

**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**  
**č. j. MV-122451-11/EKIS-2022**  
**č. j. 2022/256 NAKIT**

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“)  
(dále jen „**Smlouva**“)


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

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10  
IČO: 04767543  
DIČ: CZ04767543  
zastoupen: Ing. Vladimírem Dzurillou, ředitelem Národní agentury pro  
komunikační a informační technologie, s. p. a Ing. Antonínem  
Chlumem, zástupcem ředitele  
kontaktní osoba: Jaromír Baďura, ředitel Sekce Obchod  
zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.,  
č. ú.: 117404973/0300

na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“)

**a**

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7  
IČO: 00007064  
zastoupen: Ing. Ivo Rosypalem, ředitelem odboru provozu a rozvoje EKIS,  
na základě NMV č. 45/2011, o řízení, organizaci a výkonu  
ekonomické činnosti  
kontaktní osoba:   
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 3605881/0710

na straně druhé (dále jen „**Objednatel**“)

(Dodavatel a Objednatel společně jako „**Smluvní strany**“ anebo jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“)

## 1. PREAMBULE

Smluvní strany berou na vědomí a zavazují se při realizaci této Smlouvy zohlednit to, že Objednatel provozuje a technicky spravuje tzv. Ekonomický informační systém Ministerstva vnitra (dále jen „EKIS MV“). Systém je založen na platformě SAP a s využitím aplikace HCL Domino.

- A) Objednatel dále provozuje a technicky spravuje Informační systém o státní službě (dále jen „ISoSS“) dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů. ISoSS je založen na platformě SAP a představuje samostatný informační systém.
- B) Tato Smlouva se uzavírá pro zajištění služeb kapacit infrastruktury nezbytných pro provoz informačních systémů EKIS MV a ISoSS s ohledem na jejich fungování na společné technologické platformě SAP a s využitím aplikace HCL Domino a nezbytném společném zajištění podmínek technické podpory infrastruktury pro provoz aplikace.
- C) Výše uvedené informační systémy byly vytvořeny a jsou spravovány, provozovány, užívány a rozvíjeny v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- D) Výše jmenované informační systémy jsou podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů, zařazeny mezi tzv. významné informační systémy.

## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Objednatel prohlašuje, že je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních správních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že je státním podnikem ve smyslu § 3 odst. 5 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů. Splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2.3. Poskytovatel potvrzuje, že je oprávněn uzavřít s Objednatelem tuto Smlouvu mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě obecné výjimky z působnosti zákona o veřejných zakázkách, uvedené v ustanovení § 11 – vertikální spolupráce.
- 2.4. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Insolvenční zákon“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech hrozícího úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku.

## 3. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je poskytování infrastrukturních služeb definované kapacity pro provoz systémů EKIS MV a ISoSS.

#### 4. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 4.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele:
- a) poskytovat Objednateli služby výpočetního výkonu IT infrastruktury (dále jen „**Služby**“), v rozsahu a dle specifikace uvedené v katalogovém listu Služby v Příloze č. 1 - Pronájem a provoz infrastruktury pro systémy SAP HANA DB a v katalogovém listu Služby v Příloze č. 2 - Pronájem a provoz výpočetní infrastruktury pro virtuální servery.
  - b) poskytnout pro Objednatele služby navýšení kapacity výpočetního výkonu v rozsahu definovaném v rámci Katalogového listu Služby v Příloze č. 1 a 2 a to způsobem upraveným dále v této Smlouvě, jako jednorázovou ad hoc službu poptávanou Objednatelem v souladu s čl. 6 Smlouvy (dále jen „**Služby ad hoc**“). (Služby a Služby ad hoc dále dohromady jen „**Předmět plnění**“).
- 4.2. Předmět plnění je poskytován následovně:
- a) Služby budou poskytovány od okamžiku stanoveného v čl. 5 odst. 5.1 Smlouvy, a to bez nutnosti jejich objednání.
  - b) Služby ad hoc budou vždy poskytnuty jednorázově po jejich objednání v souladu s čl. 6. této Smlouvy.
- 4.3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů). Při poskytování Služeb poddodavatelem, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

#### 5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služby ode dne podpisu Předávacího protokolu, nejpozději však od 1. 4. 2023.
- 5.2. Služby ad hoc mohou být poptávány způsobem dle čl. 6. této Smlouvy kdykoli od okamžiku zahájení poskytování Služeb dle odst. 5.1 tohoto článku Smlouvy do konce trvání této Smlouvy.
- 5.3. Místem plnění předmětu této Smlouvy je NDC Zeleneč, Čsl. armády 435/81a, Praha – východ, 250 91.
- 5.4. Služby budou Objednateli předány do užívání na základě Předávacího protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami. Jeho podpisem Poskytovatel předá požadované Služby do užívání a Objednatel stvrdí jejich převzetí do užívání. Nedílnou součástí předávacího protokolu budou přílohy dokládající technické zajištění a zprovoznění poskytovaných Služeb v rozsahu dle Smlouvy. Vzor Předávacího protokolu tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy.

#### 6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB AD HOC

- 6.1. Služby ad hoc budou poptávány dle následujícího postupu:
- 6.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy formou požadavku na poskytnutí Služeb ad hoc (dále jen „**Požadavek**“) tyto služby poptat. Požadavek musí obsahovat:
    - a) rozsah požadovaného navýšení Služeb;
    - b) požadovaný termín zahájení poskytování navýšeného výpočetního výkonu.
  - 6.1.2 Požadavek je přijatý ke zpracování okamžikem jeho zaevidování v systému ServiceDesk (viz čl. 8 odst. 8.8 Smlouvy). Poskytovatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jeho přijetí sdělit Objednateli vady ve vymezení

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Požadavku bránící Poskytovateli vypracovat nabídku. Vadou dle tohoto odst. 6.1.2 Smlouvy je zejména chyba v požadavku neodpovídající možnostem nastaveným Přílohou č. 1 Smlouvy; vadou Požadavku je také, pokud Požadavek obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění; Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Požadavek opětovně předložit Poskytovateli nebo je oprávněn Požadavek zrušit. Poskytovatel je ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů ode dne přijetí Požadavku povinen na uvedený Požadavek zareagovat

a vstoupit s Objednatelem do jednání o podmínkách realizace Požadavku.

- 6.1.3 Poskytovatel není povinen realizovat Požadavek vznesený Objednatelem, pokud nesplňuje podmínky definované odstavcem 6.1.2 tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen realizovat Požadavek, který odpovídá účelu Smlouvy, a u kterého byly projednány podmínky jeho realizace.

## 7. DALŠÍ USTANOVENÍ

Poskytovatel se zavazuje:

- 7.1. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 7.2. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli (viz čl. 14 odst. 14.4 Smlouvy) překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 7.3. řádně a včas písemnou formou upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která rizika vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 7.4. bezodkladně písemnou formou oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nebo pro zamezení vzniku škod nezbytné a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést;
- 7.5. jde-li o zamezení vzniku škod Objednateli či třetím osobám, pokud není tento stav zaviněn Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za Předmět plnění, má Poskytovatel právo požadovat úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů. Poskytovatel je povinen tyto skutečnosti doložit a tyto náklady vyčíslit.;
- 7.6. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl Objednatelem předem prokazatelně seznámen, nebo které jsou všeobecně známé, stejně tak všechny osoby podílející se na plnění závazků z této Smlouvy;
- 7.7. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 7.8. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 7.9. upozorňovat písemnou formou Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 7.10. jakékoliv dokumenty zpracovávané Poskytovatelem v souvislosti s touto Smlouvou vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Předmětu plnění zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

nezbytnou součinnost a takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány;

- 7.11. Objednatel se zavazuje ke splnění smluvních závazků Poskytovatele poskytnout mu veškerou nezbytnou součinnost definovanou v této Smlouvě či další součinnost, kterou lze po Objednateli požadovat, a to v míře nezbytné pro zajištění poskytování předmětu plnění.


### 8. SLA, MONITORING, REPORTING A ZÁLOHOVÁNÍ

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v kvalitě Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) uvedené v tomto článku níže a Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy;
- 8.2. Provoz Služby pro tuto Smlouvu je počet minut provozu Služby v roce, tj. 525600 minut/kalendářní rok.
- 8.3. Provozní doba, tj. doba podpory provozu Služby je v režimu 9/5 tedy každý pracovní den od 07:00 do 16:00, v tomto rozsahu je poskytována podpora a servis. Plánované odstávky technologie z důvodu pravidelné údržby, budou realizovány maximálně 4x ročně, a to mimo provozní dobu Služby.
- 8.4. Dostupnost Služby je garantována na úrovni 99,5 % z doby provozu Služby.
- 8.5. Nedostupnost Služby – do času nedostupnosti Služby, se nezapočítává počet minut, kdy Služba nebyla dostupná (incident kat. A viz níže v bodě 8.7) mimo provozní dobu Služby;  
Vzorec pro výpočet dostupnosti: Pro Služby provozované v režimu 9/5 je – Dostupnost služby = počet minut provozu Služby v roce – počet minut nedostupnosti služby v provozní době Služby/počet minut provozu Služby za rok\*100.  
Doba výpadku v minutách nesmí kumulovaně za rok přesáhnout 2640 min.
- 8.6. Sledované období činí  
- pro vyhodnocení SLA parametru dostupnosti jeden (1) rok  
- pro vyhodnocení ostatních parametrů (viz zejm. 8.7) jeden (1) měsíc.  
(dále jen „**Sledované období**“);
- 8.7. Kategorie Incidentů:

Incident kategorie A	Některé nebo všechny části IT infrastruktury selhaly a poskytovaná Služba je zcela nefunkční nebo je její funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systémů EKIS MV (EKIS SM, EKIS MIS, EKIS HR, EKIS EP, EKIS PI, EKIS GRC, EKIS ETD, ISoSS HR, ISoSS BI, ISoSS PI) a ISoSS (ISoSS portál, ISoSS BW). Služba nebo její část není použitelná ve svých základních funkcích.
Incident kategorie B	IT infrastruktura je funkční pouze částečně. Některé části selhaly nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je ovlivněna činnost systémů EKIS MV a ISoSS. Funkčnost Služby nebo její část je ve stavu, ve kterém je omezen běžný provoz Služby. Omezením běžného provozu se rozumí stav, ve kterém je hůře použitelná část základních funkcionalit Služby.
Incident kategorie C	Ostatní Incidenty nespádající do kategorie Incidentů A nebo B.

- 8.8. Hlášení Incidentů probíhá prostřednictvím:

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- založením incidentu do ServiceDesk DCeGOV (dále jen „ServiceDesk“) nebo
- emailem: emailová adresa DCeGOV L1 podpory: 

Každý jednotlivý Incident je přijatý ke zpracování okamžikem jeho zaevidování v ServiceDesk a je stanovena jeho kategorie (A, B, C). Vyhodnocení závažnosti události hlášené Monitoringem, její kategorizaci a zavedení do ServiceDesku, provede pracovník L1, z pracoviště DCeGOV. Rozhodným okamžikem pro měření SLA je založení incidentu v systému ServiceDesk. Incident je vyřešený v okamžiku nahlášení odstranění Incidentu ze strany Poskytovatele a jeho akceptace Objednatel v ServisDesk. Poskytovatel generuje z evidence ServiceDesk sestavu Incidentů. Takto sumarizované Incidenty jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Smluvní strany mají přístup do ServisDesku k nahlášeným incidentům.

- 8.9. V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nedosáhne během Sledovaného období dohodnutých parametrů Služeb, jež jsou vymezeny v tabulkách SLA, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny („**Kreditace**“, viz čl. 16 Smlouvy) za odebrání Služby pro Sledované období. Nebude-li dosaženo stanovené úrovně plnění během posledního Sledovaného období, vzniká nárok na slevu z ceny plnění Smlouvy pro toto Sledované období.
- 8.10. Do nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky Služby, prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, vyšší moc, závada aplikačního sw.
- 8.11. Výše jednorázové slevy je stanovena v čl. 16 Smlouvy dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení.
- 8.12. V případě, že dojde k nedodržení SLA u Incidentů se stejnou příčinou, počítá se překročení pouze u prvního nahlášeného Incidentu.
- 8.13. Provozní Incident Management (IM)

Dostupnost	max. doba výpadků v min/měsíc	Doba odezvy IM			Doba vyřešení IM		
		A	B	C	A	B	C
99,50 % <sup>1</sup>	220	30 minut	30 minut	30 minut	6 hodin	48 hodin	best effort

- 8.14. Request Management (RM)

Doba odezvy RM	Doba vyřešení RM
5 pracovních dnů	20 pracovních dnů nebo dle domluvy

- 8.15. Veškeré stavy a události týkající se kvalitativních parametrů poskytovaných Služeb jsou monitorovány a zaznamenávány v ServiceDesk nebo systémy automatizovaného dohledu Objednatele nebo uživateli či pracovníky Objednatele nebo Poskytovatele (dále jen „**Monitoring**“). Prahové hodnoty mohou být nastaveny v provozním řádu, se kterým seznámí Poskytovatel Objednatele.
- 8.16. Monitorování probíhá v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování plnění SLA parametrů Služby ze strany Poskytovatele a umožňujícím vytváření pravidelných záznamů o poskytování sjednaných Služeb a plnění SLA parametrů (dále jen „**Report**“) v rozsahu sjednaném touto Smlouvou.

<sup>1</sup> Do dostupnosti se nezapočítává doba výpadku mimo pracovní dobu a doba v průběhu plánovaných odstávek.

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- 8.17. Poskytovatel se zavazuje zajistit pravdivost, úplnost, prokazatelnost, správnost a dostupnost takové evidence.
- 8.18. Poskytovatel se zavazuje začít provádět Monitoring bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování každé ze Služeb, nejpozději však od počátku následujícího sledovaného období po zřízení Služby.
- 8.19. Report podléhá odsouhlasení oběma Smluvními stranami.
- 8.20. Report slouží pro:
- a) vyhodnocení plnění SLA;
  - b) výpočet slevy z ceny Služby – Kreditace při nedosažení limitní hodnoty SLA;
  - c) jako podklad pro vystavení Akceptačního protokolu (jak je tento pojem definován níže) za Sledované období;
- 8.21. Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu ke sledovanému období. Poskytovatel bude ale informovat Objednatele o skutečnostech mající vliv na parametr dostupnost s to na měsíční bázi.
- 8.22. Poskytovatel se zavazuje začít provádět Zálohování bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování každé ze Služeb, nejpozději však od počátku následujícího sledovaného období po zřízení Služby.

### 9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1. Cena Služby dle odst. 4.1 písm. a) činí měsíčně částku **3 200 966,72 Kč bez DPH** . **K ceně bude připočtena DPH v souladu s platnými právními předpisy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.** Cena za poskytnuté Služby ad hoc dle odst. 4.1. písm. b) bude určena na základě počtu jednotek navýšeného výpočetního výkonu. Tato cena bude od data zahájení poskytování navýšených Služeb rozpočtena poměrně dle zbývajících měsíců platnosti Smlouvy, a o tuto částku bude navýšena měsíční cena Služby do konce platnosti Smlouvy. Navýšení ceny bude stvrzeno dodatkem k této Smlouvě.
- 9.2. Cena Služeb bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v čl. 16 této Smlouvy. Uvedené snížení bude promítnuto do cen Služeb za období, v němž nebyly Služby poskytovány dle příslušných SLA parametrů. Vyhodnocení parametru dostupnosti (ke sledovanému období 1 rok) se promítne do příslušné faktury za poslední měsíc tohoto sledovaného období.
- 9.3. V případě, že byly Služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byly poskytovány v nižším rozsahu než sjednaném v příslušném Katalogovém listu služby, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- 9.4. Částka za poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „Faktura“), kterou se Poskytovatel zavazuje Objednateli zasílat výhradně prostřednictvím datové schránky. Faktura musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle platných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti obchodních listin dle Občanského zákoníku. Faktura, která bude zasílána elektronicky např. ve formátu isdoc/isdocx (Information System Document) verze 5.2 a vyšší, případně ve formátu PDF standardu PDF/A, bude zaslána cestou informačního systému datových schránek do datové schránky MV ČR: 6bnaawp. Splatnost Faktury je stanovena v délce 30 (třicet) dnů ode dne doručení do datové

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

schránky Objednatele. Pokud bude Faktura doručena Objednateli v období mezi 16. prosincem a 28. únorem příslušného kalendářního roku, je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o prodloužení splatnosti této Faktury až na šedesát (60) kalendářních dní ode dne doručení Faktury. V případě, že Faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Vrácením pozbývá Faktura splatnost a její lhůta začíná běžet znovu v původní délce až vystavením a prokazatelným doručením opravené Faktury Objednateli.

- 9.5. Poskytovatel předloží Objednateli spolu s Fakturou Akceptační protokol Služeb.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn vystavit Fakturu nejdříve ke dni podpisu Akceptačního protokolu, za měsíc, ve kterém bylo plnění dle této Smlouvy poskytováno. Vystavení Faktury musí předcházet akceptace řádně provedených Služeb, tj. nejdříve po podpisu Akceptačního protokolu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Přílohou každé Faktury bude vždy Akceptační protokol schválený oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Reportu, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení rozporovanou část plnění zahrnout do Akceptačního protokolu, ani na tuto rozporovanou část plnění vystavit Fakturu. Je však oprávněn vystavit Akceptační protokol v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je oprávněn cenu rozporovaného plnění Fakturovat až po jejím vzájemném písemném odsouhlasení.
- 9.7. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.
- 9.8. Objednatel bude hradit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“). V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 9.9. Poskytovatel prohlašuje, že ve smyslu § 106a zákona o DPH není nespolehlivým plátcem daně (dále jen „**Nespolehlivý plátec**“). Rozhodne-li správce daně, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, Poskytovatel se zavazuje o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele, nejpozději do dvou (2) pracovních dnů. Objednatel Nespolehlivému plátcu uhradí pouze základ daně, přičemž DPH bude uhrazeno, až jej Poskytovatel prokazatelně uhradí příslušnému správci daně.
- 9.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat navýšení ceny Služeb poskytovaných dle smlouvy z důvodu inflace. Navýšení ceny za Služby je Poskytovatel oprávněn navrhnout vždy na základě stanovení výše míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) zveřejněné Českým statistickým úřadem (ČSÚ). Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel může navrhnout navýšení cen o inflaci dle tohoto ustanovení pouze v případě, kdy zveřejněná míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen činí 2 % a více; tj. při nižší míře inflace se nebude aplikovat. Změna ceny bude provedena prostřednictvím dodatku Smlouvě.



## 10. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 10.1. Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou akceptovány písemně v listinné nebo v elektronické podobě s uznávaným elektronickým podpisem Objednatele (dále jen „**Akceptační protokol**“).

### **Akceptace Služeb**

- 10.2. Služby se akceptují schválením Reportu Objednatelem. Objednatel schválí Report podpisem Akceptačního protokolu, v němž jsou vyčísleny všechny ceny, a Kreditace vážící se k reportované Službě. V Akceptačním protokolu musí být jednoznačně identifikován Report, k němuž se Akceptační protokol vztahuje, např. pořadovým číslem Reportu nebo uvedením Sledovaného období nebo data odsouhlasení Reportu. Schválením měsíčního reportu a akceptačního protokolu není dotčeno vyhodnocení parametru dostupnost v sledovaném období 1 roku.

### **Akceptace Služeb ad hoc**

- 10.3. Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace Služeb ad hoc provedena v termínech stanovených na základě výsledku projednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro jejich poskytnutí. Služby Ad hoc jsou akceptovány podpisem Akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. V Akceptačním protokolu budou vyčísleny ceny a uveden popis a rozsah poskytnutého plnění na základě Požadavku.

## 11. ODSTÁVKY

- 11.1. Poskytovatel bude provádět odstávky v souladu s Katalogovým listem Služby a v souladu s postupem v tomto článku Smlouvy.
- 11.2. Odstávkou je nutné dočasné odstavení některé z komponent poskytované Služby z důvodu servisního zásahu na této komponentě s účinkem přerušování funkčnosti Služby. Tímto zásahem může být plánovaný restart, výměna vadného hardware, změna softwarové verze, změna topologie sítě, odstávka externího systému, migrace služeb apod.
- 11.3. Před nahlášením a naplánováním odstávky provede Poskytovatel detailní analýzu dopadu a omezení Služby dotčenými pracemi.
- 11.4. Příslušní pracovníci Poskytovatele zpracují soupis plánovaných kroků odstávky, včetně harmonogramu do žádosti o odstávku, která je předána koordinátorovi (Change Manager na straně Poskytovatele), jenž zajistí kontrolu, zda není na stejný termín naplánována jiná odstávka a předá žádost o odstávku ke schválení příslušným pracovníkům na straně Objednatele, a to nejméně 14 dnů před plánovaným termínem odstávky.
- 11.5. V případě schválení na straně Objednatele pracovníci Poskytovatele založí ticket (incident kategorie plánovaná odstávka s typem služby) s plánovanou odstávkou a schválenou žádostí vč. dokumentace k odstávce v ServiceDesku. Ticket bude sloužit k navázání podřízených incidentů v době odstávky a zápisu průběhu prováděných prací. V ticketu je zaznamenán průběh a výsledek odstávky a ticket je uzavřen. O ukončení odstávky jsou informováni pracovníci Dohledového centra eGovernmentu (dohled@mvcv.cz).
- 11.6. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že pokud poddodavatel Poskytovatele přerušuje plnění svých povinností Poskytovateli, které jsou nezbytné pro poskytování

Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy, a Poskytovatel byl o tomto přerušení ze strany poddodavatele předem informován a z tohoto důvodu dochází k odstávce, Poskytovatel je povinen Objednatele o této skutečnosti prostřednictvím ServiceDesk informovat.

### 12. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že za důvěrné považují veškeré informace, které získaly v souvislosti s touto Smlouvou (dále jen „**Důvěrné informace**“). Smluvní strany nesmí takové informace sdělit jakékoli třetí straně, vyjma případů, kdy plní povinnost stanovenou právním předpisem, když jsou předmětné informace již veřejně dostupné v souladu s příslušnými právními předpisy, nebo v případě, kdy Smluvní strany dají ke zpřístupnění konkrétní Důvěrné informace písemný souhlas.
- 12.2. Za třetí osoby se nepovažují:
- a) zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
  - b) orgány Smluvních stran s rozhodovací pravomocí a jejich členové;
  - c) poddodavatelé Poskytovatele;
  - d) poddodavatelé Objednatele, a to i potenciální.
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám v této Smlouvě.
- 12.3. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout jakoukoliv Důvěrnou informaci ve smyslu této Smlouvy svému zakladateli – Ministerstvu vnitra ČR, a to ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též osobní údaje dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, zejména dle povinností vyplývajících z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a z dalších předpisů na ochranu osobních údajů (společně dále také jako „**POOÚ**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, Poskytovatelem, či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle POOÚ, zavazují se smluvní strany zabezpečit splnění všech povinností, které POOÚ vyžadují. Podrobně jsou povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů upraveny v příloze č. 6 této Smlouvy.
- 12.6. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- 12.7. Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 12.8. Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 12.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo Důvěrnými informacemi třetí strany,
  - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
  - f) jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách za přiměřeného užití § 219 ZZVZ.
- 12.10. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn za přiměřeného užití § 219 ZZVZ uveřejnit:
- a) tuto Smlouvu včetně všech jejích dodatků,
  - b) seznam poddodavatelů Poskytovatele.
- 12.11. Poruší-li Poskytovatel či Objednatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé prokazatelné porušení takové povinnosti.
- 12.12. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku této Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

### 13. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 13.1. Smluvní strany jmenují oprávněné osoby, popřípadě zástupce oprávněných osob pro následující oblasti: smluvní a obchodní, bezpečnostní, evidence osob oprávněných ke vstupu, technické a provozní, SLM manažer.

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- 13.2. Oprávněné osoby jménem Smluvních stran provádí veškeré úkony v rámci objednávání navýšení Služeb, akceptačních procedur a další činnosti související s plněním Smlouvy.
- 13.3. Jmenný seznam oprávněných osob je veden v příloze č. 3 Smlouvy.
- 13.4. V případě, že dojde ke změně oprávněné osoby, jsou Smluvní strany povinny o tom druhou Smluvní stranu bezodkladně písemně v listinné nebo v elektronické podobě s uznávaným elektronickým podpisem informovat. Tato změna není důvodem k dodatku ke Smlouvě.

### 14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1. Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemnou součinnost pro řádné plnění svých závazků a dále při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 14.3. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 13 této Smlouvy.
- 14.4. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami musí být činěna v písemné podobě prostřednictvím datové schránky nebo emailem s uznávaným elektronickým podpisem.

### 15. NÁHRADA ŠKODY

- 15.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 15.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 15.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a zároveň není v prodlení v případě, pokud došlo ke škodě výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku vyšší moci ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 15.4. Smluvní strany jsou povinny upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na skutečnosti, na základě kterých je vyloučena povinnost k náhradě škody.

### 16. SANKCE A KREDITACE

- 16.1. V případě, že ve Sledovaném období dané Služby dle této Smlouvy není Služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „Kredit“), která bude stanovena v souladu s následujícím mechanismem:

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Doba odezvy	0,1 % z ceny Služby za každý jednonásobek dosažené odezvy nad stanovenou Dobu odezvy  (jednotlivě pro každý Incident samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie A	1 % z ceny stanovené za provoz Služby ve Sledovaném období za každou započatou hodinu dosažené doby na

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

	vyřešení Incidentu nad stanovenou dobu na vyřešení Incidentu kategorie A.  (jednotlivě pro každý Incident kategorie A samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie B	0,3 % z ceny stanovené za provoz Služby ve Sledovaném období za každou započatou hodinu dosažené doby na vyřešení Incidentu nad stanovenou dobu na vyřešení Incidentu kategorie B.  (jednotlivě pro každý Incident kategorie A samostatně)

Maximální kreditovaná částka může činit 10 % z ceny plnění Smlouvy za Sledované období bez DPH.

- 16.2. V případě, že Poskytovatel poruší svůj závazek realizovat ad hoc Služby ve sjednaném termínu, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny vč. DPH sjednané příslušnou Dílčí smlouvou, za každý i započatý den prodlení.
- 16.3. V případě porušení kterékoliv povinnosti týkající se ochrany Důvěrných informací a / nebo osobních údajů, je Smluvní strana, která povinnost porušila, povinna zaplatit oprávněné Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000, - Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
- 16.4. V případě neposkytnutí součinnosti dle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
- 16.5. V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením fakturované částky vzniká oprávněné straně nárok na úhradu zákonného úroku z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 16.6. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy musí být druhé Smluvní straně zasláno do datové schránky Smluvní strany. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený ve výzvě k zaplacení. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
- 16.7. Zaplacením smluvní pokuty se Poskytovatel nezproští povinnosti splnit své závazky.

### 17. ŘEŠENÍ SPORŮ

Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy, nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně, prostřednictvím jednání oprávněných osob, nebo pověřených zástupců,

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

a to do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv Smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

### 18. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 18.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. K uveřejnění této Smlouvy v registru smluv se zavazuje Objednatel a Poskytovatel s tím projevil souhlas. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 5 let od data podpisu Předávacího protokolu.
- 18.2. Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 18.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech, kdy:
- a) Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné upozornění Objednatele o takovém prodlení;
  - b) bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení ve znění Insolvenčního zákona; nebo
  - c) Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 18.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než třicet (30) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 18.5. Právo Objednatele na odstoupení od této Smlouvy může být uplatněno pouze ve lhůtě do třiceti (30) dnů ode dne, kdy se o důvodech zakládajících právo na odstoupení od této Smlouvy Objednatel dozvěděl.
- 18.6. Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu, a to s 12měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena.
- 18.7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu, nároků ze smluvních pokut ustanovení o důvěrnosti informací, ani další ustanovení a nároků, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- V důsledku odstoupení od této Smlouvy Objednatele anebo jeho výpovědí, vzniká Poskytovateli právo na doplacení zbývajících částky včetně DPH, kterou Poskytovatel uhradil třetí stranám, aby mohl poskytovat Předmět plnění. tj. jedná se o částku uhrazenou třetí stranám, kterou Poskytovatel rozpočetl do celé původně sjednané doby trvání Smlouvy a dále DPH. Pro vyloučení pochybností se tím rozumí, že do této částky nebudou započítány interní náklady Poskytovatele nezbytné pro zajištění Služby,

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

ale pouze nezbytné náklady Poskytovatele spojené s převodem majetku (viz odst. 18.12). Pokud dojde k úhradě této částky, ke které bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, převede na základě předávacího protokolu Poskytovatel na Objednatele vlastnické právo k majetkovým položkám v podobě HW a SW, nezbytné k poskytování Služeb, a s nimi spojené služby podpory, které již byly uhrazeny třetím osobám. Pokud nelze službu převést, předá jen informaci umožňující službu kontrolovat do konce předplaceného období konzumace. V obou případech předloží položkový rozpis s uvedením příslušných cen jednotlivých součástí plnění, pokud možno včetně výrobních (sériových) a produktových čísel výrobce (ve formátu pdf a xls/x). Současně předá stručnou informaci o potřebných komunikačních službách, pokud si ji Objednatel vyžádá. Součástí převodu vlastnického práva bude i veškerá dokumentace minimálně v rozsahu nezbytném k řádnému užití převedeného HW a SW, tj. pro zajištění plnění odpovídajícího rozsahu Služeb.

- 18.8. Smluvní strany se zavazují při ukončení této Smlouvy vyvinout maximální úsilí k vzájemnému vypořádání práv a povinností plynoucích z této Smlouvy v souladu s postupy a za podmínek stanovených touto Smlouvou. Smluvní strany se zavazují vypořádat finanční závazky plynoucí z této Smlouvy do 2 měsíců od jejího ukončení
- 18.9. Objednatel je oprávněn kdykoli vyvolat mimořádné jednání s Poskytovatelem v případě, že se má změnit vlastnická struktura Poskytovatele tak, že vlastníkem Poskytovatele již nadále nebude Česká republika (dále jen „Rozhodné skutečnosti“). Za vztah České republiky jako vlastníka Poskytovatele se rozumí vztah zakladatele státního podniku, jediného společníka obchodní společnosti nebo jiný obdobný vztah, ať už přímý nebo nepřímý. V takovém případě je Poskytovatel k výzvě Objednatele povinen zúčastnit se jednání s Objednatelem v termínu určeném Objednatelem. Účelem jednání bude revize smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem a ověření zachování smluvních a kontrolních mechanismů, kterými Objednatel disponuje podle zvláštních právních předpisů a této Smlouvy ve vztahu k poskytování Služeb (dále jen „Kontrolní mechanismy“), pro případ, že nastane nebo nastala některá z Rozhodných skutečností. V případě, že Objednatel bude pro zachování nebo posílení Kontrolních mechanismů požadovat změnu této Smlouvy nebo poskytnutí jiné formy zajištění, zavazuje se Poskytovatel uzavřít dodatky k této Smlouvě či smlouvy požadované Objednatelem nebo poskytnout požadované zajištění. Odmítne-li Poskytovatel s Objednatelem uzavřít požadované dodatky či smlouvy nebo poskytnout požadované zajištění do tří (3) měsíců poté, co byla ze strany Objednatele příslušná výzva k jednání či k poskytnutí zajištění předána Poskytovateli (nebyla-li Objednatelem stanovena lhůta delší), je Objednatel oprávněn zcela nebo zčásti vypovědět tuto Smlouvu, a to s výpovědní dobou tří (3) měsíců od doručení výpovědi Poskytovateli.
- 18.10. Přejícné období při předčasném ukončení Smlouvy na základě odstoupení jedné ze Smluvních stran se stanovuje po dobu nezbytně nutnou pro převedení Služeb na nového Poskytovatele, resp. do nového umístění. Smluvní strany budou jednat o délce tohoto přechodného období, pokud se nedohodnou jinak činí toto smluvní období 3 měsíce.
- 18.11. Objednatel je oprávněn 3 měsíce před koncem poskytování služeb dle čl. 18.1 vyzvat Poskytovatele k předložení nabídky se stanovením podmínek pro převedení vlastnického práva k majetkovým položkám HW a SW.
- 18.12. Poskytovatel se zavazuje k zajištění převodu vlastnického práva k položkám HW a SW a převedení Služeb na nového poskytovatele, resp. nového umístění poskytnout Objednateli odpovídající součinnost. Náklady spojené s takovým převedením hradí

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Objednatel nad rámec této Smlouvy. Další vypořádání práv a povinností bude probíhat postupem dle odst. 18.7 tohoto článku Smlouvy.

### 19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 19.2. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy podle § 576 Občanského zákoníku. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 19.3. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 19.4. Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy vůči Objednateli se nepřipouští.
- 19.5. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Katalogový list Služby – Pronájem a provoz infrastruktury pro systémy SAP HANA DB

Příloha č. 2: Katalogový list Služby – Pronájem a provoz výpočetní infrastruktury pro virtuální servery

Příloha č. 3: Seznam oprávněných osob

Příloha č. 4: Akceptační protokol

Příloha č. 5: Předávací protokol

Příloha č. 6: Povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů

- 19.6. Tato Smlouva je vyhotovena a podepisována elektronicky. Každá Smluvní strana obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.

Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jim jsou známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož k ní připojují své podpisy.


Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

Česká republika – Ministerstvo vnitra

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

**Ing. Ivo Rosypal**

**Ing. Antonín Chlum**

ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS

zástupce ředitele



Příloha č. 1: Katalogový list Služby – Pronájem a provoz infrastruktury pro systémy SAP HANA DB

## **Katalogový list Služby**

### **Pronájem a provoz infrastruktury pro systémy SAP HANA DB**

# Pronájem a provoz infrastruktury pro SAP HANA DB formou Infrastruktura jako služba

Parametry	Popis parametru
Identifikátor	SAP infrastruktura
Verze	1.2.0
Stav	V přípravě
Datum spuštění	31. 3. 2023
Datum ukončení	31. 3. 2028
Zákazník	Ministerstvo vnitra

## 1. Jednorázové zprovoznění výpočetního výkonu pro SAP HANA DB

- a. Poskytnutí SAP certifikované infrastruktury
- b. Redundantní připojení do CMS přes NDC bloky (publikováno pouze skrze CMS) dle doporučení OKB.
- c. Napojení poskytované infrastruktury na log management DCeGOV (služba využívá licence ArcSight MV ČR).
- d. Lokální síťová konektivita, v rámci tenantu
- e. Dokumentace implementace zákaznických virtuálních serverů a sítí a její periodická aktualizace (zajištění přenositelnosti)
- f. Projektové aktivity
- g. Presale aktivity

## 2. Správa výpočetního výkonu pro SAP HANA

- a. Správa SAP certifikované infrastruktury
- b. Periodické provádění záloh konfigurací infrastruktury a dat
- c. Monitoring infrastruktury, s hraničními hodnotami definovanými v provozním řádu
- d. Reporting o kvalitě služby

## 3. Další služby

- a. Posilování a konfigurace SAP certifikované infrastruktury, podle potřeb Zadavatele

## 4. Parametry služby

1. Rezervovaný výkon (počet serverů s definovaným výkonem)
2. Minimální doba pronájmu
3. SLA služby
4. Evidence licenčního pokrytí a souvisejících podpor

5. Geo-redundance (počet datových center)
6. Kategorie systému
7. Správa infrastruktury
8. Zálohování a obnova ze zálohy infrastruktury, která poskytuje službu tohoto KL (konfigurace sítě, uložení, serverů, virtualizace a dat virtuálních serverů)

#### 5. Předpoklady poskytování služby

Požadované podkladové služby jsou nativní, neoddělitelnou, částí služby „Provoz infrastruktury pro SAP HANA DB formou Infrastruktura jako služba“

1. Hosting infrastruktury (počet racků, konektivita, datový tok)
2. Service Desk (tikety, CMDB)
3. Reporting (přehled čerpání služby, výkaz plnění SLA)
4. Monitoring (síťové prvky, uložení, servery, virtualizace)
5. Napojení na DCeGOV

#### 6. Infrastruktura

**Infrastruktura pro SAP HANA je nedělitelný, ale po blocích rozšiřitelný celek, provozovaný pro jednoho konkrétního zákazníka (tenanta). Tuto infrastrukturu není možné sdílet vícero zákazníky.**

Parametry infrastruktury

- Počet a typy VM
- CPU, RAM, HDD per VM
- Využitý výkon / Rezervovaný výkon
- Dostupnost VM

Je složena z bloků, následujících minimálních velikostí infrastrukturních jednotek:

- **Linux VM pro SAP HANA – kategorie III. (produkční část)**

Minimální velikost VM: 1/2 x CPU, 1/4 RAM celkové prostředků serveru. Maximální velikost VM: celý fyzický server. Možnost přidání pouze o minimální velikost jednotky.

- **Linux VM pro SAP HANA – kategorie IV. (neprodukční část)**

Minimální velikost VM: 8 x vCPU, 128 GB RAM. Maximální velikost VM: celý fyzický server. Možnost přidání pouze o minimální velikost jednotky.

- **Uložení – High performance – kategorie I.**

Uložení typu full flash s prioritním QoS, v RAID. Minimální velikost jednotky 10 GB.

- **Uložení – Low performance – kategorie II.**

Uložiště typu full flash se standardním QoS, v RAID. Minimální velikost jednotky 10 GB.

### **Zajištění služby „Průběžní záloha“ formou pravidelného poskytování**

Služba se poskytuje v rámci Provozní smlouvy, kde v předmětu plnění je uveden požadavek na tuto službu.

### **Zajištění služby formou poskytnutí jednorázové služby „Jednorázová záloha“**

Služba se poskytuje i po zadání jednorázového požadavku do ServiceDesk, kde přílohou bude vyplněný požadavek.

### **Zajištění služby formou poskytnutí jednorázové služby „Jednorázová obnova“**

Služba se poskytuje i po zadání jednorázového požadavku do ServiceDesk, kde přílohou bude vyplněný požadavek.

## **Technické parametry na poskytování služby „Zálohování a obnova“**

Pro poskytování služby je nutné znát:

- Lokalitu poskytování služby zálohy / obnovy
- Celkovou kapacitu zdrojových (zálohovaných) systémů
- Výkonnost a identifikace HW, SW, použité techniky nebo aplikace
- Zálohovací plán (zálohovací perioda a typ záloh (full Backup, inkrement, ...))
- Retence záloh

## Rezervovaný výkon

Z důvodu specifických požadavků systémů EKIS MV a ISoSS jsou výchozí parametry rezervovaného výkonu agregovány do celkových parametrů. Parametry rezervovaného výkonu pro SAP HANA DB EKIS MV a ISoSS jsou specifikovány v tabulce níže.

System	Počet SAP HANA DB	Alokace paměti	Alokace uložště
EKIS MV	30	28 198 GB	76 050 GB
ISoSS	18	5 248 GB	15 700 GB
<b>Celkem</b>	<b>48</b>	<b>33 446 GB</b>	<b>91 750 GB</b>

## Minimální doba pronájmu

5 let

## SLA služby

Parametr	Popis (hodnota) parametru
Provozní doba služby	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
Provozní doba řešení incidentů	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
Provozní doba podpory služby	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
SLA v %	Dostupnost infrastruktury v <b>99,5 %</b> času v provozní době Doba výpadku mimo pracovní dobu a doba plánovaných odstávek se nezapočítává do dostupnosti.
Max. doba výpadků v min/měsíc	210 min.
Maximální reakční doba IM	30 minut
Maximální doba obnovy IM	6 hodin pro incident kategorie A 48 hodin pro incident kategorie B Best effort hodin pro incident kategorie C

## Geo-redundance

Jedno datové centrum

## Kategorie systému



VIS

- a. ***Správu fyzických i virtuálních síťových prvků***
- b. Správu fyzických serverů
- c. Správa virtualizace
- d. Správa OS
- e. Správa a evidence licenčního pokrytí a souvisejících podpor
- f. Pravidelná záloha systému (konfigurace sítě, uložení, serverů, virtualizace a dat aplikací a virtuálních serverů)
- g. Obnova systému a dat po havárii

## Služba Příjem hlášení incidentů

Hlášení nefunkčnosti služby probíhá automaticky nebo oprávněnými pracovníky Zákazníka na ServiceDesk.

Hlášení oprávněnými pracovníky Zákazníka probíhá

- telefonicky: telefonní číslo DCeGOV L1 podpory: 
- emailem: emailová adresa DCeGOV L1 podpory: 
- založením incidentu do Service Deskového nástroje zákazníka

V hlášení je nezbytné uvést maximum možných informací o charakteru incidentu, zejména pak:

- Kontakt na ohlašovatele incidentu, který nefunkčnost identifikoval,
- Identifikace služby (sítě, HW, virtualizace, operační systém a příslušnost k oblasti:
  - EKIS EP (SAP ERP ECC)
  - EKIS HR (SAP ERP ECC)
  - EKIS MIS (SAP BW, SAP Business Objects, SAP Enterprise Portal)
  - EKIS SM (SAP Solution Manager)
  - EKIS PO (SAP Process Orchestration)
  - EKIS BEZP:
    1. EKIS GRC (SAP GRC)
    2. EKIS ETD (SAP ETD, HANA db)
  - EKIS DM (SAP Content Server)
  - ISoSS HR

- ISoSS PI
- ISoSS BI
- Na základě, čeho se služba jeví jako nefunkční,
- Datum a čas, od kdy je služba nepřístupná,
- Datum a čas, kdy byla služba prokazatelně naposledy funkční.

## Lokalita

Lokalita zálohy: NDC Zeleneč, Čsl. armády 435/81a, Praha – východ, 250 91  
(RÚIAN: 12697460)

## Celková kapacita

Velikost zdrojových dat: 92 TB

## Zálohovací plán

Identifikace	Typ	Retence	Frekvence	Typ zálohy
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	Operační systém - nepravidelně	2 měsíce	na vyžádání	Full
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	Operační systém - pravidelně	18 měs	1. a 15. v měsíci	Full/Inc
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	SW mimo OS - nepravidelně	2 měsíce	na vyžádání	Full
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	SW mimo OS - pravidelně	18 měs	1. a 15. v měsíci	Full/Inc
BW3		10 kopií	1 / den (pracovní dny)	Full
MV3, HR3, SM3, BW3, BJ3, OJ3, ETD3, PO3, GRC3, SB3, SH3, SP3, SX3	Produktivní systémy - denně	14 kopií	1 / den	Full
	Produktivní systémy - denně	10 kopií	1 / týden	Full
	Produktivní systémy - měsíčně	2 roky	1 / měsíc	Full

Vývoj (1), Test (2) a systémy třetích stran (4)	Produktivní systémy - ročně	5 let	1 / rok	Full
	Produktivní systémy - Archivní logy	2 týdny	Průběžné, 1/6 hodin	Inc
	Neproduktivní systémy	2 týdny	Po, St, Pá	Full
Vývoj (1), Test (2) a systémy třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - měsíčně	1 rok	1 / rok	Full
Vývoj (1), Test (2) a systémy třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - kvartál	2 roky	1 / kvartál	Full
Vývoj (1), Test (2) a systémy třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - Archivní logy	2 týdny	Průběžně, 1 / 12 hodin	Full
	Ad-hoc záloha	5 let		Full



## Slovník použitých zkratk

Termín	Definice
NAKIT	Národní agentura pro komunikační a informační technologie
SLA	Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement)
NDC blok	Přípojné místo pro služby v Národním datovém centru
Tenant	Nájemce
Multi-tenantní prostředí	Prostředí, kdy jeden nájemce služby neovlivňuje prostředí jiného nájemce
Hosting	Pronájem prostoru v datovém centru
Hosting infrastruktury	Součástí pronájmu je i ICT zařízení (infrastruktura)
CPU	Procesor (serveru), zpravidla fyzický
vCPU	Virtuální procesor na jednom jádře fyzického procesoru
RAM	Paměť zařízení (serveru), s náhodným přístupem (Random Access Memory)
HDD	Jednotka pevného disku (hard disk drive)
VM	Virtuální server (virtuál machine)
BJ	Enterprise Portal – technicky systémy BJ*
BO	Business Objects – technicky systémy BO*
BW	Business Warehouse – technicky systémy BW*
DM	Content Server – technicky systémy DM*
EP	Moduly ekonomických procesů (EKIS EP) – technicky systémy MV*
ETD	Enterprise Threat Detection (EKIS ETD) - technicky systémy ET*
GRC	Governance, Risk, and Compliance (EKIS GRC) - technicky systémy GR*
HR	Modul lidských zdrojů, (EKIS HR) - technicky systémy HR*
MIS	Manažerský informační systém (skládá se z BW, BO, BJ a OJ)
MV	asi technický systém MV* ekonomických modulů
OJ	
PI / PO	Process Orchestration - technicky systémy PO*
PO / PI	Process Orchestration - technicky systémy PO*
SB	ISoSS - Business Warehouse – technicky systémy SB

SH	ISoSS - Modul lidských zdrojů, (EKIS HR) - technicky systémy SH*
SM	Solution Manager - - technicky systémy SM*
SP	ISoSS - SAP Enterprise Portal - technicky systémy SP*
SX	ISoSS - Process Orchestration - technicky systémy SX*

## **Katalogový list služby**

### **Pronájem a provoz výpočetní infrastruktury pro virtuální servery formou služby**

# Pronájem a provoz výpočetní infrastruktury pro virtuální servery formou služby

Identifikátor	NAKIT Infrastruktura
Verze	1.0.0
Stav	V přípravě
Datum spuštění	31. 3. 2023
Datum ukončení	31. 3. 2028
Uživatelé	Ministerstvo vnitra

## 1. Poskytování výpočetního výkonu

- a. Poskytnutí a správa infrastruktury formou virtuálních serverů, která je z důvodu optimální škálovatelnosti definována formou typových platformních bloků, o různých výkonnostních konfiguracích.
- b. Redundantní připojení do CMS přes NDC bloky (publikováno pouze skrze CMS) dle doporučení OKB.
- c. Napojení na log management DCeGOV (služba využívá licence ArcSight MV ČR).
- d. Lokální síťová konektivita, v rámci tenantu
- e. Dokumentace implementace zákaznických virtuálních serverů a sítí a její periodická aktualizace (zajištění přenositelnosti)
- f. Projektové aktivity
- g. Presale aktivity

## 2. Správa výpočetního výkonu

- a. Správa infrastruktury
- b. Periodické provádění záloh konfigurací infrastruktury a dat
- c. Monitoring infrastruktury, s hraničními hodnotami definovanými v provozním řádu
- d. Reporting o kvalitě služby

## 3. Parametry služby

- a. Rezervovaný výkon (počet a typy virtuálních serverů)
- b. Minimální doba pronájmu
- c. SLA služby
- d. Evidence licenčního pokrytí a souvisejících podpor

- e. Georedundance (počet datových center)
- f. Kategorie systému
- g. Správa infrastruktury
- h. Zálohování a obnova ze zálohy infrastruktury, která poskytuje službu tohoto KL (konfigurace sítě, uložení, serverů, virtualizace a dat z virtuálních serverů)

#### 4. Předpoklady poskytování služby

Požadované podkladové služby jsou nativní, neoddělitelnou, částí služby „Pronájem a provoz infrastruktury formou služby“

1. Housing infrastruktury (počet racků, konektivita, datový tok)
2. Service Desk (tikety, CMDB)
3. Reporting (přehled čerpání služby, výkaz plnění SLA)
4. Monitoring (síťové prvky, uložení, servery, virtualizace)
5. Napojení na DCeGOV

#### 5. Infrastruktura

Infrastruktura je poskytována formou virtuálních serverů, které jsou z důvodu optimální škálovatelnosti definovány formou typových platformních bloků, o různých výkonnostních konfiguracích.

Parametry infrastruktury

- Počet a typy VM
- CPU, RAM, HDD per VM
- Využitý výkon / Rezervovaný výkon
- Dostupnost VM

Je složena z bloků, následujících minimálních velikostí infrastrukturních jednotek:

- **Linux VM – kategorie I.**

Minimální velikost VM: 2 x vCPU, 4 GB RAM.

Možnost přidání pouze o minimální velikost jednotky.

- **Windows VM – kategorie II.**

Minimální velikost VM: 4 x vCPU, 8 GB RAM.

Možnost přidání pouze o minimální velikost jednotky.

## **Zajištění služby „Průběžní záloha“ formou pravidelného poskytování**

Služba se poskytuje v rámci Provozní smlouvy, kde v předmětu plnění je uveden požadavek na tuto službu.

## **Zajištění služby formou poskytnutí jednorázové služby „Jednorázová záloha“**

Služba se poskytuje i po zadání jednorázového požadavku do ServiceDesk, kde přílohou bude vyplněný požadavek.

## **Zajištění služby formou poskytnutí jednorázové služby „Jednorázová obnova“**

Služba se poskytuje i po zadání jednorázového požadavku do ServiceDesk, kde přílohou bude vyplněný požadavek.

## **Technické parametry na poskytování služby „Zálohování a obnova“**

Pro poskytování služby je nutné znát:

- Lokalitu poskytování služby zálohy / obnovy
- Celkovou kapacitu zdrojových (zálohovaných) systémů
- Výkonnost a identifikace HW, SW, použité techniky nebo aplikace
- Zálohovací plán (zálohovací perioda a typ záloh (full Backup, inkrement, ...))
- Retence záloh

## Rezervovaný výkon

Z důvodu specifických požadavků systémů EKIS MV a ISoSS jsou výchozí parametry rezervovaného výkonu agregovány do celkových parametrů. Parametry maximálního rezervovaného výkonu ve výpočetním clusteru za EKIS MV a ISoSS jsou specifikovány v tabulce níže.

Systém	Typ VM	Alokace vCPU	Alokace paměti	Alokace uložení
EKIS MV	Linux	1 107	6 512 GB	43 200 GB
EKIS MV	Windows	16	192 GB	4 000 GB
ISoSS	Linux	97	442 GB	1 460 GB
<b>Celkem</b>		<b>1 220 vCPU</b>	<b>7 146 GB</b>	<b>48 660 GB</b>

## Minimální doba pronájmu

5 let

## SLA služby

Parametr	Popis (hodnota) parametru
Provozní doba služby	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
Provozní doba řešení incidentů	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
Provozní doba podpory služby	9 x 5 (v pracovních dnech), v časovém úseku 7:00 hod. až 16:00 hod.
SLA v %	Dostupnost infrastruktury v <b>99,5 %</b> času v provozní době Doba výpadku mimo pracovní dobu a doba plánovaných odstávek se nezapočítává do dostupnosti.
Max. doba výpadků v min/měsíc	210 minut
Maximální reakční doba IM	30 minut
Maximální doba obnovy IM	6 hodin pro incident kategorie A 48 hodin pro incident kategorie B Best effort hodin pro incident kategorie C

## Georedundance

Jedno datové centrum

## Kategorie systému

VIS


### Služba správy infrastruktury zahrnuje:

- a. Správu fyzických i virtuálních síťových prvků
- b. Správu fyzických serverů
- c. Správa virtualizace
- d. Správa OS
- e. Správa a evidence licenčního pokrytí a souvisejících podpor
- f. Pravidelná záloha systému (konfigurace sítě, uložení, serverů, virtualizace a dat aplikací a virtuálních serverů)
- g. Obnova systému a dat po havárii

### Služba Příjem hlášení incidentů

Hlášení nefunkčnosti služby probíhá automaticky nebo oprávněnými pracovníky Zákazníka na ServiceDesk.

Hlášení oprávněnými pracovníky Zákazníka probíhá

- telefonicky: telefonní číslo DCeGOV L1 podpory: 
- e-mailem: e-mailová adresa DCeGOV L1 podpory: 
- založením incidentu do Service Deskového nástroje zákazníka

V hlášení je nezbytné uvést maximum možných informací o charakteru incidentu, zejména pak:

- Kontakt na ohlašovatele incidentu, který nefunkčnost identifikoval,
- Identifikace služby (sítě, HW, virtualizace, operační systém a příslušnost k oblasti:
  - EKIS WEB (platforma HCL Domino)
  - EKIS Operativní evidence (platforma MS SQL)
- Na základě, čeho se služba jeví jako nefunkční,
- Datum a čas, od kdy je služba nepřístupná,
- Datum a čas, kdy byla služba prokazatelně naposledy funkční.



## Lokalita

Lokalita zálohy: NDC Zeleneč, Čsl. armády 435/81a, Praha – východ, 250 91  
(RÚIAN: 12697460)

## Celková kapacita

Velikost zdrojových dat: 50 TB

## Zálohovací plán

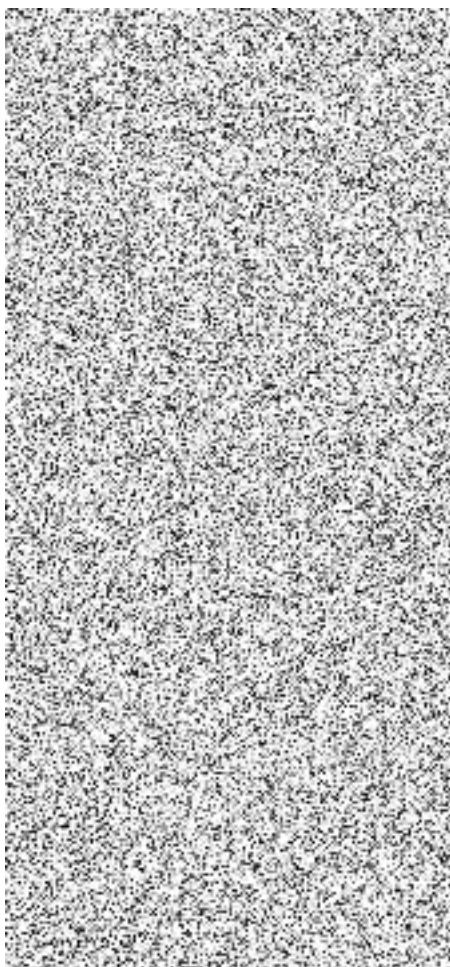
Identifikace	Typ	Retence	Frekvence	Typ zálohy
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	Operační systém - nepravidelně	2 měsíce	na vyžádání	Full
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	Operační systém - pravidelně	18 měs	1. a 15. v měsíci	Full/Inc
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	SW mimo OS - nepravidelně	2 měsíce	na vyžádání	Full
tabulka hostname (bude specifikováno dle skutečného provedení infrastruktury)	SW mimo OS - pravidelně	18 měs	1. a 15. v měsíci	Full/Inc
WEB3, OE3	Produktivní systémy - denně	14 kopií	1 / den	Full
WEB3, OE3	Produktivní systémy - týdně	10 kopií	1 / týden	Full
WEB3, OE3	Produktivní systémy - měsíčně	2 roky	1 / měsíc	Full
WEB3, OE3	Produktivní systémy - ročně	5 let	1 / rok	Full
WEB3, OE3	Produktivní systémy - Archivní logy	2 týdny	Průběžné, 1/6 hodin	Inc
Vývoj (1), Test (2) a aplikace třetích stran (4)	Neproduktivní systémy	2 týdny	Po, St, Pá	Full
Vývoj (1), Test (2) a aplikace třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - měsíčně	1 rok	1 / rok	Full

Vývoj (1), Test (2) a aplikace třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - kvartál	2 roky	1 / kvartál	Full
Vývoj (1), Test (2) a aplikace třetích stran (4)	Neproduktivní systémy - Archivní logy	2 týdny	Průběžně, 1 / 12 hodin	Full
	Ad-hoc záloha	5 let		Full

## Slovník použitých zkratk

Termín	Definice
NAKIT	Národní agentura pro komunikační a informační technologie
SLA	Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement)
NDC blok	Přípojný místo pro služby v Národním datovém centru
Tenant	Nájemce
Multi-tenantní prostředí	Prostředí, kdy jeden nájemce služby neovlivňuje prostředí jiného nájemce
Housing	Pronájem prostoru v datovém centru
Hosting infrastruktury	Součástí pronájmu je i ICT zařízení (infrastruktura)
CPU	Procesor (serveru), zpravidla fyzický
vCPU	Virtuální procesor na jednom jádře fyzického procesoru
RAM	Paměť zařízení (serveru), s náhodným přístupem (Random Access Memory)
HDD	Jednotka pevného disku (hard disk drive)
VM	Virtuální server (virtuál machine)

### Příloha č. 3: Seznam oprávněných osob



## Akceptační protokol

Služeb **variantně**

Služeb ad hoc

Sledované období (v případě Služeb):

Identifikace Požadavku (v případě Služeb ad hoc)

Poskytovatel:	Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Objednatel:	Česká republika – Ministerstvo vnitra
Smlouva:	Smlouva o zajištění služby.....
Č. smlouvy Objednatele:	.....
Č. smlouvy Poskytovatele:	.....
ID schvalovaného Reportu:	Report .....
Datum předání Reportu:	.....
Sledované období v Reportu:	uvedeno v nadpisu dokumentu
<b>Variantně</b>	
Poskytovatel:	Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Objednatel:	Česká republika – Ministerstvo vnitra
Smlouva:	Smlouva o zajištění služby.....
Č. smlouvy Objednatele:	.....
Č. smlouvy Poskytovatele:	.....
Identifikace Požadavku:	.....
Datum předání Služeb ad hoc:	.....

## 1. PŘEDMĚT AKCEPTACE:

---

- a) V souladu s čl. 10 odst. 10.2 Smlouvy se Služby akceptují schválením Reportu. Dle čl. 8 odst. 8.19 Smlouvy Report podléhá odsouhlasení oběma Smluvními stranami. Objednatel i Poskytovatel tak podpisem tohoto Akceptačního protokolu schvalují výše specifikovaný Report Služeb, vytvořený ve vztahu ke sledovanému období. Tímto podpisem Objednatel současně akceptuje Poskytovatelem poskytnuté plnění za toto Sledované období, a to v rozsahu, kvalitě a ceně uvedené dále v tomto Akceptačním protokolu.

### *Variantně*

- b) V souladu s čl. 10 odst. 10.3 Smlouvy se Služby ad hoc akceptují podpisem Akceptačního protokolu. Objednatel i Poskytovatel tak podpisem tohoto Akceptačního protokolu schvalují níže uvedený rozsah Služeb ad hoc. Tímto podpisem Objednatel současně akceptuje Poskytovatelem poskytnuté plnění, a to v rozsahu, kvalitě a ceně uvedené dále v tomto Akceptačním protokolu.

## 2. ROZSAH AKCEPTACE

---

Služby

*variantně*

Služby ad hoc – *popis a rozsah poskytnutého plnění*

## 3. PŘEHLED SLA, CEN A SANKCÍ (V PŘÍPADĚ AKCEPTACE SLUŽEB)

---

Poskytovatel deklaruje, že byly poskytovány smluvně sjednané Služby, monitoruje tyto Služby v souladu se Smlouvou a vytváří o tom Report identifikovaný v tomto protokolu.

Tomuto Reportu odpovídající přílohy, tj. vyčíslení cen, resp. slev a kreditace v souladu s čl. 16 Smlouvy, jsou nedílnou součástí tohoto Akceptačního protokolu.

Za Poskytovatele předal (el. podpis):	Za Objednatele schválil (el. podpis):
---------------------------------------	---------------------------------------

## VZOR PŘEDÁVACÍHO PROTOKOLU Č.

Objednatel/Dodavatel	<i>Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.</i>
Dodavatel/Objednatel	<i>Název Dodavatele, adresa (dle smlouvy)</i>
Smlouva	<i>Označení Smlouvy nebo Objednávky</i>
Název Projektu	<i>Název Projektu</i>
Číslo Projektu	<i>Číslo Projektu</i>

Předmětem předání jsou dodávky .....

Smluvní strany konstatují .....

Dodavatel prohlašuje .....

Číslo	Popis
01	Popis předmětu předání
02	
03	
04	

Dodací listy

Předávací protokoly jednotlivých částí dodávky

Seznam předané dokumentace

Ostatní dokumenty nutné pro předání dle Smlouvy s Dodavatelem

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p. a Dodavatel/Objednatel svým podpisem stvrzují předání a převzetí plnění dle .....(Smlouva, technický projekt, prováděcí projekt, atd.).....na adrese .....

	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Předal za Dodavatele			
Převzal za Objednatele			

## Příloha č. 6 - Zpracování osobních údajů

### 1. SMLUVNÍ STRANY JAKO SAMOSTATNÍ SPRÁVCI

- 1.1 Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje Smluvních stran (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje) a dalších osob podílejících se na předmětu plnění Smlouvy (jako subjekty údajů) pro následující účely:
  - 1.1.1 plnění Smlouvy;
  - 1.1.2 ochrana práv správce;
  - 1.1.3 dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.
- 1.2 Právním základem pro takové zpracování osobních údajů je:
  - 1.2.1 oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Smlouvy (pro účel plnění Smlouvy);
  - 1.2.2 oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce Smluvní stranou, a na ochraně jeho práv (pro účel ochrany práv správce);
  - 1.2.3 nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá (pro účel dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci).
- 1.3 Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících (pokud jde o účel plnění Smlouvy), respektive po dobu nezbytnou k plnění právních povinností (pokud jde o účel dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci).
- 1.4 Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů druhou Smluvní stranou na základě této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

### 2. ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

- 2.1 Vzhledem k tomu, že na základě plnění Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele obsažených v datech osob uvedených v informačních systémech Objednatele, uzavírají Smluvní strany zpracovatelskou smlouvu ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“). Kdy objednavatel je v roli správce a dodavatel je v roli zpracovatele.
- 2.2 Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků POOÚ, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
- 2.3 Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů (dále jen „**Subjekt údajů**“) poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele



na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

### 3. **Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů**

3.1 Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, zejména osobní údaje Beneficentů a Uživatelů, a případně další údaje poskytnuté Objednatelem či třetími stranami z pokynu Objednatele (dále jen „**Osobní údaje**“).

3.2 Subjekty údajů jsou identifikační a kontaktní údaje subjektů údajů: jméno, příjmení, identifikační číslo, sídlo, číslo telefonu, e-mail apod.

### 4. **Povaha a účel zpracování**

4.1 Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Smluvní strany berou na vědomí, že může docházet k ručnímu zpracování osobních údajů (např. drobné pomocné evidence).

4.2 Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy, přičemž se jedná zejména o poskytování Služeb a plnění smluvní povinností.

### 5. **Doba zpracování**

5.1 Zpracování Osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

### 6. **Obecné zásady zpracování osobních údajů**

6.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z POOÚ, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

6.2 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním Osobních údajů:

6.2.1 zpracovává Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Objednatele;

6.2.2 řídí se instrukcemi Objednatele v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

6.2.3 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu Osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování Osobních

údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu

pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování Osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;

6.2.4 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým úřadem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;

6.2.5 zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly

k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;

6.2.6 nezpracovává Osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;

6.2.7 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;

6.2.8 zohledňuje povahu zpracování,

6.2.9 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů;

6.2.10 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu a případně též Subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;

6.2.11 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny Osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů;

6.2.12 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem,

kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;

6.2.13 není oprávněn Osobní údaje Subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;

6.2.14 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této Přílohy č. 5 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou

Osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k Osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k Osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže;  
a

6.2.15 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování.

6.3 V souvislosti se zpracováním Osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s POOÚ záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele,  
jež obsahují zejména:

6.3.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;

6.3.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;

6.3.3 informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a

6.3.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

6.4 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za

6.4.1 plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k Osobním údajům,

6.4.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům  
a

k prostředkům pro jejich zpracování,

6.4.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje a

6.4.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány.

6.5 V případě, že je podle POOÚ vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

6.6 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně Osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

6.7 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle POOÚ (majetková i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu

v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada škody (majetkové i nemajetkové újmy)

subjektům údajů ve smyslu POOÚ a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.

6.8 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů.

## 7. **Záruky o technickém a organizačním zabezpečení Osobních údajů zpracovávaných osob**

7.1 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.

7.2 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k Osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou Osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním Osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**Pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, případně prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k Osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným Smlouvou.

7.3 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že Pověřené osoby budou zpracovávat Osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob.

7.4 Poskytovatel přijal a udržuje technická a organizační opatření k zajištění úrovně zabezpečení odpovídající riziku podle čl. 32 GDPR, a to zejména následující opatření:

7.4.1 provádění šifrování a pseudonymizace Osobních údajů;

7.4.2 schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;

7.4.3 schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; a

- 7.4.4 proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- 7.4.5 zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování Osobních údajů měly přístup pouze k Osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- 7.4.6 pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
- 7.4.7 zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
- 7.4.8 víceúrovňový firewall;
- 7.4.9 antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
- 7.4.10 šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;
- 7.4.11 přístup k Osobním údajům mají pouze Pověřené osoby Poskytovatele podle této Přílohy č. 5;
- 7.4.12 servery s Osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně; a
- 7.5 Při zpracování Osobních údajů budou Osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o Osobní údaje v elektronické podobě.
- 7.6 Při zpracování Osobních údajů v jiné, než v elektronické podobě budou Osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům.
- 7.8 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy, je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do třech (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 7.9 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin, Objednateli.

