XIX této smlouvy (dále jen „součinnost při ukončení smlouvy“).
2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit dodavateli za řádně poskytnutá plnění sjednané ceny ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě. Smluvní strany sjednávají, že veškeré ceny a pracnost (počty člověkodnů) uvedené v této smlouvě a v jejích přílohách jsou ze strany dodavatele předpokládány s ohledem na cenové kalkulace učiněné ke dni uzavření smlouvy a v úhrnu i ohledně jednotlivých dílčích položek maximálně možné s tím, že realizace každé změny (HW, SW, IS ROS) bude vždy předem, tj. zejména před objednáním formou výzvy k poskytování plnění ze strany objednatele, podrobena aktuálnímu posouzení ze strany ČSÚ (např. formou průzkumu trhu apod.) a následně korigována dle jeho výsledku.
3. Dodavatel prohlašuje, že je mu znám obsah a funkce IS ROS ke dni uzavření této smlouvy, parametry technické podpory, ve kterých je IS ROS provozován, včetně naplnění IS ROS daty. Obsah a funkce technické infrastruktury IS ROS v současném stavu jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek III Místa plnění

1. Místa plnění podle této smlouvy a výzev, včetně předávání hmotných výstupů, jsou: sídlo objednatele a prostory datových center (dále jen „DC“) určené pro provoz IS ROS, a to:
- a) datové centrum xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ("DC Malešice") a
- b) datové centrum xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ("DC SP CSS") a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- nebude-li v příslušné výzvě objednatele k poskytování plnění objednatelem určeno jiné místo plnění.
2. Vzhledem k vysoce zabezpečenému systému základních registrů je přístup do DC umožněn pouze po splnění všech podmínek obsažených v provozních řádech DC, se kterými bude dodavatel seznámen po uzavření smlouvy.
3. Přípravné a programovací práce je dodavatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení. Podle charakteru služeb může dodavatel služby poskytovat i vzdáleným přístupem, a to výlučně prostřednictvím privilegovaných účtů, pokud se s objednatelem nedomluví jinak.
4. Dojde-li ke změně nebo rozšíření míst, kde je umístěn a provozován IS ROS, je objednatel povinen v dostatečné lhůtě předem s dodavatelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit technicko-organizační podmínky potřebné pro řádné poskytování služeb, případně dodatkem k této smlouvě upravit změnu rozsahu poskytovaných služeb.

Článek IV Termíny plnění

Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v termínech uvedených v této smlouvě a jejích přílohách a ve výzvách objednatele k poskytování plnění podle článku VIII smlouvy (dále také jen „výzvy“).

Článek V Cena služeb

1. **Cena za provozní podporu** APV IS ROS a HW a SW IS ROS podle článku II odst. 1 písm. a) této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena takto:

Služba		Cena za kalendářní měsíc (v Kč)		
ID	Název	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
ROS01	Zajištění provozu ROS	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS02	Zajištění provozu IAIS ROS	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS03	Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS)	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS04	Aktualizace SW	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS05	Zálohování	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS06	Servis HW	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS07	Řešení incidentů	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS08	Zajištění testovacích dat	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS09	Řešení servisních požadavků	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS10	Service desk	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS11	Monitoring	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS12	Údržba CMDB	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
ROS13	Řízení projektu	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX
Celková paušální cena za kalendářní měsíc		1 543 160,00	324 063,60	1 867 223,60
Celková paušální cena za kalendářní čtvrtletí		4 629 480,00	972 190,80	5 601 670,80

Smluvní strany sjednávají, že cena provozní podpory se bude postupně upravovat v závislosti na skutečném rozsahu poskytovaných provozních činností ve smyslu ujednání článku II odst. 1. písm. a) této smlouvy, na realizaci nových oblastí dle požadavků zadavatele na úpravy APV IS ROS (např. požadavky centrálního vyznamovacího systému, změna aplikační architektury, legislativní požadavky). V ceně provozní podpory je zahrnuta cena za součinnost při ukončení smlouvy v rozsahu podle článku XIX této smlouvy. Objednatel má nárok na slevu z ceny při nedodržení podmínek poskytování jednotlivých služeb. Podmínky a výše slevy jednotlivých paušálních služeb jsou uvedené v katalogových listech v příloze č. 7. Sleva z ceny paušálních služeb se vyhodnocuje a uplatňuje vždy za ukončené čtvrtletí a je součtem dílčích slev vypočtených pro jednotlivé katalogové služby. Součet všech slev s ceny poskytovaných služeb se odečte od celkové ceny všech poskytnutých paušálních služeb za dané čtvrtletí. Dodavatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté paušální služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu. V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých paušálních služeb v daném čtvrtletí je vyšší než celková cena poskytnutých paušálních služeb za dané čtvrtletí, bude neuplatněn nárok na slevu z ceny služeb uplatněn v dalším čtvrtletí.

2. **Cena za služby rozvoje** podle článku II odst. 1 písm. b), případně článku XIX odst. 4 této smlouvy, byla dohodou smluvních stran stanovena na 13 800 Kč (slovy: třináct tisíc osm set korun českých) bez DPH za jeden člověkoden práce. Cena služeb rozvoje poskytnutých podle výzev bude stanovena na základě skutečně poskytnutých služeb v souladu s příslušnými výzvami a odsouhlasenými akceptačními protokoly podle článku VII této smlouvy. Cena služeb rozvoje bude kalkulována podle skutečně odpracovaných hodin a přepočtena podle sazby pro jeden

člověkoden plnění (pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že za jeden odpracovaný člověkoden se považuje práce jednoho pracovníka dodavatele v příslušném dni v rozsahu 8 hodin). V případě, že součástí plnění služeb rozvoje bude i další související plnění (licence třetích stran apod.), bude cena takového plnění stanovena dle příslušné potvrzené výzvy v souladu s článkem VIII smlouvy. V případě, že součástí plnění rozvoje bude i nákup nebo zápůjčka potřebného HW (například v souvislosti přechodem do státního cloudu), cena za jednotlivá dílčí plnění při zajištění nákupu nebo zápůjčky HW podle jednotlivých výzev bude stanovena na základě skutečně poskytnutého plnění v souladu s příslušnými výzvami a aktuálními katalogovými ceníky vendorů v dané době s tím, že pro stanovení ceny se použije přiměřeně ujednání odst. 3 tohoto článku smlouvy. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli slevu ve výši 5 % (slovy: pět procent) z ceny za jeden člověkoden práce bez DPH v případě, že objem služeb rozvoje uvedený v konkrétní výzvě objednatele k poskytnutí služeb rozvoje bude vyšší než 100 (slovy: jedno sto) člověkodnů a ve výši 7 % (slovy: sedm procent) pokud bude vyšší než 350 (slovy: tři sta padesát) člověkodnů.

3. Cena za zajištění HW a SW podpory - maintenance

Přílohu č. 9 této smlouvy tvoří přehled hardware a software maintenance vyhotovený dodavatelem a platný ke dni uzavření této smlouvy. Přehled hardware a software maintenance obsahuje:

- (a) název konkrétního hardware nebo software, k němuž se maintenance vztahuje;
- (b) cenu jednotlivých hardware či software maintenance v měně platné na území sídla objednatele (CZK). Nabídnutá cena nesmí být vyšší než je katalogová cena vendora ke dni podpisu této smlouvy se zohledněním případně poskytnuté slevy od vendora dodavatelí;
- (c) dobu trvání maintenance;
- (d) pokud příslušný vendor požaduje platbu za maintenance v cizí měně, dodavatel do přehledu uvede informace o měně, ve které bude zaplacená a devizový kurz měny, který byl použit pro přepočítání do měny platné na území sídla objednatele (CZK).

Ceny uvedené v Přehledu hardware a software maintenance jsou závazné po celou dobu trvání smlouvy a není možné je měnit s výjimkou případů uvedených v bodech 3a, 3b, 3c a 3d.

3a). Pokud dojde během trvání této smlouvy ke zvýšení ceny maintenance na straně vendora a dodavatel dodá maintenance za takto zvýšenou cenu, je dodavatel oprávněn podat objednateli žádost o změnu ceny o poměr, v němž došlo ke zvýšení aktuální ceny maintenance vůči původní ceně maintenance. Objednatel je povinen žádosti dodavatele o změnu ceny maintenance vyhovět, pokud jí spolehlivě prokáže. Změna ceny se považuje za prokázanou, pokud dodavatel předloží listinné prohlášení vendora o navýšení ceny maintenance s uvedením míry navýšení, resp. prohlášení o aktuální ceníkové ceně/ceníku vendora.

3b). Pokud dojde během trvání této smlouvy ke snížení ceníkové ceny maintenance na straně vendora a dodavatel dodá maintenance za takto sníženou cenu, je dodavatel povinen snížit fakturovanou cenu objednateli o poměr, v němž došlo ke snížení aktuální ceny maintenance vůči původní ceně maintenance a to i bez toho, aby jej k tomu vyzval objednatel.

3c) Pokud dojde během trvání této smlouvy ke změně aktuálního denního devizového kurzu měny, v níž má být vendorovi placena cena maintenance, oproti kurzu uvedenému v přehledu hardware a software maintenance. Za směrodatný se v tomto případě považuje aktuální denní devizový kurz měny, v níž byla maintenance pořízena, platný v den pořízení maintenance od vendora (tj. potvrzení objednávky vendorem) a vyhlášený Českou Národní Bankou (ČNB). V tomto případě je dodavatel oprávněn podat objednateli žádost o změnu ceny příslušné maintenance uvedené v přehledu hardware a software maintenance ve stejném poměru v jakém došlo ke změně kurzu. Objednatel je povinen této žádosti vyhovět.

3d). Pokud je změna kurzu vypočtena postupem uvedeným v bodě 3b. záporná, je dodavatel povinen snížit ceny fakturovanou objednateli ve stejném poměru v jakém došlo ke změně kurzu, aniž by jej k tomu vyzval objednatel.

3e). Přehled hardware a software maintenance je možné dále aktualizovat na základě společné dohody dodavatele a objednatele v případě, že v průběhu této smlouvy bude nakoupen nový hardware nebo software ROS, pro který bude nutné zajistit maintenance.

3f). V případě, že objednatel vyhoví žádosti na změnu ceny dle bodů 3a a 3c bude platit takováto změněná cena od první roční platby maintenance následující po kalendářním měsíci, v němž byla žádost objednatelem schválena a Přehled hardware a software maintenance v příloze č. 9 bude na základě odsouhlasení žádosti objednatelem automaticky změněn. Změna přílohy 9 na základě bodu 3e) bude uzavřena v listinné podobě formou dodatku ke smlouvě.

4. Celková předpokládaná cena za zajištění HW a SW podpory – maintenance podle článku II odst. 1 písm. c) této smlouvy byla dohodou smluvních stran ke dni uzavření této smlouvy stanovena na částku ve výši 47 610 642 Kč (slovy: čtyřicetsedmilionů šestsetdesettisíc šestsetčtyřicet dva korun českých) bez DPH s tím, že rozpis jednotlivých položek ceny na jednotlivé prvky HW a SW dle přílohy č. 9 smlouvy bude upřesňován ve výzvě pro každý kalendářní rok v průběhu trvání smlouvy vč. případného nákupu nebo zápujčky HW.
5. Ceny plnění dle této smlouvy zahrnují veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky a jiné náklady dodavatele na dodávky a poskytování služeb podle této smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou v této smlouvě uvedeny, ale dodavatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování služeb.
6. K cenám bude připočtena DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
7. Dodavatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2) občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření smlouvy.
8. Ceny služeb mohou být počínaje 1. lednem 2024 každoročně, vždy s účinností od 1. dubna příslušného roku trvání smlouvy, na základě dohody smluvních stran upraveny dodatkem ke smlouvě, a to až o procentuální hodnotu nárůstu nebo poklesu průměrného meziročního indexu cen tržních služeb za oblast „Služby v oblasti programování a poradenství a související služby (CPA J62)“, kde hodnota průměrného meziročního indexu je definována jako podíl hodnoty průměrného ročního bazického indexu za „Služby v oblasti programování a poradenství a související služby“ v příslušném roce k průměrné hodnotě ročního bazického indexu stejné služby za předchozí rok, pokud hodnota tohoto nárůstu nebo poklesu bude činit alespoň 5 % (slovy: pět procent). Žádost o úpravu výše cen služeb podle předchozí věty doručí dodavatel, resp. objednatel, druhé smluvní straně písemně na adresu kontaktní a oprávněné osoby smluvní strany ve věcech smluvních nejpozději do 28. února příslušného kalendářního roku.

Článek VI

Platební podmínky

1. Dodavatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu provozní podpory dle článku V odst. 1 smlouvy čtvrtletně zpětně, a to, s výjimkou posledního čtvrtletí poskytování provozní podpory, vždy do 10. (slovy: desátého) dne následujícího čtvrtletí, na základě oboustranně odsouhlasených

akceptačních protokolů s uvedením přehledu o poskytnutých službách dle katalogových listů (dle přílohy č. 7 podle článku VII této smlouvy). Akceptace poskytnuté provozní podpory za příslušné čtvrtletí objednatelem bez výhrad anebo s výhradami (článek VII odst. 2 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny provozní podpory. Cenu provozní podpory za poslední čtvrtletí jejího poskytování je dodavatel oprávněn fakturovat objednateli nejdříve po uplynutí sjednané doby poskytování součinnosti při ukončení smlouvy podle článku XIX této smlouvy.

2. Dodavatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu služeb rozvoje dle článku V odst. 2 smlouvy a cenu za zajištění HW a SW maintenance dle článku V odst. 3 smlouvy na základě oboustranně odsouhlasených akceptačních protokolů a výkazů práce (v případě služeb rozvoje podle článku VII této smlouvy), a to vždy po poskytnutí dílčího plnění na základě jednotlivých výzev, nejpozději do 10 (slovy: deseti) dnů po odsouhlasení akceptačního protokolu. V případě, že fakturační termín připadne na prosinec, vystaví z důvodu interních účetních předpisů objednatel dodavatel příslušnou fakturu v lednu následujícího kalendářního roku. Akceptace příslušného dílčího plnění bez výhrad anebo s výhradami (článek VII odst. 2 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny.
3. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby provede dodavatel daňovými doklady – fakturami, které musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti podle zvláštních právních předpisů, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), v platném znění a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňové doklady – faktury dodavatele obsahovat evidenční číslo smlouvy objednatele, číslo účtu dodavatele, evid. č. objednatele výzvy a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1) občanského zákoníku. Nedílnou součástí každé faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaného zástupci objednatele a dodavatele.
4. Lhůta splatnosti vyúčtovaných cen činí 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, resp. v případě faktur vystavených v lednu 30 (slovy: třicet) dnů, ode dne doručení daňového dokladu – faktury dodavatele s náležitostmi podle předchozího odstavce, a to přednostně v elektronické podobě (tzv. e-faktura) ve formátu isdoc/isdocx (Information System Document) verze 5.2.a vyšší, objednateli do datové schránky: 2gfaasy anebo na adresu elektronické podatelny ČSÚ: podatelna@czso.cz. Na uvedené adresy je dále možné zasílat e-fakturu odpovídající evropské normě pro elektronickou fakturaci EN 16931-1:2017 nebo ve formátech stanovených Evropskou směrnicí 2014/55/EU nebo v jiných běžných formátech.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která obsahuje cenu vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo výzvou, nebo která obsahuje chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.
6. V případě, že dodavatel získá v průběhu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a zákona o DPH, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto dodavatele a následně uhradí dodavateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň.

Článek VII Akceptace plnění

1. Akceptace plnění objednatelem probíhá v závislosti na druhu akceptace:

- a) **akceptace paušálně poskytovaných služeb provozní podpory APV IS ROS a HW a SW IS ROS** probíhá akceptace následujícím způsobem:
- dodavatel předloží objednateli vždy nejpozději do pátého (5) kalendářního dne následujícího čtvrtletí Záznam o poskytnutých službách (dále jen Záznam), který je součástí přílohy č. 7 této smlouvy;
 - objednatel je povinen vyjádřit se k předloženému Záznamu do pěti (5) kalendářních dnů od jeho předložení. Pokud objednatel svým podpisem předložený Záznam schválí, služby se považují za řádně převzaté a akceptované. Pokud má objednatel k poskytnutí služeb výhrady, Záznam nepodepíše a písemně informuje dodavatele o svých námitkách. Tyto námitky jsou následně řešeny písemnou dohodou smluvních stran.
- b) **akceptace služeb rozvoje probíhá** vždy potvrzením akceptačního protokolu, jehož součástí je způsob naplnění akceptačních kritérií uvedených ve výzvě, počet vykázaných člověkodnů, popis provedených služeb a jméno a pozici člena řešitelského týmu dodavatele, který se na poskytování příslušných služeb podílel a export veškeré komunikace o dané službě z SW nástroje JIRA. Dodavatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality poskytnutých služeb vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) dnů po ukončení poskytování příslušných služeb, resp. po skončení příslušného čtvrtletí poskytování služeb. Objednatel je povinen do 10 (slovy: deseti) dnů od jejich předložení dodavatelem prověřit obsah předloženého akceptačního protokolu a veškerých dalších případně předložených podkladů a informovat dodavatele s nejméně třídním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace služeb (dále jen „akceptační jednání“). Dodavatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě nebudou služby objednatel akceptovány. Bližší podmínky akceptačního řízení jsou podrobně popsány v bodě 2.
- c) **akceptace služeb zajištění HW a SW maintenance** probíhá vždy potvrzením akceptačního protokolu, jehož součástí je seznam konkrétního hardware nebo software uvedeného v příloze 1, k němuž se maintenance vztahuje, podíl ceny jednotlivých software či hardware maintenance k roční paušální ceně vyjádřený částkou v měně platné na území sídla objednatele (CZK) a dobu trvání maintenance. Dodavatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality poskytnutých služeb vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) dnů po zajištění poskytování příslušných služeb. Objednatel je povinen do 10 (slovy: deseti) dnů od jejich předložení dodavatelem prověřit obsah předloženého akceptačního protokolu a veškerých dalších případně předložených podkladů a informovat dodavatele s nejméně třídním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace služeb (dále jen „akceptační jednání“). Dodavatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě nebudou služby objednatel akceptovány. Bližší podmínky akceptačního řízení jsou podrobně popsány v bodě 2.

2. Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu (případně s výkazem práce) a veškerých dalších případně potřebných podkladů objednateli, výsledkem akceptačního řízení bude:

- a) Akceptováno bez výhrad: Neshledá-li objednatel v poskytnutých službách žádné vady ani nedodělky (vady a nedodělky společně dále jen „vady“), uvede do akceptačního protokolu, že poskytované služby akceptuje bez výhrad a akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávněný zástupci obou smluvních stran;
- b) Akceptováno s výhradami: V případě, že objednatel shledá v poskytnutých službách odstranitelné vady, které nebrání dalšímu užití poskytnutých služeb v rámci IS ROS a řádnému provozu IS ROS, tj. zejména nevyskytne-li se v poskytnutých službách vedle vad kategorie B podle odst. 3 tohoto článku smlouvy žádná vada kategorie A podle odst. 3 tohoto

článku smlouvy, stanoví objednatel po konzultaci s dodavatelem závazný přiměřený termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby akceptuje s výhradami, seznam vad a případně jejich zařazení do kategorií definovaných v odst. 3 tohoto článku smlouvy. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. V případě, že dodavatel nesouhlasí se zařazením jednotlivých vad objednatel do kategorií, uvede svůj nesouhlas s odůvodněním a návrhem zařazení vad do kategorií do akceptačního protokolu; vady budou následně zařazeny do kategorií na základě posudku znalce zapsaného do seznamu znalců anebo znaleckého ústavu zapsaného do seznamu znaleckých ústavů podle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, v platném znění, z oboru odpovídajícího charakteru akceptovaného plnění. Znalec bude určen dodavatelem ze seznamu 3 znalců vybraných objednatel. Dodavatel je povinen závěry znalce ohledně zařazení jednotlivých vad do kategorií respektovat. Náklady na vypracování znaleckého posudku uhradí smluvní strany poměrně podle výsledku znalcem provedeného zařazení vad, tedy každá ze smluvních stran uhradí podíl odpovídající rozsahu správnosti jí provedeného zařazení vad do kategorií. V případě, že znalcem provedené zařazení vad do kategorií se bude v podstatné části (alespoň 50 %) shodovat s původním zařazením vad provedeným objednatel v akceptačním protokolu anebo bude přísnější, bude doba potřebná k vypracování znaleckého posudku považována za dobu, po níž byl dodavatel v prodlení s poskytováním provozní podpory anebo služeb rozvoje. Po odstranění všech vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

- c) **Neakceptováno:** Shledá-li objednatel v poskytnutých službách takové závažné vady, které brání dalšímu užití a řádnému provozu IS ROS, tj. zejména vyskytne-li se v poskytnutých službách vedle vad kategorie B jedna nebo více vad kategorie A podle odst. 3 tohoto článku smlouvy, stanoví po konzultaci s dodavatelem závazný přiměřený termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytnuté služby nebyly akceptovány a uvede seznam vad a jejich zařazení do kategorií definovaných v odst. 3 tohoto článku smlouvy. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Pro případ, že dodavatel se zařazením jednotlivých vad do kategorií objednatel nesouhlasí, platí pro další postup ujednání předchozího odstavce. Po odstranění všech vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

3. Pro účely ujednání předchozího odstavce se sjednávají následující kategorie vad poskytnutých služeb rozvoje a zajištění HW a SW maintenance:

- **Vady kategorie A:** kritické vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, které ohrožují anebo mohou ohrozit řádné užití IS ROS (např. nefunkční editační eGon služby na vnitřním rozhraní ROS, nefunkční IAIS ROS, nefunkční publikační eGon služby na vnitřním rozhraní ROS apod.);
- **Vady kategorie B:** ostatní vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, které nespádají do kategorie A, tj. chyby neohrožující rutinní každodenní chod aplikací IS ROS (např. nefunkční aplikace pro správu IS ROS, apod.)

4. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že nedohodnou-li se objednatel s dodavatelem jinak, za přiměřený termín pro odstranění vad služeb, jejichž cenu nehradí objednatel paušálními platbami, tj. služeb rozvoje a zajištění HW a SW maintenance se pokládá:

- jeden týden u vad kategorie A;
- tři týdny u vad kategorie B.

Článek VIII

Výzvy objednatele k poskytování plnění

1. Předpokladem pro vznik povinnosti dodavatele poskytnout objednateli plnění podle článku II odst. 1 písm. b), c) a d) této smlouvy je doručení písemné výzvy objednatele s náležitostmi podle odst. 2 tohoto článku smlouvy dodavateli.
2. Výzvy podle předchozího odstavce musí obsahovat smluvními stranami projednaný a odsouhlasený rozsah a specifikaci plnění uvedený ve změnovém požadavku, odkaz na tuto smlouvu, identifikační údaje objednatele, odsouhlasený termín zahájení a ukončení realizace, místo poskytování plnění a dohodnutý počet člověkodnů potřebných pro realizaci plnění a podpis oprávněné osoby. V případě výzvy týkající se služeb rozvoje dodavatel dále do výzvy uvede detailní rozklad pracnosti poptávané služby, akceptační kritéria pro předmět poptávané služby, požadavky na součinnosti, předpokládané dopady do pracnosti provozní podpory, dopady na bezpečnost systému, případně dopady do bezpečnostní dokumentace. V případě roční HW a SW maintenance dále dodavatel do výzvy uvede upřesnění ceny na příslušný kalendářní rok. Objednatel je oprávněn upřesnit požadovaný obsah a rozsah požadovaných služeb až do okamžiku doručení potvrzení výzvy podle odst. 3 tohoto článku smlouvy od dodavatele.
3. Dodavatel je oprávněn ve lhůtě 3 (slovy: tří) pracovních dnů požádat objednatele o doplnění nebo upřesnění výzvy, případně v téže lhůtě výzvu odmítnout, trpí-li výzva zjevnými neodstranitelnými vadami, zadání neodpovídá skutečnosti nebo je objektivně neproveditelné. Odmítnutí výzvy je dodavatel povinen objednateli řádně odůvodnit. Nepožádá-li dodavatel o doplnění nebo upřesnění výzvy, je povinen písemnou formou potvrdit výzvu odpovídající požadavkům odst. 2 tohoto článku nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů ode dne jejího doručení. Potvrzená výzva má charakter závazné objednávky plnění.
4. Objednatel není povinen po dobu trvání této smlouvy činit výzvy. Ujednání článku IX odst. 3 tím není dotčeno.
5. Smluvní strany sjednávají, že veškerá komunikace při sjednávání změnových požadavků a výzev bude probíhat v SW nástroji JIRA nebo jiném adekvátním SW nástroji, který bezplatně poskytne dodavatel v rámci podpory provozu IS ROS.
6. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany výslovně sjednávají, že smluvní podmínky nebo jejich upřesnění obsažené ve výzvě mají vždy přednost před smluvními podmínkami obsaženými v této smlouvě.

Článek IX

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje:
 - a) poskytovat objednateli jednotlivá dílčí plnění podle této smlouvy a výzev řádně a včas, v souladu s podmínkami této smlouvy a výzev a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této smlouvy;
 - b) umožnit objednateli na aktiva a služby v rámci plnění podle této smlouvy kdykoli v průběhu trvání této smlouvy provedení kontrolního bezpečnostního auditu ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích právních předpisů, zejména vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti;
 - c) dodržovat platné právní předpisy, pokyny a interní předpisy objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu informačního systému objednatele a směrem k provozovateli základních registrů, kterým je Správa základních registrů se sídlem Na Vápence 14, Praha 3 a směrem k provozovatelům DC, s nimiž byl prokazatelně objednatel seznámen;

- d) po celou dobu trvání této smlouvy zachovat ve svém řešitelském týmu minimálně 15 (slovy: patnáct) členů s kvalifikací a vymezením rolí tak, jak uvedl v nabídce a jak je uvedeno v příloze č. 5 této smlouvy (dále jen „kvalifikovaní členové týmu“), předem písemnou formou informovat objednatele o zamýšlených změnách ve složení týmu a provádět změny v personálním složení tohoto týmu jen se souhlasem objednatele. Objednatel je povinen souhlas s personálními změnami ve složení týmu dodavateli bezdůvodně neodpírat a souhlas udělit za předpokladu, že dodavatel doloží, že noví členové řešitelského týmu, kteří nahrazují kvalifikované členy týmu, splňují všechny požadavky na kvalifikaci a vymezení rolí ve stejném rozsahu. Dodavatel v této souvislosti bere zejména na vědomí, že dojde-li v průběhu trvání této smlouvy ke zvýšení úrovně statutu utajovaných informací v IS ROS, musí členové řešitelského týmu v rolích projektového manažera, experta pro oblast bezpečnosti a hlavního analytika případně bezodkladně doplnit svou bezpečnostní certifikaci anebo být bezodkladně nahrazeni osobami, které jsou držiteli bezpečnostní certifikace pro příslušnou úroveň statutu utajovaných informací ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, jinak nemohou být služby podle této smlouvy řádně poskytovány z důvodu na straně dodavatele;
- e) udržovat v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i po dobu trvání záruční doby podle článku X této smlouvy, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 50.000.000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých);
- f) na žádost objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele anebo jiným osobám v souvislosti s realizací dalšího vývoje IS ROS a projektu digitalizace veřejné správy;
- g) předávat objednateli provozní, technickou, uživatelskou, administrátorskou a programátorskou dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování služeb podle této smlouvy jako podklad pro akceptační řízení;
- h) i bez pokynů objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, anebo které lze s ohledem na předmět plnění smlouvy a na znalosti dodavatele považovat za součást plnění smlouvy. V případě takových úkonů bude smluvními stranami projednána a provedena případná úhrada ve smyslu ust. § 2908 občanského zákoníku;
- i) zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy, a které budou přítomny v prostorách ČSÚ, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, především „Bezpečnostní pokyny pro obchodní partnery v oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a ochrany majetku“, se kterými byl objednatel seznámen před zahájením pravidelné přítomnosti v prostorách ČSÚ;
- j) zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této smlouvy, které se v souvislosti plnění předmětu této smlouvy dozvěděl, anebo které objednatel označil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu. Dodavatel se zavazuje zdržet jakéhokoliv užití případně zjištěných neveřejných dat zpracovávaných v prostředí ČSÚ nad rámec plnění vyplývajícího z této smlouvy;
- k) poskytnout objednateli alespoň jeden přístup (kontaktní místo) pro help desk a service desk v souvislosti předmětem plnění podle této smlouvy a výzev;
- l) vést provozní deník po celou dobu trvání této smlouvy a na vyžádání jej předložit objednateli ke kontrole;
- m) po celou dobu trvání smlouvy dokumentovat veškerá plnění v rámci poskytovaných služeb tak, aby bylo případným novým dodavatelům nebo objednateli umožněno převzít IS ROS bez nutnosti vynaložení vyšších než nezbytných obchodně přiměřených nákladů;

- n) v případě, že je předmětem konkrétního plnění jakákoli činnost, jejímž předmětem je vznik, nakládání nebo přístup k utajovaným informacím, zavazuje se dodavatel zajistit nakládání s nimi v souladu s podmínkami zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění;
- o) upozornit objednatele na skončení poskytování podpory ze strany výrobce ke konkrétnímu hardware a software a navrhnout objednateli vhodné varianty řešení takové situace včetně cen a harmonogramu prací, a to alespoň dvanáct (12) měsíců předem, nebo, není-li to možné, bezodkladně poté, co se to dodavatel dozví nebo by měl dozvědět;
- p) poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost v případě realizace penetračního testování nebo testování zranitelnosti a při jejich řešení;
- q) po celou dobu trvání smlouvy informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech, včetně řízení rizik na své straně a zbytkových rizicích, souvisejících s plněním smlouvy, a to vždy nejpozději následující pracovní den po zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu;
- r) bezpečně smazat jakákoli pracovní data, která vznikla při plnění vyplývající z této smlouvy a nejsou dále potřebná (jsou určena ke smazání), v souladu s přílohou č. 4 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti
- s) v případě, že plnění podle této smlouvy bude zcela nebo zčásti financováno z Evropských fondů, uchovávat po celou dobu trvání smlouvy a po dobu stanovenou v podmínkách takového financování veškerou dokumentaci související s realizací příslušného projektu včetně účetních dokladů podle českých právních předpisů a umožnit kdykoli v průběhu tohoto období její případnou kontrolu ze strany zaměstnanců nebo zmocněnců pověřených orgánů a vytvořit uvedeným kontrolním osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost, jakož i dodržet další povinnosti stanovené v podmínkách financování plnění z Evropských fondů. Dodavatel je povinen zajistit splnění těchto povinností poddodavateli ve stejném rozsahu. ČSÚ se zavazuje dodavatele o podmínkách financování bezodkladně písemnou formou informovat.

2. Objednatel se zavazuje:

- a) poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy dodavateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu smlouvy, zejména mu zajistit přístup do prostor míst plnění v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb dle této smlouvy, poskytovat součinnost vyžadovanou platnými právními předpisy pro správce základního registru osob, předávat výzvy k plnění dle čl. VIII smlouvy ve lhůtách a rozsahu nezbytném pro to, aby nebyl ohrožen provoz IS ROS a byly dodrženy požadavky platných právních předpisů a koncepcí a stanovisek závazných pro provoz IS ROS;
- b) převzít od dodavatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této smlouvy;
- c) poskytovat součinnost a zajišťovat součinnost třetích osob v souladu s touto smlouvou a příslušnou výzvou.

3. Objednatel bere na vědomí, že v případě nezajištění řádné a včasné součinnosti v rozsahu nezbytném pro realizaci plnění dodavatelem dle této smlouvy (např. nezajištění služeb podpory výrobce apod.), případně příslušné potvrzené výzvy, může způsobit nemožnost následného nebo provázaného plnění dle této smlouvy dodavatelem, nebo změnu ceny příslušného plnění. Na tuto skutečnost je dodavatel povinen objednatele vždy v dostatečném časovém předstihu upozornit a objednatel je povinen zajistit takový postup a přijmout taková opatření, aby byl zajištěn účel této smlouvy.

Článek X Záruky

1. Dodavatel tímto poskytuje objednateli záruku za kvalitu poskytovaných služeb rozvoje po dobu 24 (slovy: čtyřicet) měsíců od jejich akceptace bez výhrad ve smyslu ujednání článku VII, odst. 2 písm. a) této smlouvy. Dodavatel poskytne objednateli záruku na dodávky dle článku II odst. 1 písm. c) smlouvy v rozsahu záruky poskytované příslušným výrobcem, jejíž délka bude stanovena v potvrzené výzvě dle článku VIII výše, vč. případných záručních podmínek výrobce.
2. Pokud je reklamáce vad plnění v záruční době oprávněná, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. Případné vady poskytovaného plnění dodavatel řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu s touto smlouvou a to tak, že pokud se strany nedohodnou v konkrétním případě na jiném termínu odstranění vad, je dodavatel povinen případné vady odstranit v termínu určeném podle charakteru vady v příloze č. 8 této smlouvy, resp. v termínu stanoveném ve výzvě.
3. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou mělo plnění vadu bránící jeho řádnému užívání objednatel, nebo po kterou bylo plnění mimo provoz z důvodu vady, na kterou se vztahuje záruka.

Článek XI Sankce

1. V případě porušení závazků dodavatele při poskytování plnění podle této smlouvy a výzev je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení smluvní pokuty:
 - a) ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) do souhrnné maximální výše 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací podle článku IX odst. 1. písm. j) a n) této smlouvy nebo kteréhokoli závazku podle článku XII, XV odst. 6 a XIX této smlouvy;
 - b) ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za porušení kterékoli povinnosti dodavatele podle článku XVI této smlouvy;
 - c) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení kterékoli z povinností dodavatele plynoucích z ujednání článku IX odst. 1 písm. d), o), p), q) a r) této smlouvy;
 - d) ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení jakékoli jiné povinnosti plynoucí z této smlouvy anebo výzev anebo za prodlení se splněním jakékoli jiné povinnosti plynoucí z této smlouvy anebo výzev, pokud takovou povinnost dodavatel nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté objednatel (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti s tím, že v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta pro splnění povinnosti je přiměřená, pokud činí alespoň 10 (slovy: deset) pracovních dnů.
 - e) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) denně za každý den prodlení s potvrzením řádné výzvy dle článku VIII odst. 3 této smlouvy.
2. Smluvní pokuty jsou splatné do 21 (slovy: jednadvaceti) dnů od doručení jejich vyúčtování oprávněnou smluvní stranou. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce dodavatele za objednatel.
3. Vedle smluvní pokuty je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení náhrady škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti dodavatele, a to v plné výši.

4. Dodavatel prohlašuje, že veškeré výstupy služeb poskytnutých podle této smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit v plné výši objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti se službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu služeb či jeho části, zavazuje se dodavatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace bez dopadu na cenu služeb sjednanou podle této smlouvy do doby, než se na základě pravomocného soudního rozhodnutí prokáže daný nárok jako neoprávněný, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky objednatele na náhradu škody. V případě, že se nárok třetí osoby prokáže na základě pravomocného soudního rozhodnutí jako neoprávněný, je objednatel povinen uhradit dodavateli účelně vynaložené náklady na zajištění náhradního řešení a minimalizaci dopadů situace dle předchozí věty.
5. V případě prodlení objednatele s uhrazením ceny provozní podpory anebo služeb rozvoje je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši podle platných právních předpisů k prvému dni prodlení.

Článek XII

Vlastnické právo a licenční ujednání

1. V případě, že součástí plnění dodavatele na základě této smlouvy a výzev je zhotovení díla, jehož předmět se má stát vlastnictvím objednatele, přechází na objednatele vlastnické právo k takovému předmětu díla dnem uhrazení ceny za poskytnuté plnění. Nebezpečí škody na takovém předmětu díla přechází na objednatele dnem jeho předání a převzetí objednatelem.
2. V případě, že výsledkem činnosti dodavatele podle této smlouvy a výzev je vytvoření díla, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, včetně počítačového programu (dále jen „autorské dílo“), poskytuje dodavatel objednateli ve smyslu ust. § 2371 občanského zákoníku licenci, tj. oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit, a to v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání a po celou dobu trvání příslušných práv.
3. Licenci podle předchozího odstavce uděluje dodavatel objednateli jako nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového autorského díla, zejména k účelu, ke kterému bylo autorské dílo dodavatelem vytvořeno, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání autorského díla objednatelem, je udělena jako neodvolatelná, neomezená množstevním rozsahem, neomezená způsobem nebo rozsahem užití a teritoriálně neomezená územím České republiky. Dále je licence udělena na dobu určitou (po dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu). Objednatel není povinen licenci využít a je oprávněn poskytnout třetím osobám sublicenci. Objednatel je oprávněn zpřístupnit užívání autorského díla svým zástupcům, právním nástupcům a dodavatelům (včetně dodavatelů outsourcingu), a to pouze pro vnitřní použití při současném zachování veškerých autorských práv dodavatele.
4. Povinnost týkající se poskytnutí licence v rozsahu podle předchozího odstavce platí pro dodavatele i v případě zhotovení části autorského díla poddodavatelem.
5. Obsahem poskytnuté licence podle odst. 3 tohoto článku smlouvy je zejména oprávnění objednatele (popř. objednatelem pověřené třetí osoby) autorské dílo nebo jeho části rozmnožovat, zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat či měnit jeho název, spojit dílo s dílem jiným a zařadit je do díla souborného. Za tímto účelem je dodavatel povinen předat objednateli veškeré zdrojové kódy k výsledkům vývoje podle této smlouvy a výzev, včetně související dokumentace,

a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích objednatele nebo mu budou nejpozději k datu předání díla předány na datovém nosiči (USB).

6. Licenční odměny za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli podle tohoto článku smlouvy jsou zahrnuty v ceně služeb podle této smlouvy a výzev.
7. Dodavatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebo jakékoli jeho části nebudou porušena práva třetích osob. V opačném případě nese dodavatel vedle odpovědnosti za vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím objednateli vzniknou.
8. V případě, že předmětem plnění dodavatele dle této smlouvy bude poskytnutí licencí k jakémukoli standardnímu SW třetích stran (včetně systémového SW, databází, a jiného SW, který nebyl vytvořen výlučně pro objednatele za účelem realizace této smlouvy), poskytne dodavatel objednateli k takovému plnění nevýhradní licenci v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu této smlouvy a příslušné výzvy.
9. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací této smlouvy je dodavatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy objednatelům v rozsahu definovaném tímto článkem smlouvy.

Článek XIII Vyšší moc a náhrada újmy

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku mimořádných a nepřekonatelných okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku vzniku těchto závazků, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení smluvní povinnosti.
2. Působení vyšší moci (počátek i konec) je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit a prokázat druhé smluvní straně. Termín plnění se posouvá o počet dnů, po které vyšší moc trvala.
3. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 90 (slovy: devadesát) kalendářních dní, je druhá smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto smlouvu písemným odstoupením od smlouvy.
4. Smluvní strany odpovídají za újmu způsobenou druhé smluvní straně v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za jakékoli nepřímé, náhodné či následné škody. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše újmy předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze smluvních stran se limituje částkou 150 000 000 Kč (slovy: stopadesátmilionů korun českých).

stranami jako oprávněné a kontaktní osoby a pracovníci dodavatele podílející se na plnění předmětu smlouvy byli poučeni:

- a) o tom, že smluvní strany si vzájemně předávají jejich osobní údaje v rozsahu: titul, příp. vědecká hodnost, jméno, příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem realizace závazků z této smlouvy;
 - b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči druhé smluvní straně, zejména právo na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právo na jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i uplatňovat další práva v mezích GDPR a právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
4. S ohledem na skutečnost, že při realizaci této smlouvy a výzev může docházet ke zpracování osobních údajů dodavatelem jako zpracovatelem ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ve smyslu GDPR, jsou smluvní strany povinny ještě předtím, než k faktickému zpracování osobních údajů dodavatelem jako zpracovatelem bude docházet, uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů, kterou budou upravena práva a povinnosti smluvních stran při zpracování osobních údajů dodavatelem jako zpracovatelem.
- a) smluvní strany se zavazují respektovat práva subjektů poskytnutých osobních údajů tak, jak vyplývají z Nařízení a popř. dalších obecně závazných právních předpisů. Dodavatel bude objednateli nápomocen při zajištění výkonu práv subjektů údajů objednatelům dle kapitoly III Nařízení;
 - b) smluvní strany jsou povinny vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu a způsobem dle článku 30 Nařízení;
 - c) smluvní strany jsou povinny si vzájemně na základě písemné žádosti poskytnout veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností zpracovatele/správce ohledně poskytnutých osobních údajů stanovené v Nařízení, a to bezodkladně po doručení žádosti druhé smluvní strany;
 - d) po skončení plnění této smlouvy je zpracovatel povinen s poskytnutými osobními údaji naložit v souladu s příslušnými ustanoveními Nařízení a popř. dalších obecně závazných právních předpisů.
5. Dodavatel před podpisem smlouvy předložil objednateli kopie dokladů ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o utajovaných informacích a o bezpečnostní způsobilosti, kterým byla prokázána schopnost dodavatele zabezpečit ochranu utajovaných informací minimálně stupně utajení Důvěrné.
6. Dodavatel je povinen zajistit, aby on i osoby, které se budou na straně dodavatele v rámci realizace této smlouvy seznamovat s utajovanými informacemi nebo vytvářet utajované informace, nejméně však osoby, které prokázaly možnost přístupu k utajovaným informacím v rámci kvalifikace dle výzvy objednatele k podání nabídky, splňovali podmínky přístupu k utajovaným informacím v příslušném stupni utajení, minimálně stupně utajení „Důvěrné“, a to po celou dobu trvání smlouvy. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení smlouvy.

Článek XVI Poddodavatelé

1. Dodavatel je oprávněn zajistit plnění podle této smlouvy a výzev anebo jejich dílčích částí prostřednictvím poddodavatelů, jejichž specifikace ke dni uzavření smlouvy, včetně specifikace dílčích částí plnění, které budou těmito poddodavateli poskytovány, je obsažena v příloze č. 6 této

smlouvy. Dodavatel je oprávněn s poddodavatelem sdílet chráněné informace v rozsahu nezbytném pro řádné plnění poddodávky.

2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že poddodavatelé budou jimi prováděné části plnění provádět v souladu se všemi podmínkami této smlouvy a výzev. Tím není dotčena výlučná odpovědnost dodavatele za poskytování řádného plnění podle této smlouvy a výzev. Dodavatel tedy v souladu s ust. § 1935 občanského zákoníku odpovídá objednateli za řádné plnění této smlouvy a výzev, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
3. Dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a jen tehdy, pokud bude nový poddodavatel mít potřebnou kvalifikaci stanovenou ve Výzvě k podání nabídky a bude disponovat náležitým oprávněním přistupovat v souladu se zákonem o utajovaných informacích k utajovaným informacím ve stupni utajení důvěrné. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odjírat.
4. Objednatel či jakákoli třetí osoba jsou oprávněni uzavřít smlouvy s příslušnými poddodavatelem týkající se IS ROS, jeho úprav, rozvoje a servisu, a to za předpokladu, že takové smlouvy nabydou účinnosti nejdříve po zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto smlouvou, popř. jeho příslušné části nebo že takové smlouvy budou uzavřeny v případě prodloužení dodavatele s plněním této smlouvy delším než šedesát (60) dnů. Dodavatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s poddodavatelem nevyloučí či neomezí oprávnění poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s objednatelem či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání poddodavatelů s objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době poskytování služeb dodavatelem.

Článek XVII Trvání smlouvy, účinnost

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. prosince 2026, s tím, že práva a povinnosti, které dle této smlouvy přetrvávají její ukončení (zejména dle článku XIX smlouvy) zanikají až řádným splněním.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách nabytí účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“), nejdříve však dne 1. ledna 2023.

Článek XVIII Ukončení smlouvy

1. Před uplynutím sjednané doby trvání může být tato smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy v níže uvedených případech.
2. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu jednostranně i bez udání důvodu vypovědět, a to objednatel s šestiměsíční a dodavatel s osmnáctiměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě porušení některého ze závazků dodavatele podle článku IX odst. 1 písm. d) této smlouvy je objednatel oprávněn tuto smlouvu jednostranně vypovědět s dvouměsíční výpovědní dobou nebo od smlouvy odstoupit podle odst. 5 tohoto článku smlouvy.

3. Dodavatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení objednatel, které nebude napraveno ani do šedesáti (60) dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě objednateli.
4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy anebo její dílčí části odstoupit s účinky do budoucna v případě neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok. Případné neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok je objednatel povinen bezodkladně písemnou formou oznámit dodavateli a projednat s dodavatelem způsob a podmínky zajištění kontinuity provozu IS ROS. Pro odstranění pochybností smluvní strany stanoví, že pro účely tohoto odstavce neschválením finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok není situace, kdy není dočasně schválen státní rozpočet jako celek a objednatel hospodaří v rámci rozpočtového provizoria.
5. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě jejich podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:
 - prodlení dodavatele s poskytováním provozní podpory trvajícím déle než 3 (slovy: tři) po sobě jdoucích pracovních dny;
 - opakované (nejméně 3x) prodlení s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí služeb ze strany dodavatele během posledních 12 (slovy: dvanácti) měsíců, byl-li dodavatel na předchozí prodlení s plněním svých závazků objednatel písemně upozorněn;
 - porušení povinnosti mít po celou dobu trvání této smlouvy v platnosti pojistnou smlouvu s limitem pojistného plnění ve výši podle článku IX, odst. 1, písm. e) této smlouvy;
 - prodlení objednatel s uhrazením ceny služeb po dobu delší než 30 (slovy: třicet) dnů.
6. Odstoupení od smlouvy podle předchozího odstavce se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut anebo úroků z prodlení a nemá vliv na platnost závazku dodavatele poskytnout součinnost při ukončení smlouvy. S ohledem na charakter předmětu plnění této smlouvy smluvní strany sjednávají, že vzájemně poskytnutá plnění smluvních stran při odstoupení od smlouvy se nevracejí a ust. § 2004 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
7. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si v případě předčasného ukončení této smlouvy veškerou potřebnou součinnost tak, aby žádná ze smluvních stran nevznikla škoda.

Článek XIX

Součinnost při ukončení smlouvy

1. Za účelem zajištění kontinuity provozní podpory a rozvoje IS ROS po ukončení této smlouvy se dodavatel zavazuje poskytnout objednateli nebo objednatel určené třetí osobě veškerou nezbytnou součinnost při převedení všech činností spojených s poskytováním provozní podpory a služeb rozvoje IS ROS na objednatel nebo objednatel určenou třetí osobu (dále jen „exit“) tak, aby objednateli nevznikla škoda, zejména z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování služeb provozní podpory a rozvoje IS ROS nebo obdobných služeb novému dodavateli, a to s potřebnou odbornou péčí a zodpovědností.
2. Dodavatel je v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení smlouvy povinen zejména:
 - a) před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy poskytnout na základě písemné žádosti objednatel, ve formě a ve lhůtě v žádosti uvedené objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k exitu, a to mimo jiné

- i formou účasti vyžádaných kompetentních pracovníků dodavatele na minimálně jedné konferenci o délce minimálně 2 (slovy: dva) člověkodny pro potencionální nové dodavatele takových služeb;
- b) nejpozději do 3 (slovy: tři) měsíců od doručení žádosti objednatele vypracovat tzv. exit plán, tj. soupis postupů vymezující jednotlivé kroky při provedení exitu (dále jen „exit plán“);
- c) poskytnout objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě plnění nezbytná k realizaci exit plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této smlouvy, a to v maximálním rozsahu podle tohoto odstavce smlouvy; v případě dalších požadavků objednatele na poskytnutí plnění, která nespadají do rámce služeb podle této smlouvy, náleží dodavateli za taková poskytnutá plnění odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za služby rozvoje, které povaze příslušného plnění nejbližší odpovídají; při stanovení výše odměny za uvedená poskytnutá plnění (na základě objednávek, resp. výzev objednatele) se uplatní přiměřeně ujednání článku V odst. 2 a přílohy č. 3 (ohledně služeb rozvoje) této smlouvy;
- d) v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy připravit a předat objednateli kompletní aktualizovanou dokumentaci IS ROS (dále také jen „Systém“), obsahující zejména:
- (i) dokumentaci Systému zahrnující následující položky: projektová dokumentace; uživatelská dokumentace; bezpečnostní dokumentace (popř. bezpečnostní politiky) včetně bezpečnostní příručky pro provoz Systému; popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí; popis konfigurace databází; popis nastavení operačních systémů; popis konfigurace VPN přístupů pro vzdálenou správu; popis technické infrastruktury včetně mapy zapojení, kabelových knih atp.; popis datového modelu; popisy konfigurací aplikačních serverů; popisy konfigurací všech komponent Systému; popis rozhraní Systému na okolní systémy; popis testovacího a provozního prostředí;
 - (ii) úplný a aktuální zdrojový kód Systému;
 - (iii) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;
 - (iv) seznam hardware a software s uvedením sériových čísel a detailního popisu a konfigurace zařízení;
 - (v) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;
 - (vi) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
 - (vii) disaster recovery plány;
 - (viii) provozní deník;
 - (ix) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
 - (x) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;
 - (xi) aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků.
- e) v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy připravit a předat objednateli soupis předpokládaných nedokončených plnění ke dni 31. prosince 2026 a návrh postupu pro jejich dokončení.
3. Pro případ ukončení této smlouvy před sjednaným termínem trvání podle článku XVII odst. 1 této smlouvy je dodavatel zavázán obdobně tak, jak je uvedeno v předchozím odstavci s tím, že povinnosti v něm uvedené je povinen splnit ve lhůtách počínajících běžet ode dne předčasného ukončení smluvního vztahu.

4. Dodavatel se dále v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení smlouvy zavazuje po dobu nejméně 6 (slovy: šesti) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto smlouvou poskytovat objednateli na základě jeho požadavků další konzultace související s provozem IS ROS a jeho provozní podporou a rozvojem, a to v požadovaném rozsahu, nejméně však v rozsahu 8 (slovy: osm) člověkohodin měsíčně. Za poskytnuté konzultace nad rámec 8 (slovy: osmi) člověkohodin měsíčně náleží dodavateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za službu rozvoje, které povaze příslušné konzultace nejbližší odpovídají. Při stanovení výše odměny za uvedené poskytnuté konzultace se uplatní přiměřeně ujednání článku V odst. 2 a přílohy č. 3 (ohledně služeb rozvoje) této smlouvy. Na poskytování služeb dle tohoto odstavce se přiměřeně použijí ustanovení této smlouvy.

Článek XX

Závěrečná ustanovení

1. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy a výzev s tím, že dodavatel se podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
2. Dodavatel souhlasí s uveřejněním plného znění této smlouvy a výzev, s výjimkou neuveřejnitelných částí a údajů (z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů), v souladu s povinnostmi objednatele podle platných právních předpisů, zejména podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění a podle zákona o registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy a případně výzev v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
4. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
5. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem kontaktním osobám druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, datové schránky nebo doporučenou poštou, případně předána osobně do podatelny, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
6. Veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou smluvní strany prioritně řešit dohodou.
7. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení včetně významných změn ovládnutí dodavatele nebo změn vlastnictví zásadních aktiv, popř. změn oprávnění nakládat s těmito aktivy využívanými dodavatelem k plnění podle smlouvy se správcem aktiv, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu, apod.
8. Jednacím jazykem mezi objednatel a dodavatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy a veřejné zakázky výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy a zakázky, nedohodnou-li se smluvní strany u konkrétního dokumentu jinak (např. standardní technické specifikace výrobců HW v anglickém jazyce apod.).

9. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je oprávněn postoupit smlouvu jako celek, tj. veškerá práva a povinnosti z ní vyplývající, na jiný subjekt v souvislosti s převodem správy IS ROS z gesce ČSÚ do gesce jiného subjektu. Objednatel je povinen dodavatele o postoupení smlouvy předem písemnou formou informovat a projednat s ním případné dopady a nutné kroky nezbytné k takovému postoupení (např. s ohledem na preskripce služeb podpory u výrobců apod.).
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Veškerá ujednání smluvních stran v jakékoli formě neobsažená v textu smlouvy jsou zcela nahrazena ujednáními této smlouvy. Jakékoli změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
- příloha č. 1 – Charakteristika IS ROS a popis technologické infrastruktury IS ROS - ROS a IAIS ROS
 - příloha č. 1a – Formulář žádosti o stanovisko odboru Hlavního architekta eGovernmentu k plánovanému uzavření smluv na provoz, podporu, údržbu, rozvoj a další k existujícímu ICT řešení – typ B1 ze dne 11. 4. 2022, č.j.: CSU-005384/2022-32 včetně všech příloh a Stanovisko odboru Hlavního architekta eGovernmentu k projektu „Poskytování služeb správy a rozvoje IS ROS v letech 2023-2026“ č.j. MV-71054-12/OHA-2022 ze dne 24. 6. 2022 - volná příloha smlouvy
 - příloha č. 2 – Rozsah a podmínky provozní podpory
 - příloha č. 3 – Rozsah a podmínky služeb rozvoje
 - příloha č. 4 – Ceny služeb
 - příloha č. 5 – Řešitelský tým dodavatele
 - příloha č. 6 – Specifikace poddodavatelů
 - příloha č. 7 – Katalogové listy
 - příloha č. 8 – Požadované technické parametry
 - příloha č. 9 – Přehled HW a SW maintenance
12. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jeden stejnopis obdrží dodavatel.

V Praze dne 29. 11. 2022

V Praze dne 25. 11. 2022

.....
Česká republika – Český statistický úřad
Ing. Michal Čigáš
ředitel odboru statistických registrů

.....
ADASTRA, s.r.o.
Pavel Kysela
jednatel

Příloha č. 1

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Charakteristika IS ROS a popis technologické infrastruktury IS ROS – ROS a IAIS ROS

12 listů, 24 stran - NEZVEŘEJŇUJE SE

Příloha č. 2

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Rozsah a podmínky provozní podpory

ROZSAH A PODMÍNKY PROVOZNÍ PODPORY

Předmět plnění veřejné zakázky v části Provozní podpora zahrnuje zejména:

- správu a údržbu programového vybavení pro informační systém základní registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu APV IS ROS** (ROS, IAIS ROS), čímž se rozumí systémové řešení a odstraňování provozních problémů/havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen řádný výkon a data IS ROS, tj. splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 8 této smlouvy),
- správu a servis technického vybavení pro informační systém základní registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu HW ROS a základního SW** tak, aby byly splněny „Požadované technické parametry“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy). Popis jednotlivých částí HW a základního SW je popsán v příloze č. 1 této smlouvy. Jde o zajištění správy HW, základního SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb datových center ZR, kde jsou zajištěny vybrané služby poskytované na úrovni komerčního vysoce dostupného datového centra,

Provozní podpora se bude postupně rozšiřovat v závislosti na realizaci nových oblastí dle požadavků zadavatele (např. požadavky centrálního vyrozumovacího systému, změna aplikační architektury, legislativní požadavky).

ZR ROS je komplexní systém sestávající z jednotlivých nezávislých komponent. Služby ZR ROS registrů jsou poskytovány na vnějším referenčním rozhraní ISZR ve formě služeb. Pro každou jednotlivou službu je definována úroveň poskytování této služby viz Příloha č. 8 této smlouvy (Požadované technické parametry), kde je definováno minimálně:

- **Dostupnost služby**- ve formě procentuální dostupnosti služby mimo plánované odstávky služby.
- **Zaručená doba obnovení služby** – čas, za který je zaručeno obnovení dodávky služby v případě neplánovaného výpadku.
- **Odezva** – čas, za který je předán výsledek volání služby
- **Průchodnost** – jaký je maximální počet volání služby za sekundu, který neovlivní výše uvedené parametry atd.

Parametry uvedené v příloze č. 8 této smlouvy definující kvalitu provozování musí být poskytovatelem sledovány, vyhodnocovány, zabezpečeny a garantovány.

Technologická infrastruktura ZR ROS se nachází v datových centrech:

- DC Malešice - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- DC SPCSS - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Součástí správy a provozní podpory je i zajištění podpory veškerého SW (kromě Oracle), včetně maintenance od výrobců (nárok na aktualizace).

Průběžná správa a provozní podpora zahrnuje zejména:

- a) sběr, evidenci, identifikaci a kategorizaci požadavků. Identifikací požadavku se rozumí zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku.
- b) servis IS ROS a implementaci nových verzí SW, update, upgrade, migrace prostředí, dat a aplikací a patchů, s tím, že podpora musí zajistit uživatelnost, provozuschopnost, spravovatelnost

dostupnými nástroji, zálohovatelnost, exportovatelnost dat, migrovatelnost dat, aplikací a prostředí, optimalizace provozu IS ROS, obnovu po poruše (Disaster Recovery) atd.

c) účast na pracovních setkáních týkajících se správy a servisní podpory APV ROS, předkládání monitorovaných parametrů a vyhodnocování plnění provozních technických parametrů ze strany Poskytovatele minimálně jednou za čtvrtletí.

d) správu účtů a přístupů.

Správa a provozní podpora se sestává zejména ze služeb uvedených v následující tabulce. Rozsah poskytovaných služeb a forma úhrady jsou uvedeny v Katalogových listech, které jsou přílohou č. 7 této smlouvy.

Reaktivní podpora	Zahrnuje služby součinnosti a spolupráce v rámci řešení krizových stavů (vzniklých incidentů / problémů) technické infrastruktury (HW) a aplikačního SW, které mají vliv na provoz a funkcionalitu ZR.
Identifikace a kategorizace požadavků ROS07, ROS09	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/drobná změna APV/změna APV/chyby HW/chyba SW
Identifikace a kategorizace hlášených chyb ROS07	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/chyby HW/chyba SW
Identifikace a kategorizace hlášených chyb APV ROS07	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV
Standardní provozní změnové požadavky - change management ROS09	Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.: <ul style="list-style-type: none"> • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionality HW a základního SW • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím SW či HW • podpora při instalaci vyšších verzí SW • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků zákazníka a legislativních změn v ČR a EU
Servisní požadavky (Service management) ROS06	Jde o službu řešení krizových stavů a obnovy funkcionality technické infrastruktury a základního SW. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušování služeb, nebo snížit jejich kvalitu.
Technická provozní a datová podpora ROS09, ROS04	Řešení provozních požadavků na technologickou infrastrukturu a datový fond (zejména správa HW a SW, správa účtů, nastavení rolí, optimalizace a přizpůsobování konfigurace systému, aktualizace systému, migrace dat).
Aplikační provozní podpora - incident management ROS07	Poskytnutí služeb zajišťujících co nejrychlejší obnovení chodu ZR v požadované kvalitě a minimalizaci důsledků výpadků služeb na fungování ZR dle SLA uvedených v příloze č. 9 smlouvy. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušování služeb nebo snížit jejich kvalitu.
Expertní podpora ROS14	Expertní a systémová činnost k správě, provozu a funkcionalitě, koordinaci, komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Maintenance výrobce a řešení RMA ROS15	Řešení výměny vadného HW, 1x ročně upgrade firmware všech zařízení výrobce HPE, patchování a další (v rámci nakoupené podpory výrobce, upgrade). Upgrade firmware ostatních zařízení je součástí proaktivní podpory (profylaxe).
Proaktivní podpora	
Monitoring provozní ROS02-01	• monitoring a vyhodnocování provozního stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti)

	<ul style="list-style-type: none"> • monitoring a vyhodnocování provozních charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • zajištění procesní části správy účtů (evidence žádostí a schválení, revize účtů)
Monitoring pro identifikaci zjištěných závad ROS03-01	pro identifikaci zjištěných závad: <ul style="list-style-type: none"> • monitoring a vyhodnocování stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • monitoring a vyhodnocování charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti)
Profylaxe ROS03-02, ROS03-03, ROS04, ROS07	Preventivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení provozní spolehlivosti, výkonnosti a funkcionality systému ZR. Zahrnuje také realizaci opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. <ul style="list-style-type: none"> • pravidelné kontroly technologické infrastruktury • pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti • aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace systému • aplikace service packů, hotfixů • kontroly logů (systémy, databáze) s podporou automatizovaného řešení implementovaného při realizaci požadavků vyplývajících ze zákona o kybernetické bezpečnosti • pravidelné testování havarijních plánů • pravidelné testování DRP scénářů a scénářů obnovy • capacity management - vyhodnocování výkonostních charakteristik systému, plánování kapacit, návrh na změny a další rozvoj
Synchronizace, zálohování a obnova dat ROS05	Synchronizace dat mezi lokalitami datových center, zálohování dat, kontrola zálohování. Disaster recovery.
Konfigurační management ROS12	Údržba konfigurační databáze.
ServiceDesk / HelpDesk	
ServiceDesk / HelpDesk Provozní ROS10	Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci požadavků. <ul style="list-style-type: none"> • příjem a řízení životního cyklu všech požadavků • prvotní analýza požadavků, přidělování požadavků k řešení • řešení vybraných typů požadavků • monitoring a reportování stavů požadavků a plnění parametrů SLA • koordinace provozu ZR s provozem ostatních základních registrů • eskalace na výrobce HW a SW • dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení • kontrola a řízení následných protipatření v souladu se standardy ZR
ServiceDesk / HelpDesk hlášení a identifikace zjištěných závad ROS10	Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci zjištěných závad. <ul style="list-style-type: none"> • příjem a řízení životního cyklu hlášených závad • prvotní analýza závad, přidělování k řešení • eskalace na výrobce HW a SW • dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení
Školení ROS14	Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, které vyplynou z budoucích potřeb, zejména v souvislosti s realizací změn v IS ROS na základě připravované novely zákona o základních registrech, realizace workshopů na stanovené téma. Potřebný rozsah činností účastníka zadávacího řízení na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy bude definován výzvami objednatele

Drobné úpravy ROS09 – Řešení provozních požadavků	Realizace drobných úprav aplikací a požadavků na datové exporty apod. v rozsahu maximálně 64 člověkodnů za kalendářní rok dle katalogových listů uvedených v příloze ke smlouvě
Řízení projektu a poradenství ROS13	řízení projektu, vedení projektové dokumentace, administrace projektu, koordinace jednání zejména: <ul style="list-style-type: none"> • účast na projektových schůzkách, řízení projektu • účast na koordinačních poradách základních registrů (se správci ZR, se SZR apod. v rozsahu alespoň 2x měsíčně) • stanovení dopadu navrhovaných změn na prostředí ZR • oponentura předložených dokumentů k technologii ZR • metodického, procesního a bezpečnostního poradenství • hodnocení kvality dat editorů, návrhy na opravu dat

Poznámka k eskalaci na výrobce HW a SW

Postup při řešení chyb HW a SW:

1. Poskytovatel identifikuje, že problém/vada je na straně HW nebo SW,
2. Poskytovatel předá problém/vadu k dalšímu řešení
3. Komunikace na výrobce HW a SW probíhá napřímo mezi Poskytovatelem a Výrobce v souladu s popisem činností v rámci Katalogového listu č. ROS06 – Servis HW, který je uveden v příloze č. 7 ke smlouvě v zadávací dokumentaci.

Poznámka k likvidaci vadného nebo obměňovaného HW

- Vadný HW bude po výměně poslán výrobcí v rámci standardního RMA procesu. Výjimkou jsou jakékoliv disky, na kterých jsou uchována data. Takovéto disky budou ze zařízení vyjmuty a předány ČSÚ, které je odpovědné za jejich likvidaci.
- V případě obměny HW za nový, bude starý HW dodán do sídla ČSÚ.

Primárním požadavkem na správu, provoz a servis IS ROS je zajištění odezvy informačního systému základních registrů pro čtení referenčních údajů, které musí splňovat podmínky SLA dle přílohy č. 8 této smlouvy. Správa a servis musí vytvářet předpoklady pro bezpečný a vysoce dostupný informační systém základního registru. Pod správou systému IS ROS se rozumí administrativní činnosti, které nemění datový obsah systému, ale mají vliv na jeho budoucí chování a provozování.

Organizace činnosti Poskytovatele bude ve všech vrstvách správy a provozu dodávaného APV, HW i licencovaného základního SW řízena ve shodě s principy ITIL (IT Infrastructure Library – knihovna infrastruktury IT), které budou použity jako rámec pro správu dodávaných služeb. Životní cyklus poskytovaných služeb se skládá z těchto základních částí:

- Strategie služeb (Service Strategy),
- Návrh služeb (Service Design),
- Přechod služeb (Service Transition),
- Provoz služeb (Service Operation),
- Kontinuální zlepšování služeb (Continual Service Improvement).

Pro zabezpečení servisu poskytne Poskytovatel službu Service Desk, která bude využita pro následující činnosti:

- podporu reklamačních procesů souvisejících se servisem,

a dále pak pro:

- podporu správy Registru osob v období provozu,
- technickou podporu souvisejících orgánů veřejné moci – editorů Registru osob, (metodickou podporu a komunikaci s editory ROS zajišťuje a řídí správce ROS, kterým je Objednatel)

- zajištění správy HW, SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb poskytovaných datovými centry základních registrů.

Proto, aby mohl Poskytovatel splnit poskytované záruky, bude v rámci servisu:

- monitorovat chod, parametry provozu a zjišťovat případné závady,
- službou Service Desk přijímat hlášení o závadách,
- zajišťovat opravy vad,
- řádné a včasné předávat Objednateli potřebné nebo vyžádané dokumenty, předpisy, informace, rozhodnutí, specifikace a dalších podklady souvisejících se správou IS,
- poskytovat konzultace za účelem analýz současného stavu správy, upřesňování požadavků IS ZR,
- splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy).

Základní parametry poskytované služby Dohledového centra a Service Desk jsou:

- pracovní režim dle splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 8 této smlouvy),
- nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu a mailu,
- podpora v českém jazyce,
- řízení požadavků dle ITIL – Incident, Problem, Change a Service level management,
- logování přístupů a veškerých provedených změn,
- automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
- měření a vyhodnocování SLA a KPI,
- napojení na dohledové systémy – proaktivní monitoring,
- řešení s vysokou dostupností.

Dohledové centrum

Dohledové centrum musí být funkční v režimu SLA dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy). Dohledové centrum musí být schopno sledovat zvolené parametry významné pro chod systému v požadovaném režimu. Součástí dohledového centra musí být:

- monitoring dostupnosti služeb,
- monitoring stavu zařízení v racku (teplota, napájení),
- výstupy z monitoringu,
- služba elektronické komunikace prostřednictvím SMS a e-mailu,
- napojení na Service Desk, který zajistí předání informace o odchylce a tím i její řešení.

Service Desk

Poskytovatel bude v rámci jím zřízeného servis desku přijímat hlášení o poruchách od okolí spravované infrastruktury Základního registru osob - ROS, tedy od správce IS registru osob (SZR využívá svůj servis desk), od provozovatelů ostatních systémů základních registrů a od provozovatelů a uživatelů agendových informačních systémů veřejné správy. Způsob nahlášení závady závisí od uživatelem zvoleného kanálu.

Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Službu Service Desk mohou vyžádat pouze oprávnění pracovníci, které definuje Objednatel.

Service Desk zajišťuje následující požadavky:

- příjem a evidence chybových hlášení a požadavků,
- potvrzení přijetí hlášení,
- analýza požadavků,
- předání požadavků řešitelům,
- sledování stavu řešení požadavků,
- sledování a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů,
- vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Doba dostupnosti Service Desku pro hlášení závad a požadavků je 7x24x365, tj. 24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce.

Servisní zásah

Poskytovatel v rámci správy infrastruktury IS ROS provede servisní zásah na odstranění vady.

Základní parametry poskytované podpory jsou:

- režim hlášení závad a režim Hotline dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů
- podpora v českém jazyce

Spravované komponenty HW a SW jsou včetně potřebné servisní a provozní podpory.

Řízení a údržba bezpečnosti při provozu systému ISZR

Objednatel v rámci správy a provozní podpory požaduje po poskytovateli zabezpečit udržení bezpečnostního rámce ZR ROS, který v rámci životního cyklu zahrnuje zejména následující cíle:

- udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními požadavky prostředí,
- udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními potřebami systému Základních registrů v souvislosti s jeho změnami v rámci jeho provozu a užívání.
- Udržení souladu s plněním povinností vyplývajících ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti pro ROS, který byl zařazen mezi kritické IS a IAIS ROS, který byl zařazen mezi významné informační systémy.

Proto objednatel požaduje provádění kontinuálního monitoringu technologie IS ROS z hledisek:

- **Provozního** – zda všechny komponenty jsou dostupné. Musí být sbírána data pro stanovení metrik a stanovení úrovně dodávaných služeb.
- **Bezpečnostního** – monitoring oprávněnosti komunikace. Detekce pokusů o obejití či narušení bezpečnostních pravidel.

Dle zákona se požaduje provádění dohledu a správy IS ROS. Pro tyto účely slouží servisní rozhraní, které pro jednotlivé komponenty musí poskytovat:

- **Události (events)** – údaje o provozním stavu jednotlivých komponent IS ROS a změnách těchto stavů.
- **Metriky** – údaje o provozních údajích IS ROS a číselné vyjádření jednotlivých provozních parametrů.
- **Varování (warnings)** – údaje o kritických stavech jednotlivých komponent, které mohou mít vliv na úroveň dodávaných služeb.
- **Logy** – záznamy o transakcích prováděných v rámci IS ROS.
- **Publikace aplikací** – aplikace pro správu IS ROS, pokud budou poskytovány.
- **Řízení přístupu** – Univerzální správa identit v rámci IS ROS. Tato správa identit bude cílově navázána na informace o osobách v registru ROB. Autentizační mechanismus bude poskytován jak pro přístup k IS ROS, tak pro autentizační mechanismy v AIS jednotlivých agend.

Nedílnou součástí správy je zabezpečení provozní bezpečnostní dokumentace a její udržování v aktuálním stavu, a to zejména:

- **Systémová bezpečnostní politika**
- **Bezpečnostní směrnice pro činnosti administrátorů/správců**
- **Havarijní plán systému IS ROS**

Objednatel požaduje v rámci správy provádění pravidelných auditních záznamů s tímto obsahem:

- **identifikátory uživatelů (uživatelská ID),**
- **datum, čas a podrobnosti klíčových událostí,** např. přihlášení a odhlášení,
- **identifikátor terminálu nebo místa, pokud je to možné,**
- **záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k systému,**
- záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k datům a jiným zdrojům,
- změny konfigurace systému,
- **použití oprávnění,**
- použití systémových nástrojů a aplikací,
- soubory, ke kterým bylo přistupováno, a typ přístupu,
- sítě, ke kterým bylo přistupováno, a použité protokoly,
- **alarmy vyvolané systémy pro kontrolu přístupu,**

Poskytovatel bude provádět čtvrtletní kontrolu plnění SLA na základě aplikací sloužících k monitoringu a vyhodnocování metrik a předloží objednateli zprávu k ověření plnění SLA.

Příloha č. 3

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Rozsah a podmínky služeb rozvoje**ROZSAH A PODMÍNKY SLUŽEB ROZVOJE****Rozvoj IS ROS**

Rozvojem IS ROS se rozumí modifikace částí existujícího systému, spočívající zejména v promítání potřebných změn vyplývajících z vývoje legislativy, přizpůsobování obecnému vývoji v oblasti informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“) a realizaci Smart Administration a eGovernment a rozvoje v oblasti základních registrů veřejné správy s cílem jeho dalšího rozšiřování o nové funkcionality a zkvalitňování za účelem poskytování lepších služeb pro uživatele, a to jak formou zdokonalování aplikačního, tak i systémového programového vybavení. Rozvojem IS ROS se rovněž rozumí modifikace databází a aplikačního programového vybavení vyplývající z přechodu na jiný nebo vyšší operační systém nebo na vyšší verze databázového SW, případně z přechodu na jinou platformu HW.

Služby rozvoje realizované na základě této smlouvy do roku 2026 budou zajišťovat v souladu s vývojem legislativy a dalších předpisů úpravy registru osob a integrovaného agendového informačního systému IAIS ROS.

Předmět plnění smlouvy v části rozvoj programového a technického vybavení zahrnuje:

- A) Rozvoj APV ROS, který zahrnuje všechny časové a věcné etapy změnových požadavků IS ROS (ROS, IAIS ROS), to je zejména jeho analýzu, návrh, vývoj, testování, implementaci a instalaci veškerého aplikačního programového vybavení, integraci jednotlivých komponent tvorbu dokumentace, školení v potřebném rozsahu a koordinaci výše uvedených činností
- B) Rozvoj HW a SW ROS, který zahrnuje analýzu, návrh, instalaci, zprovoznění, testování, integraci jednotlivých komponent infrastruktury, včetně návazností na APV ROS, a to v případě, že součástí plnění rozvoje bude i nákup nebo zápůjčka potřebného HW (například v souvislosti přechodem do státního cloudu).

Služby spadající do rozvoje mohou být provedeny pouze na základě výzvy objednatele a budou fakturovány na základě výkazů práce, odsouhlasených a potvrzených objednatelem. Veškerá komunikace mezi zadavatelem a dodavatelem se bude realizovat s využitím systému JIRA nebo jiného alternativního systému, který poskytuje dodavatel v rámci servisní provozní podpory IS ROS..

Rozvoj se sestává ze služeb uvedených v následující tabulce.

Změnové a rozvojové požadavky ROS14, ROS17	
Legislativní změny	Změnová řízení vyvolaná změnou legislativy, především změnou zákona č.111/2009 Sb., o základních registrech
Změny a rozvoj	Požadavky na úpravy APV vyplývající z požadavků uživatelů a z realizace koncepce ZR 2.0
Rozvojové požadavky - change management	Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.: • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionality APV ROS

	<ul style="list-style-type: none"> • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k rozvojovým verzím SW či HW pro APV ROS • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků zákazníka a legislativních změn v ČR a EU • řešení technických a aplikačních rozvojových požadavků na připojení AIS a dalších informačních systémů • služby spojené se změnou, rozšiřováním a stěhováním technické infrastruktury –převod IS ROS na novou infrastrukturu v závislosti na konceptu dalšího rozvoje infrastruktury pro základní registry (převod do státního cloudu) vč. přechodu na vyšší verze použitých SW produktů (ORACLE, WebLogic apod.) případně nahrazení jiným DB systémem.
Poradenství	
Poradenství	Služby poradenství umožňují vyžádat si na konkrétní činnost konzultanty, kteří poskytují odborné konzultace k fungování IS ROS a k dalšímu rozvoji systému ZR.
SW nástroj JIRA	Pro příjem požadavků bude využit speciální SW nástroj JIRA nebo jiný adekvátní SW nástroj.
Školení	Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, realizace workshopů na stanovené téma a činnosti uchazeče na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy dle prováděcí smlouvy.
Řízení rozvojového projektu ROS13	řízení rozvojového projektu, vedení dodatků projektové dokumentace, administrace změnových požadavků

Základní parametry poskytované služby projektového řízení

Objednatel i poskytovatel vyvinou úsilí k tomu, aby:

- bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy byl definován a přijat plán projektu odpovídající použité metodice projektového řízení, který bude definovat jednotlivé projektové orgány a jejich konkrétní členy, dále bude upravovat zejména způsob a formu komunikace smluvních stran, akceptační proces, pravidla změnového řízení a pravidla eskalace.
- bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy proběhlo jmenování odpovědné osoby (osob) Objednatele do orgánů projektu na potřebných úrovních a jejich vybavení pravomocemi nezbytnými pro výkon příslušných funkcí včetně zajištění jejich řádného fungování v rolích, do kterých byli delegováni.
- byla zajištěna koordinace prací v rámci smlouvy, především ve vztahu k dalšímu vývoji ostatních částí systému ZR a dalších souvisejících projektů.

Příloha č. 4

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Ceny služeb**A. Nabídková cena na podporu provozu IS ROS -
paušální platba**

Rok	Realizované oblasti	Start podpory	Cena / Navýšení na kvartál (v Kč bez DPH)	Náklady celkem (v Kč bez DPH)
2023	Provozní podpora	Q1 2023	4 629 480,00	18 517 920,00
2024		Q1 2024	4 629 480,00	18 517 920,00
2025		Q1 2025	4 629 480,00	18 517 920,00
2026		Q1 2026	4 629 480,00	18 517 920,00
Celkem				74 071 680,00

B. Nabídková cena za aplikační úpravy a rozvojové požadavky IS ROS

	cena za 1 člověkodenní (v Kč bez DPH)
1 člověkodenní práci (MD)=8 hodin	13 800,00

C. Nabídková cena na zajištění podpory (maintenance) HW a SW IS ROS ke dni uzavření smlouvy

	cena (v Kč bez DPH)
Celkem	47 610 642,00

D. Celková nabídková cena VZ

Rok	Náklady celkem (v Kč bez DPH)
2023	
-	
2026	221 000 000,00

Příloha č. 5

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Řešitelský tým dodavatele

Jméno pracovníka	Role v týmu	Oblast služeb
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Vedoucí řešitelského týmu (projektový manažer)	<ul style="list-style-type: none"> • řízení projektu a řízení kvality, • komunikace se ZR;
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Vedoucí řešitelského podtýmu Hlavní analytik Databázový architekt Aplikační architekt Specialista pro oblast ORACLE Programátor Administrátor operačních systémů Administrátor DB a APV Administrátor komunikací	<ul style="list-style-type: none"> • zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury, • zajištění rozvoje informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury;
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Vedoucí řešitelského podtýmu Hlavní analytik Databázový architekt Databázový architekt Aplikační architekt Aplikační architekt Programátor Programátor Specialista na OS SW (Unix, Linux) Administrátor DB a APV Administrátor komunikací Administrátor komunikací	<ul style="list-style-type: none"> • zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury a společné části infrastruktury (např. sítě a zálohování), • zajištění rozvoje informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury;
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Team Help Desku (8-10 pracovníků)	Hlavní analytik Expert pro oblast bezpečnosti Programátor HW specialista (ISS) HW specialista (ISS) HW specialista (ISS)	<ul style="list-style-type: none"> • bezpečnost, • Service desk, • dohledové centrum včetně propojení se DS SZR, • provoz a rozvoj aplikace ROS WS, webové rozhraní. • zajištění dodání HW a podpory HW • zajištění dodání licencí SW a souvisejících služeb spojených s dodávkou a podporou HW (netýká se licencí Oracle)

Příloha č. 6

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Specifikace poddodavatelů

Poddodavatel:	Druh a rozsah částí veřejné zakázky, které budou zadány subdodavateli:
<p>NESS Czech s.r.o. sídlem Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00, společnost s ručením omezeným, IČ: 45786259, DIČ: CZ45786259 (dále jen „NESS“)</p>	<ul style="list-style-type: none">• zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury a společné části infrastruktury (např. sítě a zálohování)• zajištění rozvoje informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury
<p>Asseco Central Europe, a.s. sídlem Praha 4 – Michle, Budějovická 778/3a, PSČ 140 00, akciová společnost, IČ: 27074358 DIČ: CZ27074358 (dále jen "Asseco CZ")</p>	<ul style="list-style-type: none">• zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury• zajištění rozvoje informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury
<p>ICZ a.s. sídlem Praha 4 - Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00, akciová společnost, IČ: 25145444, DIČ: CZ 699000372 (dále jen "ICZ")</p>	<ul style="list-style-type: none">• bezpečnost• Service desk• dohledové centrum včetně propojení se DS SZR• provoz a rozvoj aplikace ROS WS, webové rozhraní• zajištění dodání HW a podpory HW• zajištění dodání licencí SW a souvisejících služeb spojených s dodávkou a podporou HW (netýká se licencí Oracle)

Příloha č. 7

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Katalogové listy**KATALOGOVÉ LISTY**

Definice pojmů

ID Služby

Identifikátor služby, např. ROS01

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY*Kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 24x7, 8x5, 10x5).**24x7 znamená Po – Ne 0:00 – 24:00**8x5 znamená Po – Pá 8:00 – 16:00**10x5 znamená Po – Pá 8:00 – 18:00***Odezva (response time)**

Je časová lhůta, ve které je objednateli garantována odpověď na požadavek předaný prostřednictvím helpdesku poskytovatele, a to buď odmítnutím nebo přijetím požadavku. V případě přijetí požadavku jsou další časové metriky (nař. fix time – obnovení služby) vztaheny k času prvotního předání požadavku poskytovateli.

Obnovení služby (fix time)

Je časová lhůta, ve které se poskytovatel zavazuje obnovit parametry služby na dohodnutou úroveň.

Předpoklady pro dodávku služby

Plnění dodávky služeb v rámci tohoto listu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů.

NBD

NextBusinessDay – následující pracovní den

BD

BusinessDay – pracovní den

BE

BestEffort – jakmile je to možné, vyvinutí maximální snahy k co nejrychlejšímu vyřešení požadavku, doba není garantována

KPI, SLA

Požadované technické parametry – definuje příloha č. 8 Smlouvy

Event

Událost - změna stavu systému, která vyžaduje další eskalaci nebo pozornost. Typickou událostí je překročením definovaných provozních parametrů systému sledovaných v rámci monitoringu nebo vznik chybového stavu na aplikační úrovni.

Incident

Chybový stav zjištěný na straně uživatelů systému a ohlášený Service Desk

Prioritizace

Stanovení priority incidentů, požadavků pro produkční prostředí ROS:

Priorita požadavku	Definice priority požadavku
Priorita požadavku 1 Kritická	Některé nebo všechny části řešení selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost řešení. Odezva: 30 minut Obnovení služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost řešení, např. není dostupná jedna instance systému. Odezva: 30 minut Obnovení služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti systému. Některá ze systémem poskytovaných služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé agendové informační systémy nejsou plně funkční.

	Odezva: 60 minut Obnovení služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 4 Nízká	Systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny. Tato Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod řešení. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod řešení. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Odezva: 60 minut Obnovení služby: NBD Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 5 Ostatní	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost řešení. Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Odezva: NBD Obnovení služby: 20 dnů Kalendář: 8x5

Stanovení priority incidentů, požadavků pro produkční prostředí ROS-IAIS:

Priorita požadavku	Definice priority požadavku
Priorita požadavku 1 Kritická	Některé nebo všechny části řešení selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost řešení. Odezva: 2 hodiny Obnovení služby: 24 hodiny Kalendář: 8x5
Priorita požadavku 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost řešení. Odezva: 4 hodiny Obnovení služby: 48 hodin Kalendář: 8x5
Priorita požadavku 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. Řešení je výrazně ovlivněno selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti řešení. Odezva: 1 den Obnovení služby: 4 dnů Kalendář: 8x5
Priorita požadavku 4 Nízká	Systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny. Tato Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod řešení. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod řešení. Odezva: 1 týden Obnovení služby: NBD Kalendář: 8x5
Priorita požadavku 5 Ostatní	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost řešení. Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Odezva: NBD Obnovení služby: 20 dnů Kalendář: 8x5

Převádění nevyužitých člověkodní

Pro převádění nevyužitých člověkodní uvedených u konkrétních katalogových služeb platí následující pravidla:

Nevyužité člověkodny s měsíčním limitem je možné převádět i mezi službami jen v rámci kalendářního čtvrtletí.

Nevyužité člověkodny s čtvrtletním limitem je možné převádět i mezi službami jen v rámci kalendářního roku.

Na převedené dny v rámci kumulace se nevztahují reakční doby dané služby.

Katalogové listy provozní podpory

Katalogový list		
Identifikace (ID)	ROS01	
Název služby	Zajištění provozu ROS	
Popis služby	Zajištění provozu ROS dle definovaných parametrů KPI	
Definice KPI		
Výkonnostní parametr:	Hodnota:	
<i>Hodnoty pro KPI :za předpokladu splnění všech plánovaných technických parametrů hostingu v jednotlivých DC (zejména konektivity)a současné funkčnosti všech tří DC a měření na vnitřním rozhraní - technické parametry definuje příloha č. 9 smlouvy</i>		
	Primární lokalita	Sekundární lokalita (platí při nefunkčnosti Primární lokality)
Průchodnost dotazovacích služeb skupiny I na vnitřním rozhraní (KPI 1)	20 dotazů / sec	20 dotazů / sec
Maximální doba odezvy na 90% dotazů skupiny I (KPI 2)	200 ms	200 ms
Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek (KPI 3)	99,9%	99,9 %
Maximální doba pro obnovu služeb poskytování referenčních údajů (KPI 4)	4 hodiny	4 hodiny
Omezení		
Doba odezvy (KP2)	Maximální doby odezvy jsou závazné za předpokladu, že nedojde k překročení maximální projektované zátěže – 20 dotazů/sec na primární lokalitě nebo sekundární lokalitě. Doba odezvy se počítá od příjmu požadavku do začátku odeslání výsledku na vnitřním rozhraní systému ROS	
Synchronní služby	Všechny výše uvedené výkonové parametry (KP1-2) se týkají služeb pracujících v synchronním režimu	
Dostupnost (KPI3)	Do parametru dostupnosti poskytování referenčních údajů se nezapočítává plánované a předem nahlášené snížení SLA (plánovaná odstávka nebo operace s rizikem snížení SLA v předem definovaném časovém servisním okně) v dané lokalitě.	
Maximální doba pro obnovu služeb (KPI4)	Obnovení služby poskytování referenčních údajů není vázáno na konkrétní lokalitu a může být zajištěno prostředky jak primární tak i sekundární lokality. KPI4 se týká pouze služeb pro poskytování - výdej referenčních údajů.	
Doplňující informace		
Platební podmínky	Paušální kvartální platba	
Sleva z ceny	Pro produkční prostředí - 0,03 % z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc za každou započatou hodinu prodloužení s dodržением výše uvedených hodnot KPI Pro testovací prostředí – 0,01 % z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc za každou započatou hodinu prodloužení s dodržением výše uvedených hodnot KPI Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc.	
Služba nezahrnuje	Aplikaci ROS-IAIS, která neposkytuje referenční údaje	
Poznámka	Data pro vyhodnocení KPI 2, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje poskytovatel.	

Katalogový list		
Identifikace (ID)	ROS02	
Název služby	Zajištění provozu IAIS ROS	
Popis služby	Zajištění provozu IAIS ROS dle definovaných parametrů KPI	
Definice KPI		
Výkonnostní parametr:	Hodnota:	
<i>Hodnoty pro KPI: za předpokladu splnění všech plánovaných technických parametrů hostingu v jednotlivých DC (zejména konektivity) a současné funkčnosti tří DC a měření na vnitřním rozhraní - technické parametry definuje příloha č. 8 smlouvy</i>		
	Primární lokalita	Sekundární lokalita (platí při nefunkčnosti Primární lokality)
Maximální doba pro obnovu funkcionality služeb pro zápis údajů do ROS (KPI 1)	24 hodin	24 hodin
Omezení		
funkcionalita služeb pro zápis údajů do ROS	Funkcionalita služeb je garantována do výše 500 000 evidovaných osob v IAIS ROS	
Maximální doba pro obnovu služeb (KPI 1)	Obnovení služby není vázáno na konkrétní lokalitu a může být zajištěno prostředky jak primární tak i sekundární lokality.	
Doplňující informace		
Platební podmínky	Paušální kvartální platba	
Sleva z ceny	Pro produkční prostředí - 0,02 % z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc za každou započatou hodinu prodlení s dodržением výše uvedených hodnot KPI Pro testovací prostředí – 0,05 % z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc za každou započatou hodinu prodlení s dodržением výše uvedených hodnot KPI Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc	
Služba nezahrnuje		
Poznámka		

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS03
Název služby	Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS)
Popis služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na prvcích zařazených v CMDB a v infrastruktuře ROS k datu akceptace služby.
Činnost	ROS03 – 01
Název činnosti	Infrastrukturní monitoring – HW vrstva, OS vrstva do úrovně infrastrukturních služeb
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa a údržba běhu monitorovacích serverů a služeb. Zpracování EVENTŮ z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě EVENTŮ. Monitoring obsahuje sledování dostupnosti/základní funkčnosti serveru - tzv heartbeat serveru, monitoring zbývajících místa na HDD, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generovaného eventu. Cílem je proaktivně eliminovat vznik eventů, které již mají přímý dopad na plnění KPI.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Service desk 24x7, řešení 8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované služby	Pro splnění KPI ROS01 a ROS02
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Poznámka	
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti dle ROS16, nezahrnuje change a release management monitorovacích nástrojů
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS03
Název služby	Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS)
Popis služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Činnost	ROS03 – 02
Název činnosti	Profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW a infrastruktury, kontrola event LOGu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění pravidelné technické kontroly infrastruktury obsahuje celkovou kontrolu stavu serveru, promazání TEMP adresářů, kontrola EVENTů serveru, pokud se opakuje výskyt nějakého eventu – eskalace k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu (ROS07) – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu (ROS10) formou změnového řízení.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované služby	Pro splnění KPI ROS01 a ROS02
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v záznamu o poskytnutých službách

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS03
Název služby	Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS)
Popis služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Činnost	ROS03 – 03
Název činnosti	Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti, aktualizace bezpečnostní dokumentace systému
Definice činnosti	

Popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti, aktualizace bezpečnostní dokumentace systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle bezpečnostní dokumentace objednatele na základě předaných procesních pokynů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	Implementaci nových bezpečnostních politik.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS04
Název služby	Aktualizace SW
Popis služby	<p>Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávají výrobci jednotlivých systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OS a infrastrukturních služeb OS - virtualizační vrstva - LAN/WAN vrstva - Aplikační a databázová vrstva <p>Úroveň aktualizací - critical security updates, security updates , updates.</p>
Název činnosti	Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávají výrobci jednotlivých systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW. Analýza a výběr vhodných aktualizací a posouzení rizik a možných dopadů. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními adminy/zákazníkem.</p> <p>Jednorázová záloha prvku (pokud je potřeba).</p> <p>Provedení implementace na LAB prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden NOD následně na druhy po ověření funkčnosti. Rozrolování odsouhlasených aktualizací.</p> <p>Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku v rámci katalogového listu ROS09.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Max 4 člověkodny za kalendářní čtvrtletí, nad tento rámec dle objednávky.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba. Nad rámec 4 člověkodnů čtvrtletně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele dle výzvy objednatele. V případě licencí či techniky platba po dodání na základě dodacího protokolu.
Sleva z ceny	<p>V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit.</p> <p>Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc</p>
Služba nezahrnuje	Implementace takových aktualizací, které výrazně mění (Servicepacky)/rozšiřují (optional updates) funkcionalitu serveru/infrastruktury. Implementaci aplikačních aktualizací rozhraní ROS, které znamenají změnu/rozšíření funkcionality ROS.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS05
Název služby	Zálohování
Popis služby	Zálohování řešení ve smyslu zálohování jednotlivých serverů a jejich systémového nastavení, zálohování aplikace ROS jako takové, zálohování databází (uživatelská data).
Název činnosti	Správa zálohovacího nástroje.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa zálohovacího nástroje včetně kontroly běhu zálohování formou vzdáleného monitoringu. Součinnost poskytovatele při případné změně zálohovacího plánu, topologie zálohování.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Pro splnění KPI ROS01 a ROS02
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku v rámci katalogového listu ROS09. Redesign zálohování , upgrade zálohovacího systému, topologie zálohování.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS06
Název služby	Servis HW
Popis služby	Servisem HW se rozumí řešení HW závad jednotlivých prvků infrastruktury v datových centrech, kde je infrastruktura provozována.
Název činnosti	Servis HW
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Činnost je primárně řízena dle smluv na support uzavřených s poskytovatelem podpory HW (dále též dodavatel HW) a dále procesem dle KL ROS07 - Incident management, zahrnující kroky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem incidentu na HW závadu jdoucí ze služeb ROS03, ROS11 nebo zadáno oprávněným pracovníkem SZR, • vzdálená analýza závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku, • výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u dodavatele HW (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem dodavatele HW), • výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, • uzavření požadavku. <p>Support s dodavatelem HW má před KL ROS07 přednost a jsou pro poskytování služby směrodatné z hlediska všech jejich parametrů. Podmínkou poskytování služby je nakoupená podpora výrobce HW.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Dle rozsahu supportu s dodavatelem HW
Odezva	Dle rozsahu supportu s dodavatelem HW
Obnovení služby	Primárně dle záručních podmínek dodavatele HW na daný náhradní díl/produkt
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna platnou podporou od dodavatele HW
Platební podmínky	Paušální kvartální platba.
Sleva z ceny	<p>V případě prodloužení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodloužení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodloužení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodloužení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodloužení a za každý další započatý den prodloužení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit.</p> <p>Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc</p>
Služba nezahrnuje	Nákup HW a SW maintenance, rozšiřování HW vybavení infrastruktury, nákup nového HW, nákup náhradních dílů, dodávku náhradních dílů, pokud nejsou v záruce dodavatele HW. Nákup a dodávku nových zařízení (nová nebo náhradních zařízení)
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS07
Název služby	Řešení incidentů
Popis služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře IS ROS nebo služby IS ROS samotné. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Název činnosti	Řešení incidentů
Priorita požadavku	1-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Příjem incidentů v Service desku.</p> <p>Analýza zda se jedná o incident tj. nefunkčnost, pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle KL - ROS09.</p> <p>L1 aplikační a infrastrukturní support IS ROS na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní IS ROS v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshootingu na rozhraní IS ROS.</p> <p>V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice.</p> <p>Analýza oprávněnosti incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části IS ROS na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2aL3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni.</p> <p>Řešení incidentu/částečné řešení incidentu v případě kdy je provedena oprava na IS ROS infrastruktuře a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2supportu).</p> <p>Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem IS ROS.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5, resp.u infrastruktury dle záruky/supportu podepsaného s dodavatelem infrastruktury
Odezva	Dle Priority požadavku
Obnovení služby	Dle Priority požadavku
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Pro splnění KPI ROS01 a ROS02
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	<p>Sleva se stanovuje podle priority požadavku:</p> <p>Priorita 1 – Sleva 0,025 % z celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 2 – Sleva 0,05 % z celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 3 – Sleva 0,75 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 4 – Sleva 1,5 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 5 – Sleva 2,5 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc</p>
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problem, change, release managment
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS08
Název služby	Zajištění testovacích dat
Popis služby	Příprava a aktualizace dat pro testovací prostředí dle pokynů objednatele.
Název činnosti	Aktualizace testovacích dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace a aktualizace dat pro testovací prostředí.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	2 BD
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Max 1 člověkodenní za kalendářní měsíc, nad tento rámec dle objednávky.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba. Nad rámec 3 člověkodenní kvartálně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb poskytovatele dle výzvy objednatele.
Sleva z ceny	V případě prodloužení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodloužení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodloužení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodloužení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodloužení a za každý další započatý den prodloužení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS09
Název služby	Řešení servisních požadavků
Popis služby	Službou je zabezpečeno řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod. Pro tyto činnosti by měly existovat popis služeb pro řešení provozních požadavků s uvedením popisu, podmínek a termínu dodání.
Název činnosti	Řešení provozních požadavků
Priorita požadavku	4-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Typickými činnostmi řešení SR jsou např. činnosti zřízení/změna/zrušení:</p> <ul style="list-style-type: none"> - administrace uživatelů - administrace přístupů a certifikátů - administrace infrastrukturních služeb - a nestandardní jednorázové zásahy <p>další např. příprava exportů, reportů, zjišťování informací apod. Jedná se o výjimečné nestandardní požadavky na přípravu exportů a reportů z ROS bez aplikační podpory pro partnery ve státní správě využívající údaje ze základních registrů pro potřeby hromadného zpracování dat. Dle tohoto katalogového listu jsou v paušálu zahrnuty 3 člověkodny za měsíc, pokud si práce vyžádají větší rozsah, budou hrazeny formou dle objednávky.</p> <p>Z hlediska procesního zpracování se jedná o kroky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - příjem požadavku od Service desku - analýza zda se jedná o SR, pokud se jedná o incident je procesován dle KL – ROS07 - L1 aplikační a infrastrukturní support ROS provede požadovaný SR podle popisu služeb pro řešení provozních požadavků. - v případě, kdy se svým obsahem jedná o servisní požadavek, ale není vydefinován popis služeb pro dané úkony nebo nemá oprávnění realizovat takový servisní požadavek eskaluje na L2
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	dle Priority požadavku
Obnovení služby	dle Priority požadavku
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Max 3 člověkodny za kalendářní měsíc, nad tento rámec dle objednávky.
Doplňující informace	
Poznámka	Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální kvartální platba. Nad rámec 9 člověkodnů kvartálně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb poskytovatele dle výzvy objednatele.
Sleva z ceny	<p>Sleva se stanovuje podle priority požadavku:</p> <p>Priorita 1 – Sleva 0,005 % z celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 2 – Sleva 0,05 % z celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 3 – Sleva 0,15 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 4 – Sleva 0,3 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Priorita 5 – Sleva 0,5 % z celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení služby.</p> <p>Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30% ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc</p>
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný change, release management.

Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>
--------------------	--

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS10
Název služby	Service desk
Popis služby	Provoz Service
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba ServiceDesku obsahuje obsluhu vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), směřování požadavků a jejich administrace, administraci uživatelů, eskalační bod v první úrovni. Řešení požadavků netechnického typu v základní rovině (za pomoci např. knowledge base). Supervizing plnění SLA u řešitelských skupin, reporting služeb ze Service desk nástroje.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7, 99%, odeslání potvrzení o převzetí požadavku e-mailem do 10 min
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku poskytovatele, Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS11
Název služby	Monitoring
Popis služby	Monitoring řešení, předávání hodnot a reportů do monitoringu SZR.
Název činnosti	Provoz a údržba monitoringu systémů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provoz, kontrola a údržba monitoringu řešení. Reporting.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	SLA monitoring, dostupnost 99,9
Objem poskytované služby	Pro splnění KPI ROS01 a ROS02
Doplňující informace	
Poznámka	Do SLA se nepočítají plánované odstávky, o kterých je Objednatel předem informován
Platební podmínky	Paušální kvartální platba
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	SLA monitoring

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS12
Název služby	Údržba CMDB
Popis služby	Údržba konfigurační databáze a databáze změn (jako podpora globálního procesu sledování, řízení a plánování změn v rámci ZR). Provádění pravidelných inventur.
Název činnosti	Údržba CMDB
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění činností potřebných pro údržbu konfigurační databáze.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba.
Sleva z ceny	V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit. Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc
Služba nezahrnuje	Implementaci a konfiguraci CMDB. Aktualizace CMDB při objednaných změnách je předmětem služby ROS14.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku, zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u> , potvrzení v rámci konkrétní objednávky.

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS13
Název služby	Řízení projektu
Popis služby	Vytvoření, aktualizace a údržba společného úložiště dat (projektového portálu) pro vedení projektu a pro ukládání veškeré dokumentace projektu se zajištěním přístupu dodavatele a ČSÚ.
Název činnosti	Řízení projektu a vedení dokumentace projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění činností potřebných pro řízení a běh projektu, včetně zajištění součinnosti příslušných pracovníků poskytovatele a to zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> - řízení projektu na straně poskytovatele - účast projektového týmu na schůzkách s objednatelem - účast příslušných pracovníků poskytovatele na schůzkách se Správou základních registrů k problematice základních registrů s cílem koordinovat činnosti správy a rozvoje IS ROS s podmínkami provozování a správy ZR zajišťované SZR (právní rámec spolupráce se SZR je vymezen smlouvou o poskytování sdílených služeb datových center uzavřenou mezi ČSÚ a SZR). - vedení projektové a provozní dokumentace - vytvoření, aktualizace a údržba společného úložiště dat (projektového portálu) pro vedení projektu a pro ukládání veškeré dokumentace projektu a zpřístupnění vložených dokumentů uživatelům dle jejich rolí - komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem při tvorbě změnových požadavků a výzev bude probíhat s využitím SW nástroje JIRA nebo adekvátního SW nástroje.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	dle Priority požadavku
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Projektový portál. Projektová schůzka.
Objem poskytované služby	Dle potřeb pro zajištění funkce projektového portálu a zajištění činností
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální kvartální platba.
Sleva z ceny	<p>V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti má objednatel nárok na slevu z měsíční paušální ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc, a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 15 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit. V případě prodlení poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 15 dnů má objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 10.000,- Kč z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 15 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování této služby plnit.</p> <p>Celková výše této slevy se limituje částkou odpovídající 30 % ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušný kalendářní měsíc</p>
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Stav aktuálnosti projektového portálu. Doklad o účasti na projektové schůzce. Zápis v <u>záznamu o poskytnutých službách</u>

Katalogový list služeb rozvoje

Katalogový list – na objednávku	
Identifikace (ID)	ROS 14
Název služby	Úprava a rozvoj řešení IS ROS
Popis služby	Službou Úprava a rozvoj řešení IS ROS se rozumí vypracování analýz možných řešení požadovaných změn, vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního řešení) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktury) a zajištění koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty ZR včetně zajištění výměny informací mezi všemi projekty SZR, posouzení požadavků v rámci změnového řízení a jejich realizace na základě objednávky, release realizace změn a úprav na základě změnového řízení, včetně potřebných licencí či techniky, zajištění migrací databází a APV IS ROS na vyšší verze databázového systému vč. potřebných úprav v databázích a APV, zajištění potřebných úprav IS ROS pro zajištění kybernetické bezpečnosti, zajištění podpory vývojářů AIS v oblasti programování připojení a komunikace a zpracovávání odpovědí na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím Service Desku (týká se obecné podpory a diskusí o technickém řešení) na základě objednávek ČSÚ. Komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem při tvorbě změnových požadavků a výzev bude probíhat s využitím SW nástroje JIRA nebo adekvátního SW nástroje.
Název činnosti	Úprava a rozvoj řešení IS ROS
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zpracování stanovisek, analýz návrhů na změny, zajištění programování úprav obsahu a funkcionality služeb IS ROS a nových požadavků na obsah a funkcionalitu IS ROS, zajištění provedení změn v APV IS ROS a release, zajištění dokumentace, testování a školení. Poznámka: Změnové požadavky, které by ovlivnily vazby na ostatní základní registry (zejména úprava eGon služeb), je třeba projednat a odsouhlasit s ostatními řešiteli ZR, hlavním architektem a se SZR. Pokud se jedná o změnové požadavky, které nezasahují do řešení ostatních ZR, projednává a koordinuje se nasazení úprav do produkčního prostředí se SZR.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Dle objednávky
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele dle výzvy objednatele.
Sleva z ceny	ve výši 0,2 % (slovy: dvě desetiny procenta) z ceny služeb rozvoje IS ROS poskytovaných na základě příslušné výzvy za každý započatý den prodlení s poskytováním služeb rozvoje IS ROS v termínech stanovených v této smlouvě anebo ve výzvách, do souhrnné maximální výše 30% ceny služeb rozvoje IS ROS bez DPH poskytovaných na základě příslušné výzvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku. Akceptační protokol objednaných prací dle výzvy objednatele.

HW a SW maintenance

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS15
Název služby	Maintenance HW a SW
Popis služby	pozáruční servisní, technická a systémová podpora HW a SW informačního systému ROS, podpora dodavatele SW pro zajištění aktualizace a patchů SW komponent řešení.
Název činnosti	Zajištění HW a SW maintenance – nákup maintenance od výrobců a řešení incidentů směrem k výrobcům
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění HW maintenance (zejména odstraňování HW závad opravou nebo výměnou vadného dílu, opravy chyb SW nebo zajištění náhradního řešení) a zajištění SW maintenance ke standardnímu SW.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Odezva	dle Priority požadavku
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle podmínek maintenance
Doplňující informace	
Poznámka	.
Platební podmínky	Dle objednávky, která bude definovat parametry nakoupené maintenance, a aktuální konfigurace HW
Služba nezahrnuje	Zajištění a nákup maintenance výrobce pro licence Oracle
Způsob dokladování	Dodací list, faktura

Licence a maintenance SW Oracle

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS16 – zajišťuje ČSÚ
Název služby	Licence a maintenance SW Oracle
Popis služby	Servisní, technická a systémová podpora SW Oracle a zajištění potřebných licencí Oracle potřebných pro fungování systému ROS.
Název činnosti	Zajištění a SW maintenance a licencí Oracle
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance (podpora výrobce Oracle) na současné a budoucí licence Oracle použité v systému ROS Dokup nových licencí Oracle potřebných pro rozvoj ROS/IAIS. Požadavky na potřebné licence Oracle jsou součástí Smlouvy. Maintenance a nákup licencí Oracle si zajišťuje ČSÚ samo a není součástí Smlouvy
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	10x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle podmínek maintenance
Doplňující informace	
Poznámka	Nákup licencí SW maintenance Oracle není součástí smlouvy.
Platební podmínky	Není relevantní.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Dodací list, faktura

Katalogový list migraci aplikace na nový HW

Katalogový list	
Identifikace (ID)	ROS17
Název služby	Migrace aplikace na nový HW
Popis služby	Provedení analýzy prostředí, dohodnutí technických detailů s SZR a datovými centry (i v případě migrace do prostředí státního cloudu), migrace všech komponent ROS/IAIS.
Název činnosti	Migrace aplikace na nový HW
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provedení analýzy prostředí, dohodnutí technických detailů s SZR a datovými centry, migrace všech komponent ROS/IAIS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	10x5, určité části budou provedeny mimo 10x5 (samotné přepnutí služby ze starého na nové prostředí)
Odezva	Není relevantní
Obnovení služby	Služby poskytované systémy ROS/IAIS musí být dostupné po celou dobu migrace kromě doby, která bude přesně stanovena.
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb poskytovatele dle výzvy objednatele
Služba nezahrnuje	Dodávku HW ani SW.
Způsob dokladování	Akceptační protokol objednaných prací dle výzvy objednatele

ZÁZNAM O POSKYTNUTÝCH PAUŠÁLNÍCH SLUŽBÁCH

OBDOBÍ:	Čtvrtletí/Rok
----------------	---------------

Ve výše uvedeném období poskytoval Dodavatel následující Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny a Objednatel akceptuje stav plnění:

Služba		Cena za kalendářní měsíc (v Kč)		
ID	Název	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
ROS01	Zajištění provozu ROS			
ROS02	Zajištění provozu IAIS ROS			
ROS03	Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS)			
ROS04	Aktualizace SW			
ROS05	Zálohování			
ROS06	Servis HW			
ROS07	Řešení incidentů			
ROS08	Zajištění testovacích dat			
ROS09	Řešení servisních požadavků			
ROS10	Service desk			
ROS11	Monitoring			
ROS12	Údržba CMDB			
ROS13	Řízení projektu			
Celková paušální cena za kalendářní měsíc				
Celková paušální cena za kalendářní čtvrtletí				

Rozpis slevy z ceny paušálních služeb:

ID služby	Datum	Důvod slevy	Výpočet slevy	Výše slevy v Kč (bez DPH)
Celková výše slev z paušální ceny čtvrtletní ceny za vykazované období				

Paušální čtvrtletní cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období po zohlednění slevy z ceny:

	Cena za paušální služby v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr		
	bez DPH	DPH	s DPH
Katalogová paušální čtvrtletní cena			

Celková výše slev z paušální čtvrtletní ceny			
Paušální čtvrtletní cena po zohlednění slev			

Počet nevyužitých člověkodnů přesunutých do následujícího čtvrtletí	
V rámci toho čtvrtletí byl využit následující počet nevyužitých člověkodnů z předchozích čtvrtletí	

Za objednatele	Za dodavatele
Jméno, příjmení, datum:	Jméno, příjmení, datum:
Podpis:	Podpis:

Příloha č. 8

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Požadované technické parametry

- Počty objektů ROS (zaokrouhlené současně)

o osoby:.....	3 500 000
o angažované osoby	1 800 000
o provozovny:	1 800 000
o podíl PO / FO:.....	25% / 75%

- Editovací služby (za rok):

o přidělení IČO:	250 000
o přidělení IČP:	100 000
o zápis osoby:	250 000
o zápis provozovny:	100 000
o změna osoby	1 200 000
o změna provozovny	120 000

- Dotazovací služby – Skupina I:

- o Vyhledání osoby dle AIFO

- Parametry pro ROS (primární lokalita):

- o průchodnost dotazovacích služeb skupiny I na vnitřním rozhraní za s:..... **20 dotazů / s**
- o maximální doba odezvy pro 90% dotazů skupiny I:..... **200 ms**
- o dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek: **99,9 %/rok**
- o maximální doba pro obnovu služby poskytování referenčních údajů:**4 hod**

Parametry pro sekundární lokalitu ROS jsou uvedené v Katalogových listech provozní podpory.

- Parametry pro IAIS ROS:

- o počty agend: **40**
- o počet evidovaných osob: **500 000**
- o maximální doba pro obnovu:..... **24 hod**

- Společné parametry pro ROS a IAIS ROS

- o provozní režim ROS:..... **24x7x365** (24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce)
- o provozní režim IAIS ROS:.....**8x5**
- o režim hlášení závad ServisDesk, HelpDesk: **24x7x365**
- o režim Dohledového centra, Hot Line: **24x7x365**

Příloha č. 9

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

Přehled HW a SW maintenance

2 listy, 4 strany - NEZVEŘEJŇUJE SE