

# **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍCH A SERVISNÍCH SLUŽEB MĚSTSKÉHO KAMEROVÉHO SYSTÉMU HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY**

Smluvní strany:

## **Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1

IČO: 000 64 581, DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., číslo účtu: 27-51579978/6000

zastoupené Mgr. Jirím Károlym, ředitelem odboru informatických činností

Magistrátu hl. m. Prahy

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: INO/40/03/003821/2023

a

## **Operátor ICT, a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 027 95 281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 5920172/0800

zastoupená Ing. Tomášem Barczim, předsedou představenstva a

Ing. Janem Znamenáčkem, místopředsedou představenstva

(dále jen „**OICT**“)

číslo smlouvy OICT: 2023\_012

a

## **Technologie hlavního města Prahy, a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 256 72 541, DIČ: CZ25672541

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 5402

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 115-5836140217/0100

zastoupená Tomášem Jílkem, předsedou představenstva

Ing. Liborem Fialou, členem představenstva

(dále jen „**THMP**“)

číslo smlouvy THMP: 30/23

(OICT a THMP společně též jako „**Poskytovatelé**“, či samostatně „**Poskytovatel**“,  
Objednatel a Poskytovatelé společně též „**Smluvní strany**“, z nichž každá z nich samostatně  
„**Smluvní strana**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl.  
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský  
zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

**1.1** Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je veřejnoprávní korporací, existující podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, a

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

**1.2** Poskytovatelé společně prohlašují, že:

1.2.1 jsou právníckými osobami řádně založenými Objednatelem, existujícími podle právního řádu České republiky a jejich jediným akcionářem je Objednatel;

1.2.2 splňují veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a jsou oprávněné tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči nim není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, přičemž se zavazují se o hrozícím úpadku vzájemně bezodkladně informovat; a

1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vykonávají podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), přičemž jsou ovládány jako vnitřní organizační jednotka Objednatele, který má zároveň u obou

Poskytovatelů výlučná majetková práva a disponuje veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v nich, čímž jsou splněny podmínky vertikální spolupráce dle § 11 odst. 4 písm. b) ZZVZ; obě Smluvní strany v této souvislosti prohlašují, že budou dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto podmínky vertikální spolupráce dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy.

**1.3** Smluvní strany se zavazují udržovat tato svá prohlášení uvedená v odst. 1.1 a 1.2 tohoto článku této Smlouvy v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

**1.4** Vzhledem k tomu, že:

1.4.1 předmětem činnosti OICT je zajišťování širokého spektra služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií, zavádění inovativních řešení a

1.4.2 předmětem činnosti THMP je poskytování technických služeb v oblasti technologií vlastněných nebo provozovaných hlavním městem Prahou a jí vlastněných společností,

Objednatel má za to, že tímto krokem zároveň dojde k naplnění cílů Strategie ICT hlavního města Prahy na období 2019–2025, schválené usnesením Rady HMP č. 1995 ze dne 30.9.2019, a to zejména v oblastech zamezování vendor lock-in aktivit, zvyšování úrovně řešení bezpečnosti a provozní spolehlivosti, řízeného rozvoje a vyhodnocování ICT architektury, transparentního a proveditelného systému veřejných zakázek za účelem efektivního nákupu ICT služeb a řešení.

## **2. DEFINICE MĚSTSKÉHO KAMEROVÉHO SYSTÉMU**

**2.1** Smluvní strany si pro účely této Smlouvy definují základní pojem, v jehož intencích budou vykládána veškerá ustanovení a přílohy Smlouvy.

**2.2** Městským kamerovým systémem hlavního města Prahy (dále jen „**MKS HMP**“) se rozumí komplexní informační systém integrující souhrn komponent, technologií, systémů, včetně softwarových aplikací a rozhraní (dále jen „**HW/SW zařízení**“), který zajišťuje distribuci obrazu z kamer a přístup k jeho záznamům (dále jen „**zpřístupnění**“) oprávněným uživatelům. Oprávněné uživatele písemně identifikuje Objednatel.

**2.3** Pro zajištění zpřístupnění jsou využívána HW/SW zařízení, která jsou v majetku Objednatele či v majetku nebo správě třetích stran:

2.3.1 městské části hlavního města Prahy,

2.3.2 městské společnosti hlavního města Prahy, tj. společnosti vlastněné 100% hlavním městem Prahou a společností s majetkovým podílem hlavního města Prahy, zejména však Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost (dále jen „**DPP HMP**“), a Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s. (dále jen „**TSK HMP**“),

2.3.3 státní organizace,

2.3.4 ostatní subjekty.

- 2.4** Výchozí výčet HW/SW zařízení a přehled lokalit, ve kterých jsou umístěny ke dni uzavření této Smlouvy, tvoří nedílnou součást této Smlouvy jako její Příloha č. 2, část F a Příloha č. 3, část F a část G, dle jednotlivých Poskytovatelů, která představuje tzv. volnou přílohu, jejíž změnový režim podléhá čl. 14 této Smlouvy.
- 2.5** MKS HMP dále umožňuje integraci k zajištění služeb provozu (zcela nebo částečně) ostatních informačních systémů třetích stran, kterými jsou například Informační systém Městské policie, Integrovaný systém klienta Operačního střediska, informační nebo jiné systémy TSK HMP a DPP HMP, případně dalších subjektů, které využívají infrastrukturu MKS HMP nebo její část.
- 2.6** Dále v textu Smlouvy Smluvní strany průběžně definují zkratky a pojmy významného smluvního charakteru, přičemž všechny tyto dále užívané zkratky a pojmy musí být vykládány vždy v kontextu a v souladu s pojmem MKS HMP. Samostatná Příloha č. 1 ke Smlouvě s názvem „Pojmy, zkratky a definice“ pak identifikuje zkratky a pojmy provozního a technického charakteru, které nesmí být v rozporu s pojmy a definicemi dle hlavního textu Smlouvy vyjádřeného v čl. 1 – 26. Smlouvy (dále jen „**hlavní text Smlouvy**“), v takovém případě by se uplatnil výklad dle hlavního textu Smlouvy.

### **3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 3.1** Účelem této Smlouvy je vymezení činností nezbytných pro zajištění provozních a servisních služeb MKS HMP, tj. ve smyslu poskytování služeb pro zajištění trvalé a nepřetržité provozuschopnosti MKS HMP, za podmínek a v rozsahu specifikovaném dále v této Smlouvě.
- 3.2** Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatelů zajistit řádně a včas provozuschopnost MKS HMP v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách, a na straně druhé závazek Objednatele hradit řádně a včas cenu dohodnutou v této Smlouvě. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a jejími přílohami nebo mezi přílohami navzájem má přednost výklad dle hlavního textu Smlouvy, dále Katalogové listy (dále jen „**KL**“) a Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), tvořící Přílohu č. 2, část A a Přílohu č. 3, část A této Smlouvy, a následně jednotlivé další přílohy.
- 3.3** Poskytování činností a dodávek dle této Smlouvy bude pro Objednatele Poskytovateli zajišťováno formou:
- 3.3.1** Paušálních služeb, pravidelného charakteru, poskytovaných v rozsahu dle příslušných KL a SLA, uvedených v Příloze č. 2, část A a v Příloze č. 3, část A této Smlouvy s příznakem „Paušální“ a za podmínek stanovených čl. 8 této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“);
- 3.3.2** Objednávkových služeb, nepravidelného, předem neznámého charakteru, poskytovaných dle podmínek stanovených v čl. 9 této Smlouvy (dále jen „**Objednávkové služby**“);  
(to vše dále též jako „**Služby**“).
- 3.4** Poskyvatelé se zavazují poskytovat po dobu trvání Smlouvy Objednateli zejména Služby specifikované v jednotlivých KL, kdy každý z Poskytovatelů disponuje vlastními KL. KL dle Přílohy č. 2, část A a dle Přílohy č. 3, část A

této Smlouvy představují strukturované dokumenty obsahující informace o vybraných Službách dle této Smlouvy, zejména o jejich rozsahu a způsobu plnění, pro účel jejich provozu, včetně těch, které jsou připraveny na nasazení. KL obsahují zejména informace o specifikaci, rozsahu a podmínkách vybraných Služeb, vč. SLA. SLA představují tzv. dohodu o úrovni služeb mezi Poskytovateli, či jedním z Poskytovatelů, a Objednatelem. SLA popisuje vybranou Službu, dokumentuje cíle úrovní služeb a specifikuje odpovědnosti dotčeného Poskytovatele Objednateli. Není vyloučeno, aby více Služeb dle KL mělo společné SLA. Tvorba a aktualizace KL a SLA probíhá dle principů best practice metodiky ITIL<sup>®</sup>, a to zejména formou procesů Service design a Service level management. Jednotlivé KL daného Poskytovatele mohou mít vzájemnou synergickou vazbu, která je zapříčiněna provozními aspekty a provázaností některých činností a dodávek; v takovém případě budou tyto KL označeny jako vzájemně provázané. V případě že dojde k ukončení nebo zrušení KL, jež obsahuje toto provázání na další KL, není daný Poskytovatel odpovědný za činnosti a dodávky provázaných KL a současně není povinen provázané KL případně dotčené činnosti a dodávky v takových KL nadále zajišťovat.

- 3.5** Poskyvatelé se zavazují poskytovat plnění dle této Smlouvy sami nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 2, část E a v Příloze č. 3, část E této Smlouvy, přičemž tyto Přílohy stanoví též rozsah plnění svěřený danému poddodavateli. Poskyvatelé, jakožto veřejní zadavatelé, jsou povinni zajišťovat poddodavatelské smluvní vztahy příslušnou formou dle ZZVZ nebo v souladu s touto právní úpravou. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli. Pro realizaci změny poddodavatele postačí písemné oznámení Objednateli, bez nutnosti formalizace uvedené změny dodatkem k této Smlouvě. Při poskytování plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatelů či jakékoliv třetí osoby mají Poskyvatelé odpovědnost za poskytování Služeb dle této Smlouvy, jako by plnění dle této Smlouvy realizovali sami.

#### **4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 4.1** Poskyvatelé se Smlouvou zavazují poskytovat Služby po celou dobu její účinnosti, ve lhůtách, termínech a intervalech stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami.
- 4.2** Místem plnění, resp. poskytování Služeb dle této Smlouvy, je primárně území hlavního města Prahy, a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy. Výchozí seznam lokalit, ke kterým se poskytování Služeb dle této Smlouvy vztahuje, je k této Smlouvě přiložen jako její Příloha č. 3, část G.
- 4.3** Pokud to povaha poskytování Služeb dle této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, jsou Poskyvatelé oprávněni poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.

#### **5. ROLE A KOMPETENCE OBJEDNATELE**

- 5.1** Objednatel v rámci této Smlouvy vystupuje jako:

- 5.1.1 odpovědný vlastník některých prvků a technologií, ke kterým jsou Služby poskytovány,
- 5.1.2 provozovatel MKS HMP,
- 5.1.3 příjemce Služeb,
- 5.1.4 investor Služeb,
- 5.1.5 supervizor Služeb,
- 5.1.6 koordinátor Služeb,

(dále jen „**Role Objednatele**“), kdy každá z výše uvedených Rolí Objednatele nese specifická práva a povinnosti a aktivní i pasivní výkon souvisejících činností, specifikovaných v konkrétní či obecné rovině touto Smlouvou a jejími Přílohami.

- 5.2 V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.1 a 5.1.2 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména aktivity spojené s rozhodováním a udělováním pokynů:
  - 5.2.1 v oblasti celého MKS HMP po stránce technologické a technické,
  - 5.2.2 v oblasti celého MKS HMP po stránce ochrany dat, informací, osobních údajů,
  - 5.2.3 v oblasti MKS HMP s ohledem na jeho identifikaci informačního systému,
  - 5.2.4 v oblasti celého MKS HMP po stránce naplňování požadavků kybernetické bezpečnosti.
- 5.3 V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.3 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména součinnost spočívající v přebírání výstupů Služeb a jejich akceptací.
- 5.4 V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.4 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména financování Služeb dle této Smlouvy a je vázán povinností za Služby poskytnuté Poskytovateli hradit cenu, za podmínek touto Smlouvou stanovených.
- 5.5 V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.5 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména dohled nad řádným poskytováním Služeb Poskytovateli a provozu MKS HMP a též strategické plánování pro každou z oblastí MKS HMP.
- 5.6 V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.6 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména vzájemnou součinnost Poskyvatelů, není-li této možné docílit jiným způsobem, rozhodování incidenčních sporů vzešlých z poskytování Služeb dle této Smlouvy a dále součinnost se subjekty, které mají jakýkoli vztah k MKS HMP, avšak nejsou účastníky této Smlouvy. Objednatel výslovně prohlašuje, že je pro Poskytovatele jediným prostředníkem pro komunikaci a udělování z předmětu a účelu této Smlouvy vyplývajících pokynů ve vztahu k oprávněným uživatelům.
- 5.7 Objednatel v rámci své role deklaruje zájem na výkonu své pozice takovým způsobem, aby docházelo k efektivnímu naplňování Účelu této Smlouvy a poskytování Služeb Poskyvatelů směrem k Objednateli.

## 6. ROLE A KOMPETENCE OICT

### 6.1 OICT v rámci této Smlouvy vystupuje jako:

- 6.1.1 poskytovatel Služeb v rozsahu KL OICT,
- 6.1.2 příjemce pokynů, Požadavků a Objednávek Objednatele,
- 6.1.3 příjemce a poskytovatel součinnosti,
- 6.1.4 koordinátor Služeb,

(dále jen „**Role OICT**“), kdy každá z výše uvedených Rolí OICT nese specifická práva a povinnosti a aktivní i pasivní výkon souvisejících činností specifikovaných v konkrétní či obecné rovině touto Smlouvou a jejími Přílohami.

- 6.2 V rámci Role OICT dle pododst. 6.1.1 této Smlouvy výše zajišťuje OICT zejména poskytování Služeb Objednateli vyjmenovaných v Příloze č. 3, část A této Smlouvy.
- 6.3 V rámci Role OICT dle pododst. 6.1.2 této Smlouvy výše přijímá OICT od Objednatele závazné pokyny a doporučení, a to formou stanovenou příslušným ustanovením této Smlouvy, kdy za pokyny a doporučení se považují písemné úkony, ve formě zprávy, či dokumentu, vyžaduje-li to charakter poskytování Služeb. Směřuje-li pokyn ke změně Služeb, aplikují se ustanovení této Smlouvy k vytvoření nového KL či změně KL či Změnového řízení.
- 6.4 V rámci Role OICT dle pododst. 6.1.3 této Smlouvy výše zajišťuje OICT součinnost v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, a to vůči Objednateli, THMP i třetím stranám, a to jak formou jejího přímého poskytování, tak i jejího přijetí ze strany Objednatele, THMP a třetích stran. Přijetím ani poskytnutím součinnosti nesmí dojít k ohrožení poskytování Služeb OICT směrem k Objednateli ani porušení péče řádného hospodáře OICT, jakožto obchodní společnosti. Mělo-li by přijetím či poskytnutím součinnosti dojít k naplnění nežádoucích stavů dle předchozí věty, je OICT povinna poskytující či přijímající stranu písemně upozornit, a v této souvislosti přijetí či poskytnutí součinnosti odmítnout. Ustanovení dle předchozí věty se neuplatní v případě, kdy se součinností rozumí delegace povinnosti dle KL jednoho Poskytovatele na druhého Poskytovatele.
- 6.5 V rámci Role OICT dle pododst. 6.1.4 této Smlouvy výše zajišťuje OICT koordinaci Služeb ve vztahu k vlastním poddodavatelským smluvním vztahům a zaměstnancům.
- 6.6 OICT v rámci své role deklaruje zájem na výkonu své pozice takovým způsobem, aby docházelo k efektivnímu naplňování Účelu této Smlouvy a poskytování Služeb Objednateli.

## 7. ROLE A KOMPETENCE THMP

### 7.1 THMP v rámci této Smlouvy vystupuje jako:

- 7.1.1 poskytovatel služeb v rozsahu KL THMP,
- 7.1.2 příjemce pokynů, Požadavků a Objednávek Objednatele,
- 7.1.3 příjemce a poskytovatel součinnosti,

#### 7.1.4 koordinátor Služeb,

(dále jen „**Role THMP**“), kdy každá z výše uvedených Rolí THMP nese specifická práva a povinnosti a aktivní i pasivní výkon souvisejících činností specifikovaných v konkrétní či obecné rovině touto Smlouvou a jejími Přílohami.

- 7.2** V rámci Role THMP dle pododst. 7.1.1 této Smlouvy výše zajišťuje THMP zejména poskytování Služeb Objednateli vyjmenovaných v Příloze č. 2, část A této Smlouvy.
- 7.3** V rámci Role THMP dle pododst. 7.1.2 této Smlouvy výše přijímá THMP od Objednatele závazné pokyny a doporučení, a to formou stanovenou příslušným ustanovením této Smlouvy, kdy za pokyny a doporučení se považují písemné úkony, ve formě zprávy, či dokumentu, vyžaduje-li to poskytování a charakter Služeb dle této Smlouvy. Směřuje-li pokyn ke změně Služeb, aplikují se ustanovení této Smlouvy k vytvoření nového KL či změně KL či Změnového řízení.
- 7.4** V rámci Role THMP dle pododst. 7.1.3 této Smlouvy výše zajišťuje THMP součinnost v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, a to vůči Objednateli, OICT i třetím stranám, a to jak formou jejího přímého poskytování, tak i jejího přijetí ze strany Objednatele, OICT a třetích stran. Přijetím ani poskytnutím součinnosti nesmí dojít k ohrožení poskytování Služeb THMP směrem k Objednateli ani porušení péče řádného hospodáře THMP, jakožto obchodní společnosti. Mělo-li by přijetím či poskytnutím součinnosti dojít k naplnění nežádoucích stavů dle předchozí věty, je THMP povinna poskytující, či přijímající stranu, písemně upozornit, a v této souvislosti přijetí, či poskytnutí součinnosti odmítnout. Ustanovení dle předchozí věty se neuplatní v případě, kdy se součinností rozumí delegace povinnosti dle KL jednoho Poskytovatele na druhého Poskytovatele.
- 7.5** V rámci Role THMP dle pododst. 7.1.4 této Smlouvy výše zajišťuje THMP koordinaci Služeb ve vztahu k vlastním poddodavatelským smluvním vztahům a zaměstnancům.
- 7.6** THMP v rámci své role deklaruje zájem na výkonu své pozice takovým způsobem, aby docházelo k efektivnímu naplňování Účelu této Smlouvy a poskytování Služeb Objednateli.

## **8. ZPŮSOB A MĚŘENÍ ÚROVNĚ POSKYTOVÁNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB**

- 8.1** Smluvní strany konstatují, že pro naplňování účelu této Smlouvy je nezbytné stanovit obecná pravidla pro poskytování Paušálních služeb dle příslušných KL a nastavit způsob jejich měření a hodnocení, níže v textu této Smlouvy a dále v jejích Přílohách č. 2, část B a část C a v Přílohách č. 3, část B a část C.
- 8.2** Poskyvatelé se zavazují poskytovat Paušální služby s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostanou-li se Poskyvatelé do prodlení s povinností poskytovat Paušální služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší deseti (10) pracovních dnů od prvního dne, kdy se konkrétní Poskyvatel samostatně dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování prodlením dotčených Paušálních služeb dle této Smlouvy po dobu prodlení porušujícího Poskytovatele jinou osobou; v takovém



- případě nese náklady spojené s náhradním plněním Paušální služby porušující Poskytovatel;
- 8.3 Poskytovatelé se zavazují zapojit do systému automatizovaného dohledu pro každou z Paušálních služeb, u které je v souladu s příslušným KL sledováno SLA automatizovaným způsobem, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb (dále jen „**Monitoring**“).
- 8.3.1 Existuje-li důvodná překážka pro zapojení některého KL do Monitoringu, může Poskytovatel, kterého se to týká, písemně požádat Objednatele o povolení výjimky z Monitoringu. Výjimka musí mít písemnou podobu, musí v ní být uvedeno čeho se týká, jaký je termín pro začlenění KL do Monitoringu a jak bude dočasně SLA sledováno (dále jen „**Náhradní monitoring**“).
- 8.3.2 Nestanoví-li Objednatel ve Výjimce jinak, zavazuje se Poskytovatel v rámci Náhradního monitoringu zajistit sledování řádného poskytování Paušálních služeb a parametrů SLA vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno v rámci Monitoringu. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci Náhradního monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost poskytovaných Paušálních služeb, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění parametrů SLA. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud budou Poskytovatelé v rámci uvedené činnosti řádně vést Provozní deník dle této Smlouvy a případné jiné písemné záznamy o uskutečnění předepsaných úkonů a činností vyplývajících z předmětu Smlouvy.
- 8.4 Smluvní strany se dohodly, že provoz monitoringu zajišťuje Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“), kdy provoz spočívá v měření parametrů SLA Paušálních služeb poskytovaných dle této Smlouvy v rámci Monitoringu rozsahu uvedeném v daném KL. Bude-li Provozovatelem Monitoringu jiná osoba než Objednatel, zavazuje se Objednatel oznámit tuto určenou osobu dalším Smluvním stranám.
- 8.4.1 Smluvní strany jsou povinny určeného Provozovatele Monitoringu akceptovat.
- 8.4.2 Smluvní strany dále berou na vědomí, že z činnosti Provozovatele Monitoringu mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA.
- 8.4.3 Smluvní strany jsou povinny poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně monitorovat Paušální služby dle této Smlouvy, zejména mu poskytnout potřebnou součinnost při zahájení poskytování Paušálních služeb dle příslušných KL a jejich zavedení do Monitoringu či mu sdělit důvodné připomínky ke způsobu výkonu Monitoringu. Svoji součinnost jsou Smluvní strany povinny poskytnout Provozovateli Monitoringu tak, aby byl Monitoring, či za podmínek této Smlouvy Náhradní monitoring, zřízen nejpozději ke dni zahájení poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
- 8.4.4 Provozovatel Monitoringu má právo odmítnout vedení určitých činností uvedených v KL, nebude-li fakticky, technicky nebo procesně možné evidovat danou činnost dle KL v rámci Monitoringu. V takovém případě

je dotčený Poskytovatel oprávněn vést o dané činnosti Náhradní monitoring.

8.4.5 Provozovatel Monitoringu není odpovědný za Monitoring v rozsahu, v jakém mu nebyla poskytnuta dostatečná součinnost Poskytovateli, případně Objednatel.

8.5 Smluvní strany berou na vědomí, že Provozovatel Monitoringu bude každému z Poskytovatelů zvlášť předávat do pěti (5) pracovních dnů od ukončení stanoveného období, v němž byly Paušální služby poskytovány dotčeným Poskytovatelem (dále jen „**Vyhodnocovací období**“), automaticky generované údaje či jiná data o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**“). Za Vyhodnocovací období pro poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy je považováno období uvedené v příslušném KL. Je-li poskytování Paušálních služeb zahájeno v průběhu kalendářního měsíce, považuje se první Vyhodnocovací období za alikvotně zkrácené a počíná běžet dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud po dni nabytí účinnosti této Smlouvy dojde k zahájení poskytování dalších Paušálních služeb v průběhu kalendářního měsíce, počíná první zkrácené Vyhodnocovací období takových Paušálních služeb běžet dnem zahájení jejich poskytování. Z Výkazů Monitoringu bude vyplývat, zda příslušné Paušální služby poskytované konkrétním Poskytovatelem splňují SLA. Výkazy Monitoringu budou sloužit jako podklady pro zpracování Reportů Poskytovateli a dále za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Paušálních služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA a pro výpočet smluvních pokut a slev z ceny.

Poskytovatelé se zavazují, každý samostatně, Výkazy Monitoringu při zpracování vlastních Reportů dle ustanovení níže náležitě zohlednit. Reporty budou obsahovat pro každý případ nedodržení SLA vždy min. následující:

- identifikaci KL;
- označení incidentu souvisejícího s poskytovanou Paušální službou, jeho začátku a konce;
- způsob vyřešení incidentu;
- vyčíslení nedodržení SLA;

a dále další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení systémů do automatizovaného Monitoringu.

8.6 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy obsahující zejména výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**“) v rozsahu dle Přílohy č. 5 dle této Smlouvy, ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy a není-li pro určitou Paušální službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Paušální služby sjednanou v jednotlivých KL.

8.7 Reporty budou vypracovávány každým z Poskytovatelů samostatně, vždy ve vztahu k Vyhodnocovacímu období pro danou Paušální službu dle příslušného KL. Poskytovatelé Objednateli doručí Reporty nejpozději do pěti (5) pracovních dní ode dne obdržení posledního Výkazu Monitoringu a výstupu ze Service Desku, dle odst. 8.6 této Smlouvy níže.

8.8 Předložené Reporty Objednatel schválí nejpozději do deseti (10) kalendářních dní ode dne, kdy mu byly doručeny. Schválení Reportů Objednatel se

považuje za převzetí plnění obsaženého v rámci Reportů a současně slouží jako podklad pro fakturaci Poskytovatelům. V případě, kdy se Objednatel v dané lhůtě deseti (10) kalendářních dní k Reportům písemně nevyjádří, mají se automaticky za schválené. V případě, kdy Objednatel v dané lhůtě vznesl k Reportu připomínky, je Poskytovatel povinen tyto připomínky vypořádat ve zkrácené lhůtě do pěti (5) kalendářních dní od jejich doručení. Následně Objednatel opakuje proces schválení Reportu, též ve zkrácené lhůtě pěti (5) kalendářních dnů. V případě, kdy na straně Objednatele existují k Reportu opakované připomínky, eskalují dotčené Smluvní strany schválení Reportu formou Smluvního incidenčního sporu dle čl. 24 této Smlouvy.

- 8.9** Smluvní strany se dohodly, že pro příjem servisních požadavků a další případnou komunikaci ohledně poskytování Pausálních služeb zajišťuje Objednatel nebo jím určená osoba Service Desk (dále jen „**Service Desk**“). Bude-li Provozovatelem Service Desku jiná osoba než Objednatel, zavazuje se Objednatel oznámit tuto určenou osobu dalším Smluvním stranám. Výstupy ze Service Desku též společně s Výkazy Monitoringu budou sloužit jako podklady pro zpracování Reportů.

## **9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽEB**

- 9.1** Objednatel je oprávněn nad rámec této Smlouvy objednat plnění, které není zahrnuto v KL pro Pausální služby dle Přílohy č. 2, část A a dle Přílohy č. 3, část A této Smlouvy (dále jen „**Objednávkové služby**“). Stanoví-li Příloha č. 2, část A a Příloha č. 3, část A této Smlouvy KL s příznakem „Objednávková služba“, jedná se o KL, který představuje návod pro Objednatele na stanovení vhodného obsahu a rozsahu Požadavku a Objednávky dle tohoto článku Smlouvy.
- 9.2** Objednávkové služby budou Objednatelem objednávány dle následujícího postupu:
- 9.2.1** Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy písemně zadat jednomu Poskytovateli samostatně, či oběma Poskytovateli souběžně, požadavek na poskytování Objednávkových služeb (dále jen „**Požadavek**“), přičemž tento Požadavek musí zejména obsahovat:
- a) konkrétní označení a bližší specifikaci Objednávkových služeb, které jsou požadovány;
  - b) termín poskytnutí Objednávkových služeb.
- 9.3** V reakci na přijatý Požadavek Objednatele je daný Poskytovatel povinen do osmi (8) pracovních dnů, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou nabídky jakožto návrhu konkrétního dílčího plnění Služeb (dále jen „**Nabídka**“) nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící danému Poskytovateli Nabídku vypracovat, tyto vady je daný Poskytovatel povinen vždy odůvodnit.
- 9.3.1** Vadou dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění

Objednávkových služeb, přičemž v takovém případě je daný Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku a Požadavek opětovně předložit Poskytovateli.

9.3.2 Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku, je dotčený Poskytovatel oprávněn průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svůj Požadavek bere zpět nebo specifikované vady odstraní. Pro vyloučení pochybností platí, že za vypracování Nabídky nevzniká Poskytovateli nárok na odměnu.

9.4 Nabídka musí přinejmenším obsahovat:

9.4.1 popis požadovaného plnění Objednávkových služeb včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Nabídce uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění Objednávkových služeb ve stanovené lhůtě za součinnosti dotčených Smluvních stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění Objednávkových služeb včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem;

9.4.2 požadavky na součinnost Objednatele, či jiného dotčeného subjektu, nezbytnou pro realizaci plnění Objednávkových služeb;

9.4.3 dobu poskytnutí nebo harmonogram realizace plnění Objednávkových služeb; harmonogram musí respektovat v Požadavku určený termín plnění Objednávkových služeb, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Nabídce dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění Objednávkových služeb, který je realizovatelný;

9.4.4 vymezení odpovědných zástupců daného Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění Objednávkových služeb dle Požadavku;

9.4.5 konečnou cenu za realizaci plnění Objednávkových služeb dle Požadavku, ustanovení o sankcích a jejich výši.

9.5 V případě, že Objednatel souhlasí s předloženou Nabídkou, bude daného Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Nabídku odmítnout nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je daný Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 9.3 této Smlouvy.

9.6 Schválená Nabídka se stává **Objednávkou** (dále jen „**Objednávka**“), kterou je Poskytovatel povinen realizovat v souladu s touto Smlouvou. Objednávky tedy představují samostatný závazek z této Smlouvy a podléhají, v případě naplnění zákonných podmínek, zveřejňování v registru smluv, které zajišťuje v souladu s ustanoveními této Smlouvy Objednatel.

9.7 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Objednávkové služby.

- 9.8** Poskytovatelé jsou oprávněni podat Nabídku na zajištění Objednávkových služeb z vlastní iniciativy, a to v případě, kdy v rámci zajišťování plnění této Smlouvy vyvstanou okolnosti, na jejichž základě Poskytovatelé vyhodnotí nutnost, případně nezbytnost zajištění dodávek či služeb nad rámec předmětu této Smlouvy, plynoucí z důvodu zajištění udržitelné provozuschopnosti MKS HMP, případně za účelem prevence. V případě podání Nabídky ze strany některého z Poskytovatelů se využijí ustanovení pro vytvoření, přijetí a schválení Nabídky dle tohoto článku 9 Smlouvy, Objednatel v takovém případě nevznáší Požadavek.
- 9.9** Akceptace plnění poskytnutého na základě realizované Objednávkové služby bude probíhat procesní formou dle čl. 14 této Smlouvy.

## **10. OBECNÁ USTANOVENÍ K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**10.1** Smluvní strany konstatují, že ustanovení tohoto článku Smlouvy se aplikuje na poskytování všech forem Služeb dle této Smlouvy.

**10.2** Poskytovatelé se zavazují:

10.2.1 postupovat při poskytování Služeb dle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“ dle metodik ITIL<sup>®</sup> a Prince2<sup>®</sup> a dalších dokumentů, na které se tato Smlouva odkazuje, nebo se na jejím základě zpracovávají; přičemž nestanoví-li tato Smlouva konkrétní procesní postup, či nejsou-li dané dokumenty přímo její přílohou, aplikují Smluvní strany procesy dle jmenovaných metodik a dokumentů přímo, bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě;

10.2.2 poskytovat Služby podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;

10.2.3 upozornit Objednatele na výpadky svých plnění či překážky bránící jim v poskytování Služeb jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné;

10.2.4 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;

10.2.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takových případech má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů, leda by mu náklady vznikly zamezením vzniku škody, kterou sám způsobil;

přičemž informační povinnosti dle odst. 10.2.3 až 10.2.4 této Smlouvy výše je oznamující Poskytovatel povinen aplikovat i ve vztahu ke druhému Poskytovateli;

10.2.6 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele a třetích stran, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele a třetích stran, s nimiž Objednatel a třetí strana Poskytovatele písemně obeznámil;

10.2.7 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

**10.3** Každý z Poskytovatelů se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 25.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy, je každý z Poskytovatelů povinen předložit Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po písemném vyžádání Objednatele.

## 11. CENOVÁ UJEDNÁNÍ

**11.1** Smluvní strany se dohodly na následujících pravidlech a principech pro stanovení cen za Služby dle této Smlouvy, přičemž rozpis konkrétních částek a cen je uveden v Příloze č. 2, část D a v Příloze č. 3, část D této Smlouvy.

**11.2** Cena za Služby dle této Smlouvy a způsob její úhrady se odvíjí od charakteru a způsobu poskytování Služeb.

**11.3** Paušální služby budou hrazeny pravidelnou částkou, která představuje součet pravidelných měsíčních částek stanovených pro každý KL Paušální služby samostatně.

11.3.1 Cena Paušálních Služeb bude Objednatelem zaplacená vždy po skončení daného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Paušální služby poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) řádně vystaveného každým z Poskytovatelů zvlášť. Poskyvatelé se zavazují faktury vystavit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po schválení posledního z Reportů v daném kalendářním čtvrtletí. Přílohou faktury musí být kopie schválených Reportů za dané kalendářní čtvrtletí. V případě, že Paušální služby dle KL nebyly poskytovány celé kalendářní čtvrtletí (např. z důvodu jejich zahájení v průběhu dotčeného čtvrtletí apod.), nicméně dle KL služby měly být poskytovány, náleží danému Poskytovateli alikvotní část čtvrtletní ceny Paušálních služeb, a to za předpokladu, že cena služby dle KL byla stanovena jako cena za celé čtvrtletí. Obdobně se může cena Služeb dle KL přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Reportu bude zřejmé, že Paušální služby nebyly poskytovány v rozsahu uvedeném v KL.

**11.4** Cena za Objednávkové služby vychází z akceptované Nabídky předložené Poskytovatelem.

11.4.1 Nestanoví-li Objednávka jinak, Poskytovatel společně s realizovaným plněním předloží Objednateli výkaz plnění, jenž bude obsahovat rozsah provedených činností a dodávek (dále jen „**Výkaz plnění**“). Výkaz plnění se předkládá Objednateli a v případě, že odpovídá Objednatelem schválené Nabídce, jej Objednatel schválí v souladu s pravidly dle čl. 14 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu na cenu dané Objednávkové služby do pěti (5) pracovních dnů ode dne schválení Výkazu plnění Objednatelem.

11.4.2 Cena Objednávkových služeb se může přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Objednávkové služby byly realizovány v menším rozsahu, než bylo Poskytovatelem předpokládáno. V případě, že vyvstanou v průběhu plnění dané Objednávky okolnosti nebo skutečnosti mající za následek navýšení ceny uvedené v Objedávce, má dotčený Poskytovatel právo požádat Objednatele o navýšení ceny. Nastane-li takový případ, pak je Poskytovatel povinen o takové skutečnosti nejprve Objednatele informovat a současně Objednateli požadované navýšení ceny odůvodnit. Uvedené odůvodnění připojí Poskytovatel k aktualizované Objedávce, kterou předloží Objednateli ke schválení. V případě, že Objednatel aktualizovanou Objednávku schválí, nahradí aktualizovaná Objednávka objednávku předchozí. Od okamžiku předložení aktualizované Objednávky do okamžiku vyjádření Objednatele neběží Poskytovateli lhůta k poskytnutí příslušného plnění. Pokud Objednatel aktualizovanou Objednávku neschválí, má Poskytovatel v takovém případě nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů.

11.5 Ceny za plnění Služeb stanovené touto Smlouvou jsou stanoveny jako pevné a nepřekročitelné, tj. zahrnující veškerá plnění a jiné náklady Poskytovatele s plněním Služeb dle této Smlouvy spojené, nestanovi-li tato Smlouva výslovně jinak.

11.6 Smluvní strany se dohodly na tom, že cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy bude každoročně zvyšována o procento odpovídající kladnému procentu meziroční inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to vždy s účinností od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k tomuto vyhlášení.

## 12. PLATEBNÍ PODMÍNKY

12.1 Smluvní strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:

12.1.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury Objednateli.

12.1.2 Poskyvatelé se zavazují zaslat elektronicky Objednateli fakturu za skutečně poskytnuté Služby dle této Smlouvy, na adresu Objednatele: (e-mail: [REDACTED] ID datová schránka: 48ia97h), a to elektronicky ve formátu .pdf nebo .jpg

12.1.3 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).

12.1.4 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti danému Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

12.1.5 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře.

## 13. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 13.1** Smluvní strany se dohodly, že po dobu účinnosti této Smlouvy je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna písemně navrhnout změny Služeb a dalších ustanovení Smlouvy (dále jen „**Změna**“), a to za dále stanovených podmínek a pravidel. V případě, že pro konkrétní Změnu není procesní postup níže popsán, aplikují se následující obecná pravidla.
- 13.1.1 Předkládající Smluvní strana vznese písemný návrh na Změnu a tento zašle prostřednictvím datové schránky dotčeným Smluvním stranám. Návrh na Změnu bude obsahovat minimálně popis navrhované Změny, označení dotčených Smluvních a třetích stran, popis cenových a jiných dopadů Změny a další případné podstatné lhůty a termíny.
- 13.1.2 Objednatel vede za účelem naplnění dokumentační povinnosti databázi Změn (dále jen „**Registr Změn**“), která obsahuje identifikaci vznesených návrhů na Změnu, klíčové informace k návrhu, datum vznesení, prioritizaci návrhů.
- 13.1.3 Objednatel neprodleně po doručení návrhu na Změnu provede prioritizaci návrhu dle vyhodnocení závažnosti dopadu Změny do Služeb a nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení návrhu vyzve písemně dotčeného Poskytovatele ke zpracování Změnového listu, a to v rozsahu dle Přílohy č. 6 této Smlouvy (dále jen „**Změnový list**“). Je-li Objednatel sám předkládající Smluvní stranou, provádí prioritizaci návrhu souběžně s jeho odesláním dotčeným Poskytovatelům a nedochází k odeslání výzvy na zpracování Změnového listu.
- 13.1.4 Změnový list zpracuje předkladatel a předloží Smluvním stranám dle termínu určeného ve výzvě na zpracování Změnového listu po dohodě Objednatele a Poskytovatele na Změnu dle pododst. 13.1.3 této Smlouvy výše.
- 13.1.5 V případě, kdy Změna má být realizována, nastává její účinnost:
- a) s účinností příslušného dodatku k této Smlouvě, v případě, kdy Změna má dopad do cenových ujednání touto Smlouvou nepředvídaných, či významně mění postavení Smluvních stran, které má dopad do hlavního textu Smlouvy,
  - b) ke dni stanoveném v rozhodnutí o Změně v případech odlišných od písm. a) tohoto pododst. 13.1.5 Smlouvy
  - c) ke dni stanoveném Objednatelem, jedná-li se o Změnu vnitřního předpisu Objednatele (ve smyslu vnitřního předpisu vydávaného HMP či Magistrátem HMP), neboť vnitřní předpis Objednatele podléhá samostatným schvalovacím procesům mimo tuto Smlouvu.
- 13.2** Ve vztahu ke KL, které tvoří Přílohu č. 2, část A a Přílohu č. 3, část A této Smlouvy, určují Smluvní strany následující pravidla jejich tvorby, změny či zrušení (dále jen „**Změny KL**“), a to v závislosti na dopadu Změny KL na cenová ujednání Smlouvy, postavení Smluvních stran a Služby poskytované jedním z Poskytovatelů (dále též „**dopad do Smlouvy**“), přičemž postupy níže se neuplatní v případě, kdy se jedná Změnu KL vyplývající z Objednávkové služby.
- 13.2.1 Nemá-li Změna KL dopad do Smlouvy, zašle dotčený Poskytovatel písemný návrh Změny KL Objednateli:



- a) Objednatel je oprávněn se k navrhované Změně KL písemně vyjádřit, a to do 5 pracovních dnů od jejího doručení prostřednictvím datové schránky. Změna KL představuje údaj zapisovaný do Registru Změn jako samostatná kategorie Změny.
- b) V případě, kdy Objednatel využije svého práva a ke Změně KL se písemně vyjádří, je dotčený Poskytovatel povinen na toto vyjádření písemně reagovat též ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení vyjádření Objednatele. Nedojde-li k dohodě mezi Objednatelem a dotčeným Poskytovatelem, řeší se spor dle čl. 24 této Smlouvy.
- c) Objednatel schválí Změnu KL písemně výslovným souhlasem či mlčky, a to v případě, kdy se ve výše stanovené lhůtě dle písm. a) tohoto pododst. 13.2.1. Smlouvy ke Změně KL nevyjádří.
- d) Změna KL je účinná dnem doručení jejího schválení do datové schránky dotčeného Poskytovatele či uplynutím lhůty pro písemné vyjádření dle písm. a) tohoto pododst. 13.2.1. Smlouvy.

13.2.2 Má-li Změna KL dopad do hlavního textu Smlouvy, je povinen dotčený Poskytovatel tento dopad v písemném návrhu Změny KL výslovně identifikovat. Smluvní strany v takovém případě Změnu KL provedou formou uzavření dodatku k této Smlouvě. Spočívá-li však dopad do Smlouvy v rozsahu Služeb dle KL poskytovaných druhým z Poskytovatelů, bez vlivu na cenu Služeb poskytovaných dotčeným Poskytovatelem, uplatní se analogicky postup dle pododst. 13.2.1 této Smlouvy výše.

**13.3** Objednatel za účelem neustálého zlepšování Služeb po uplynutí 3 kalendářních měsíců po nabytí účinnosti Změny provede vyhodnocení dopadu Změny do poskytování Služeb dle této Smlouvy, přičemž dotčení Poskytovatelé mu k tomuto poskytnou svou součinnost.

## 14. AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

**14.1** Každý výsledek či výstup Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), u kterého tato Smlouva, či její Přílohy a Objednávky z ní uzavřené, nestanoví odlišný postup, bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací za využití stanovených akceptačních kritérií nebo kritérií později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.

**14.2** Akceptace dokumentů:

14.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 14.2 této Smlouvy.

14.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

- 14.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do dvanácti (12) pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do osmi (8) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 14.2.3 i opakovaně.
- 14.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě dvanácti (12) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol. Pokud Objednatel tento závazek nesplní, považuje se dokument uplynutím 12. pracovního dne za akceptovaný a předávací protokol za potvrzený.
- 14.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

#### **14.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů**

- 14.3.1 Umožňuje-li to povaha dílčích plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 14.3 této Smlouvy.
- 14.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 14.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo Nabídkou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné a účinné právní úpravě.
- 14.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 14.3.3 této Smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 14.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně šest (6) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel

písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby poskytnutého dílčího plnění. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

- 14.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do dvanácti (12) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 14.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto dílčí plnění nemá žádnou vadu, která by bránila účelu a smyslu dílčího plnění. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 14.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli ve lhůtě dvanácti (12) pracovních dnů; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 14.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 14 této Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nespĺní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 14.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 14.3.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění.
- 14.4** Má-li Objednatel výhradu k části plnění předávaných Služeb dle této Smlouvy, je oprávněn vznést do dvanácti (12) dnů ode dne doručení podkladu určenému k předání daného Plnění dle této Smlouvy vznést výhrady. V takovém případě je Poskytovatel povinen do osmi (8) dní provést požadované úpravy, případně doplnění požadované Objednatelem. Neschválí-li Objednatel ani následně podklad určený k předání, je Poskytovatel oprávněn fakturovat dle podmínek této Smlouvy alikvotní část předávaného Plnění, k němuž se výhrada Objednatele přímo nevztahovala.

## 15. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 15.1** V případě, že součástí plnění Služeb Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 15.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Služeb Objednateli na základě písemného protokolu schváleného oprávněnými osobami dotčených Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci bezplatně užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 15.2** Vzhledem k tomu, že součástí plnění Služeb dle této Smlouvy může být i plnění, 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 (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástem plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku smlouvy.
- 15.3** Jedná-li se o autorské dílo, ke kterému je oprávněným držitelem licence Objednatel, a takováto licence je nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovateli dle této Smlouvy, je Objednatel povinen takovouto licenci zajistit i dotčenému Poskytovateli v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dotčeného Poskytovatele.
- 15.4** Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb dle této Smlouvy považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek, nestanoví-li příslušný KL či Objednávka jinak.
- 15.4.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst.15.2 této Smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v takovém množstevním a územním rozsahu, a takovými způsoby, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, a s časovým rozsahem omezeným po dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, a to maximálně v rozsahu poskytnutém Poskytovatelem Objednateli. Licence k autorskému dílu je poskytována jako omezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 15.4.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a zároveň i na případné další verze počítačových programů obsažených v MKS HMP upravené na základě této Smlouvy.
- 15.4.3 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět.
- 15.4.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatelů a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že

Poskytovatelé udělili Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovatelům nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

- 15.4.5 Poskytovatelé jsou povinni postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy, včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění, zabezpečili, přičemž výše uvedená ustanovení nelze aplikovat v případech, kdy by činností Poskytovatelů došlo ke způsobení vědomé újmy na právech třetích osob.
- 15.5 Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 15.6 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence (či podlicence) k autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatelé jsou vždy povinni zajistit poskytnutí licence dle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým autorským dílům.

## 16. ZÁRUKA

- 16.1 Každý z Poskytovatelů poskytuje záruku, že každá část výsledku jimi poskytovaných Služeb dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v Příloze č. 2, části A a v Příloze č.3, části A této Smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou.
- 16.2 Poskytovatelé poskytují záruku za jakost za činnosti a práce provedené dle této Smlouvy po dobu dvanácti (12) měsíců ode dne předání těchto činností a prací.
- 16.3 Dodají-li Poskytovatelé v souvislosti s plněním této Smlouvy dodávky, zavazují se poskytnout Objednateli záruku za jakost dodaných věcí v rozsahu, v jakém jim byla poskytnuta záruka výrobcem, či dodavatelem takové věci. Uvedená záruka se nevztahuje na věci a materiál podléhající rychlému opotřebení, spojovací materiál nebo spotřební materiál. Záruka se rovněž nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením.
- 16.4 Poskytovatelé prohlašují, že veškeré jimi poskytnuté Služby dle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazují se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých Služeb dle této Smlouvy. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s poskytováním Služeb Poskytovateli podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání MKS HMP či jeho části, zavazují se Poskytovatelé zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu za Služby sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 16.5 Poskytovatelé prohlašují, že jsou oprávněni vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že mají souhlas všech relevantních třetích osob k

poskytnutí licence k autorským dílům; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

## 17. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1** Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy si mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které jsou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“), stejně tak mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 17.2** Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany. Za třetí osoby se nepovažují:
- 17.2.1 zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - 17.2.2 orgány Smluvních stran a jejich členové,
  - 17.2.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatelů, a to i potenciální, a to v rozsahu nezbytně nutném pro provedení poddodávky,
  - 17.2.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatelů externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném 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 Smluvními stranám v této Smlouvě.
- 17.3** Informace poskytnuté Objednatelem Poskytovatelům se považují za důvěrné pouze za předpokladu, že byly Objednatelem označeny za důvěrné. Stejně tak informace poskytnuté Poskytovateli Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud je Poskytovatelé jako důvěrné označí a tuto skutečnost Objednateli předem písemně sdělí. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatelů poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), jsou Poskytovatelé povinni upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 17.4** Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 17.5** 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.

- 17.6** Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která MKS HMP obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovateli, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.
- 17.7** Za důvěrné informace se dle této Smlouvy zejména nepovažují:
- 17.7.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh, a to s výjimkou Přílohy č. 2, část F a Přílohy č. 3, část F a G, které představují seznam HW/SW zařízení spravovaných Poskyvateli a přehled lokalit, ve kterých jsou umístěna,
- 17.7.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 17.8** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 17.8.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů,
- 17.8.2 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,
- 17.8.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 17.8.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 17.8.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 17.8.6 jsou obsažené ve Smlouvě.
- 17.9** Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst.17.2 této Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé Smluvní strany.
- 17.10** Poruší-li Poskyvatelé povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, jsou povinni zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti. Odpovědnost Poskyvatelů je stanovena jako individuální, Poskyvatelé vylučují odpovědnost společnou a nerozdílnou.
- 17.11** Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## **18. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 18.1** Ochrana osobních údajů, které jsou zpracovávány dle této Smlouvy, bude upravena samostatnými smlouvami o zpracování osobních údajů, a to s každým

z Poskytovatelů zvláště, přičemž Poskytovatelé se zavazují uzavřít zpracovatelskou smlouvu nejpozději v den podpisu této Smlouvy. Ve smlouvě o zpracování osobních údajů budou stanoveny povinnosti smluvních stran, bude stanoven předmět a doba trvání zpracování osobních údajů, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů. Smlouva o zpracování osobních údajů bude uzavřena podle čl. 28 odst. 3 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) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

- 18.2** Do doby uzavření samostatných smluv o (pod)zpracování osobních údajů mezi Smluvními stranami jsou všechny Smluvní strany povinny vyvinout vzájemně maximální úsilí k zajištění technického řešení odpovídajícího aktuálně platné a účinné právní úpravě k ochraně osobních údajů. Nesoučinnost jedné ze Smluvních stran může mít za následek ztrátu záruky a odpovědnosti za ochranu osobních údajů druhou Smluvní stranou.
- 18.3** Smluvní strany se dohodly na tom, že Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu ve vztahu k OICT, stanoví-li tak samostatná smlouva o zpracování osobních údajů mezi OICT a Objednatelem, a to za podmínek v ní uvedených. Smluvní strany se dále dohodly na tom, že Objednatel je oprávněn odstoupit od samostatné smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené s THMP, a tím ukončit ve vztahu k THMP i tuto Smlouvu, stanoví-li tak samostatná smlouva o zpracování osobních údajů mezi THMP a Objednatelem, a to za podmínek v ní uvedených. K ukončení této Smlouvy může ve vztahu k THMP dojít i za předpokladu splnění dalších podmínek dle samostatné smlouvy o zpracování osobních údajů mezi THMP a Objednatelem. Tím není dotčena povinnost Smluvních stran vypořádat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy a příslušné smlouvy o zpracování osobních údajů.

## **19. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

- 19.1** Smluvní strany se při plnění předmětu této Smlouvy zavazují dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se systémem řízení bezpečnosti informací Objednatele. Bezpečností informací se rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatelů dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatelů dle této Smlouvy.

## **20. NÁHRADA ŠKODY**

- 20.1** Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Všechny Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 20.2** Nebezpečí škody na provedených plněních a vlastnické právo k těmto plněním přechází na Objednatele předáním dotčeného plnění, kdy za předání se považuje uzavření příslušného ticketu v Service Desku.



- 20.3** Smluvní strany výslovně konstatují, že odpovědnost Poskytovatelů za škodu vyplývající z poskytování Služeb dle této Smlouvy je stanovena jako individuální. Poskyvatelé nenesou společnou a nerozdílnou odpovědnost za náhradu škody způsobenou při plnění nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 20.4** Poskyvatelé jsou povinni nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením podmínek této Smlouvy. Poskyvatelé se zároveň zavazují Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatelů vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 20.5** Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovatelům chybné zadání a Poskyvatelé, s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby dle této Smlouvy s odbornou péčí, mohli a měli chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornili a Objednatel trval na původním zadání.
- 20.6** Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 20.7** Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy.
- 20.8** Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající roční výši ceny Paušálních služeb daného Poskytovatele. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 20.9** Poskyvatelé neodpovídají za škody způsobené v rámci MKS HMP třetími subjekty, kteří nejsou Smluvními stranami této Smlouvy.

## **21. SANKCE**

- 21.1** Smluvní strany výslovně konstatují, že veškerá odpovědnost Poskytovatelů za úhradu sankcí, vyplývající z poskytování Služeb dle této Smlouvy je stanovena jako individuální.
- 21.2** Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení Poskytovatele s přípravou Nabídky na Požadavek Objednatele ve lhůtách dle čl. 9 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý den prodlení. Sankce za prodlení s realizací předmětu Objednávky se stanoví v rámci každé dílčí Objednávky samostatně.
- 21.3** Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Paušální Služby dle této Smlouvy nejsou Paušální Služby poskytovány v souladu s daným KL ve smyslu řešení incidentů, má Objednatel nárok na následující:

21.3.1 ve vztahu k OICT

- a) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1,5 % z ceny dané dílčí Paušální Služby za každou i započatou časovou jednotku prodlení uvedenou v příslušném KL;
- b) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny dané dílčí Paušální Služby za každý i započatý den prodlení;
- c) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie C alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny dané dílčí Paušální Služby za každý i započatý den prodlení;
- d) v případě, kdy dostupnost dílčí Služby dle příslušného KL bude za příslušné vyhodnocovací období snížena, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny dané dílčí Paušální Služby dle příslušného KL za každé 1 % snížení dostupnosti;
- e) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením požadavku kategorie D dle příslušného KL vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny dané dílčí Paušální Služby za každý i započatý den prodlení;
- f) v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím pravidelné činnosti kontroly funkčnosti on site, včetně čištění hardware, dle příslušného KL, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý i započatý den prodlení;

#### 21.3.2 ve vztahu k THMP

- a) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 250 Kč za každou i započatou hodinu prodlení dané Paušální Služby, je-li lhůta stanovená v dnech pak vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- b) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou i započatou hodinu prodlení dané Paušální Služby, je-li lhůta stanovená v dnech pak vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- c) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie C alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- d) v případě, kdy dostupnost dílčí Služby dle příslušného KL bude za příslušné vyhodnocovací období snížena, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč dle příslušného KL za každé 1 % snížení dostupnosti;

- e) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením požadavku kategorie D dle příslušného KL vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
  - f) v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím pravidelné činnosti spočívající zejména v kontrole, profylaxi a revizích dle příslušného KL vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý, byť i započatý den prodlení;
- 21.3.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.3.4 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy nebo poskytovat Služby dle této Smlouvy s oznámením využití poddodavatelů způsobem stanoveným touto Smlouvou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč bez DPH za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 21.4** Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné třicátý (30.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. V případě vzniku nároku Smluvní strany na smluvní pokutu je povinná Smluvní strana oprávněna místo smluvní pokuty poskytnout oprávněné Smluvní straně slevu z ceny Služeb ve stejné výši. Nedohodnou-li se povinná a oprávněná Smluvní strana jinak, sleva z ceny Služeb bude poskytnuta při nejbližší fakturaci – pokud tak nedojde k úhradě celé částky odpovídající výši smluvní pokuty, bude tento postup použit obdobně znovu, dokud nedojde k úhradě celé částky odpovídající výši smluvní pokuty, na niž oprávněné Smluvní straně vznikl nárok. Poskytnutím slevy z ceny Služeb zaniká nárok oprávněné Smluvní straně na smluvní pokutu v plné výši.
- 21.5** Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky. Smluvní pokuty podle tohoto čl. 21 Smlouvy nelze uplatnit kumulativně.
- 21.6** Smluvní strany se dohodly, že maximální výše udělených smluvních pokut jednomu Poskytovateli v součtu za jedno vyhodnocovací období poskytování Paušálních služeb nepřekročí 10 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané vyhodnocovací období uhrazené Objednatelem dotčenému Poskytovateli.

## **22. OPRÁVNĚNÉ OSOBY**

- 22.1** Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, které budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 22.2** Jména a příjmení oprávněných osob jednajících ve věcech smluvních, včetně rozsahu jejich oprávnění, jsou uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Role osob oprávněných jednat ve věcech obchodních a technických jsou definovány v rámci Přílohy č. 4, dle principů projektového řízení.
- 22.3** Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu Smluvní strany písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

## 23. SOUČINNOST, VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 23.1** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat za účelem plnění předmětu této Smlouvy a naplňování jejího účelu, tedy poskytovat si vzájemně nezbytnou součinnost.
- 23.2** Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob dle této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků nebo dle interních předpisů Objednatele schválených Poskytovateli postupem dle čl. 14 této Smlouvy.
- 23.3** Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo datovou zprávou prostřednictvím datové schránky ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu a na adresy uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Poskyvatelé jsou oprávněni komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 23.4** Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.
- 23.5** Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
- 23.6** Poskyvatelé se zavazují poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

## 24. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 24.1** Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 24.2** 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, výkon práva, či povinnosti, o platnosti či neplatnosti úkonů, náhradách, aj. (dále jen „**Smluvní incidenční spory**“) a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. V případě, kdy smírnou cestou nelze Smluvní incidenční spor s konečnou platností vyřešit, eskalují jej Smluvní strany na osobu oprávněnou jednat ve věcech smluvních za Objednatele. Brání-li vnitřní předpisy Objednatele takovéto osobě přijmout adekvátní rozhodnutí ve věci daného Smluvního incidenčního sporu, předloží tato osoba Smluvní incidenční spor k rozhodnutí Radě hlavního města Prahy. Objednatel je oprávněn si pro účely posouzení a rozhodnutí Smluvního incidenčního sporu zajistit externí

znalecké posudky, kdy finanční náklady na jejich realizaci nese výhradně Objednatel.

- 24.3** Odst. 24.2 této Smlouvy výše není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky, avšak nejprve po vyčerpání procesních prostředků dle odst. 24.2 této Smlouvy.

## **25. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY**

- 25.1** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), všemi Smluvními stranami.
- 25.2** Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 25.3** Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, vůči jednomu Poskytovateli samostatně či oběma Poskytovatelům současně v případě:
- 25.3.1 že celková výše smluvních pokut za Vyhodnocovací období, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne výše měsíční ceny za poskytování Paušálních Služeb daného Poskytovatele,
  - 25.3.2 trvání incidentu kategorie A, B, C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění u daného Poskytovatele
  - 25.3.3 kdy je dostupnost dílčí Paušální Služby dle příslušného KL opakovaně, alespoň v období tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců, snížena o minimálně 3 % z požadované dostupnosti u daného Poskytovatele
  - 25.3.4 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy ze strany daného Poskytovatele.
- 25.4** Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 25.4.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
  - 25.4.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
  - 25.4.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
  - 25.4.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 25.5** Jeden Poskytovatel či oba Poskytovatelé souběžně jsou oprávněni 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 dotčený Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato

lhůta nesmí být kratší než čtrnáct (14) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

- 25.6** Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení poslední ze Smluvních stran.
- 25.7** Po uplynutí 36 měsíců po nabytí účinnosti této Smlouvy jsou Objednatel či Poskytovatelé společně oprávněni tuto Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní dobou šesti (6) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi zbývajícím Smluvním stranám, která počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi poslední ze Smluvních stran. Smluvní strany připouští možnost písemné výpovědi této Smlouvy, byť i jen jednoho z Poskytovatelů, avšak s výpovědní lhůtou v délce dvanácti (12) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi zbývajícím Smluvním stranám, která počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi poslední ze Smluvních stran.
- 25.8** Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 25.9** Dojde-li k ukončení této Smlouvy, zavazují se Poskytovatelé dle pokynu Objednatele poskytnout nezbytnou součinnost, která zahrnuje předání dokumentace získané od Objednatele a doplněné o údaje získané během plnění této Smlouvy, dále předání informací, účasti na jednáních s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného předání všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout tzv. služby exitu (dále jen „**Služby exitu**“).
- 25.9.1 Objednatel v případě ukončení této Smlouvy zašle Poskytovatelům Požadavek na vypracování exitového plánu (dále jen „**Exitový plán**“), formou samostatné objednávky v rámci Objednávkových služeb, a to kdykoli spolu s odstoupením či výpovědí této Smlouvy.
- 25.9.2 Poskytovatelé se zavazují vypracovat Exitový plán, každý samostatně, do jednoho (1) měsíce od schválení Nabídky Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 25.9.3 Poskytovatelé se zavazují poskytnout plnění Služeb exitu nezbytných k realizaci Exitového plánu ve lhůtách stanovených v Exitovém plánu.
- 25.9.4 Předmětem Exitového plánu bude zejména vypracování dokumentace vymezující postup provedení Služeb exitu, a to ve vztahu k jim poskytovaným plněním.

## **26. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 26.1** Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními platnými a účinnými právními předpisy a podepsaných osobami zastupujícími Smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

- 26.2** Nabytím účinnosti této Smlouvy dojde k ukončení Smlouvy o zajištění provozuschopnosti Městského kamerového systému hlavního města Prahy č. INO/32/04/000189/2020 ze dne 31.12.2020 uzavřené mezi HMP a THMP a Smlouvy o Poskytování poddodavatelských služeb pro zajištění provozuschopnosti Městského kamerového systému hlavního města Prahy ze dne 31.12.2021 uzavřené mezi THMP a OICT.
- 26.3** Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 26.4** Poskytovatelé nejsou oprávněni postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 26.5** Uzavření této Smlouvy bylo schváleno usnesením Rady hl. m. Prahy č. 2573 ze dne 26. 9. 2022.
- 26.6** Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Výklad pojmů, zkratky a terminologie
  - Příloha č. 2: THMP
    - A. Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA THMP
    - B. Obecné parametry Služeb THMP
    - C. Klasifikace vad a SLA, měření SLA pro THMP
    - D. Ceny Služeb THMP
    - E. Seznam poddodavatelů THMP
    - F. Výchozí stav - seznam HW/SW zařízení spravovaných THMP
  - Příloha č. 3: OICT
    - A. Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA OICT
    - B. Obecné parametry Služeb OICT
    - C. Klasifikace vad a SLA, měření SLA pro OICT
    - D. Ceny Služeb OICT
    - E. Seznam poddodavatelů OICT
    - F. Výchozí stav - seznam HW/SW zařízení spravovaných OICT
    - G. Přehled lokalit OICT
  - Příloha č. 4: Seznam Oprávněných osob
  - Příloha č. 5: Vzor Reportu dle odst. 8.6 Smlouvy
  - Příloha č. 6: Vzor Změnového listu dle odst.13.1.3 Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své platné uznávané elektronické podpisy ve smyslu platných a účinných právních předpisů.

V Praze dne dle data el. podpisu

.....

Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly

ředitel odboru inforatických činností

Magistrátu hl. m. Prahy

V Praze dne dle data el. podpisu

.....

Technologie hlavního města Prahy, a.s.

Tomáš Jílek

předseda představenstva

.....

Technologie hlavního města Prahy, a.s.

Libor Fiala

člen představenstva

V Praze dne dle data el. podpisu

.....

Operátor ICT, a.s.

Ing. Tomáš Barczy

předseda představenstva

.....

Operátor ICT, a.s.

Ing. Jan Znamenáček

místopředseda představenstva



## PŘÍLOHA Č. 1

### VÝKLAD POJMŮ, ZKRATKY A TERMINOLOGIE

Pojem	Popis
Active Directory	Rozšiřitelná a škálovatelná adresářová služba společnosti Microsoft, která umožňuje efektivně spravovat síťové prostředky
Administrátor	Osoba zajišťující správu, provoz, použití, údržbu a bezpečnost technického aktiva
Analogová kamera	Kamera převádějící snímání obraz do analogové formy
Aplikace	Počítačový program vytvořený k vykonání specifické úlohy odlišné od provozu počítače samotného
Antivir	Softwarová aplikace pro odstranění škodlivého software
CamView	Systém konverzních a distribučních serverů pro výrobu a úpravu snímků z kamer v prostředí MKS HMP
CMDB	Configuration Management Database – konfigurační databáze
Datové centrum (DC)	Datové centrum, kde je provozována infrastruktura MKS
Digitální kamera	Kamera převádějící snímání obraz do digitální formy
Doba vyřešení	Doba pro vyřešení Incidentu nebo problému
Dispečink, Dohled, Hotline)	Středisko s uživatelskou a technickou podporou pro sledování systému skrze nástroje Monitoringu a Service Desku po dobu 7x24, první bod pro reportující uživatele a pro rozřazování Incidentů
ECC	Označení technologie společnosti Z.L.D. s.r.o.
GDPR	General Data Protection Regulation – legislativa upravující oblast ochrany osobních údajů
Geutebrück	Obchodní firma výrobce kamerových systémů
GPS	Global Positioning systém – družicový globální polohový systém
Hotfix	Soubor užitý pro opravu chyby softwarové aplikace
HA	High availability
Change Management	Řízení změn je manažerskou praktikou vedoucí k maximalizaci úspěšných servisních a produktových změn
GIS	Geographic information system – geografický informační systém
Incident	Incidentem je neplánované přerušení služby nebo snížení její kvality
Incident Manažer	Manažerská role definovaná v ITIL 4 Incident Management Practice
Incident Management	Manažerská praktika popsaná v ITIL 4, jejím cílem je minimalizace negativního vlivu Incidentu co nejrychlejším návratem k normálnímu provozu
Integrační SW	Soubor softwarových aplikací pro poskytování integračních funkcí v MKS HMP
Integrovaný systém klienta Operačního střediska	Systém třetí strany, který je integrován do systému MKS a aktivně využívá data ke svému účelu
Ivisec	Označení technologie společnosti Z.L.D. s.r.o.
IS	Informační systém
Kamera (KA)	Místo fyzické instalace kamery, která je součástí MKS HMP
Kamerové stanoviště (KS)	Místo ukončení datové konektivity a napájení pro jednotlivé KA
Kamerový záznam	Záznam obrazu z kamery MKS HMP uložený na uložišti v prostředí MKS HMP
Katalogový list	Položka Katalogu služeb (ITIL 4 Service Catalogue Management)

Komponenta	Jedna z logických součástí tvořících celek informačního systému
Koncová stanice	PC či obdobné zařízení tvořící základ pracoviště pro oprávněného uživatele MKS HMP
Kybernetická bezpečnost	Kybernetickým prostorem je digitální prostředí umožňující vznik, zpracování a výměnu informací tvořené informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací; bezpečností informací je zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací a dat
LAN	Lokální počítačová síť, která propojuje alespoň dva počítače či jiná IT zařízení, nejčastěji slouží k přenosu nebo sdílení dat (např. souborů, interních e-mailů) a dále ke komunikaci či sdílení připojení k internetu.
LAPS	Local Administrator Password Solution - centralizovaná správa hesel správce na koncových zařízeních v AD
Licence	Licence je právní termín, který označuje povolení nebo oprávnění k určité činnosti, případně zvláštní smlouva opravňující k využití patentu nebo nakládání s autorským dílem
Lokalita	Konstrukce/budova, kde je umístěna technologie MKS HMP
Log management	Termín Log management označuje systematický přístup ke zpracování velkých objemů systémem generovaných provozních záznamů (známých jako audit records, audit trails, event-logs, atd.)
Maintenance	IT Maintenance je termín označující procesy, jejichž cílem je údržba IT produktu po dobu jeho provozního životního cyklu
Monitoring	Zabbix a/či jakýkoliv další/jiný nástroj na aktivní kontrolu stavu prostředí (HW/SW zařízení) a SLA (parametr služby „Dostupnost“)
Monitorovací pracoviště (MP)	Souhrn HW a SW vybavení uživatele, který umožňuje aktivně pracovat se systémem MKS HMP
Náhradní díl	Zařízení/součástka, která se používá pro účely opravy výměnou vadného dílu
Nedodělek	V rámci Akceptační procedury Objednávkových služeb identifikovaná část dodávky, která není dokončena v souladu s požadavky na kvalitu
Notifikace	Notifikací se rozumí předání informace o reportované aktivitě či události určenému adresátovi, a to uživatelem (např. telefonicky, e-mailem atd.) nebo systémem (např. monitorovacím nástrojem)
Odstávka	Odstávkou se rozumí plánované přerušení dodávky služeb či plánované přerušení funkce produktu
Datové úložiště (ODU)	Souhrn HW a SW vybavení na definovaných lokalitách pro úložiště dat, ke kterým přistupují uživatelé definovaných způsobem
Operátor Service Desku	Fyzická osoba zajišťující zpracování přijaté informace Service Deskem
Optická linka	Optickou linkou se rozumí datová komunikační trasa, jejímž fyzickým základem je světlovodivé vlákno
Podpora – 1. úroveň	Odpovědností první úrovně podpory je zaznamenat a zařadit přijaté Incidenty a vyvinout okamžité úsilí vedoucí k co nejrychlejší obnově IT služby, která selhala. Pokud není možné dosáhnout vyřešení na místě, podpora 1. úrovně předá Incident technické podpurné skupině (podpora 2. úrovně). Podpora první úrovně zpracovává rovněž požadavky na služby a informuje uživatele o stavu nahlášeného Incidentu, a to v dohodnutém časovém intervalu.

Podpora – 2.úroveň	Podpora druhé úrovně přejímá Incidenty, které nemohou být vyřešeny prostředky disponibilními na první úrovni podpory. Pokud je to nezbytné, na 2. úrovni je vyžádána externí podpora, např. od výrobců HW či SW. Cílem je co nejrychlejší obnova IT služby, která selhala. Pokud není nalezeno řešení, podpora 2. úrovně předává Incident k řešení v režimu Problem Management.
Podpora – 3.úroveň	Třetí úroveň podpory je obvykle dosažitelná u výrobců hardware a software, tj. u třetích stran. Služeb 3. úrovně podpory si vyžádá 2. úroveň podpory, je-li to nezbytné pro řešení pro vyřešení Incidentu. Cílem je co nejrychlejší obnova IT služby, která selhala.
Portál MKS	SW komponenta zajišťující jednotné rozhraní na předávání dat interním (v rámci MKS HMP) i externím systémům (systém mimo MKS HMP).
Pozáruční servis	Servis HW/SW zařízení, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy.
Požadavek	Termín označuje požadavek uživatele či uživatelů či jejich oprávněných zástupců, kterým se spouští smlouvaná aktivita tvořící normální součást dodávky služeb
Problém	Problémem se rozumí příčina (případně potenciální příčina) jednoho či více Incidentů
Problem Manager	Problem Manager je role, která je odpovědná za řízení životního cyklu Problému.
Problem Management	Účelem praktiky Problem Management je redukce pravděpodobnosti výskytu a dopadu incidentů identifikací stávajících a potenciálních příčin incidentů a řízení náhradních řešení (workarounds) a známých chyb (errors).
Workaround	Termínem workaround se v rámci Problem Management označuje postup, kterým se redukuje či eliminuje dopad incidentu nebo problému, pro který není k dispozici úplné vyřešení.
Profylaxe	Profylaxí = preventivní údržbou je pravidelná, rutinní údržba vybavení a aktiv, jejímž cílem je zajištění jejich provozu a vyhnutí se neplánovaným výpadkům způsobeným nečekaným selháním. Úspěšná strategie údržby vyžaduje plánování a rozvržení údržby tak, aby předcházela výskytu problému.
Provozní doba	Provozní dobou je časový úsek, ve kterém je podle smluvených SLA dosažitelná dotčená služba či produkt.
Rádiový/bezdrátový spoj	Bezdrátový spoj pro přenos dat a videa (mikrovlnný spoj MW, rádio RA a WIFI)
Registr MKS	Aplikace sloužící pro evidenci žádostí o změnu přístupu uživatelů
Release Management	Účelem praktiky Release Management (ITIL) je příprava nových a změněných služeb k jejich užití
Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN)	Databáze obsahující referenční údaje o územní identifikaci a katastru nemovitostí
Řešitel	V kontextu Incident Managementu (ITIL) je řešitelem subjekt, který je odpovědný za vyřešení Incidentu a zajištění návratu systému do normálního stavu
Role	Pojem Role je naplněn souborem předepsaného chování v dané sociální situaci, v kontextu MKS HMP jde o definovaný a pojmenovaný soubor oprávnění a povinností přidělených subjektu.
SCCM	System Center Configuration Manager – centralizovaná systémová správa

Service Desk	Pojem Service Desk označuje pasivní nástroj na řízení procesu vyřizování požadavků, ticketů a telefonických oznámení, slouží také pro vyhodnocení SLA u parametru služby „Požadavky, Incidenty a vady“
Sdružovací bod (SB)	Zařízení, kde je umístěna technologie a síťový prvek
SIEM	Security information and event management – řízení bezpečnostních informací a událostí je podmnožinou počítačové bezpečnosti, kde softwarové produkty a služby spojují řízení bezpečnostních informací a bezpečnostních událostí.
Service Level Agreement	Termínem SLA se označuje dokumentovaná dohoda mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, která definuje jak služby samotné, tak i očekávanou úroveň služby.
System	Termín Informační systém označuje formální, sociotechnický a organizační systém navržený ke sběru, zpracování, uložení a distribuci informací. Termínem System je také označována ucelená logická část informačního systému.
Technologie	Termín Informační technologie označuje užití počítačů k vytvoření, zpracování, uložení, získání a výměně všech druhů elektronických dat a informací. Termínem Technologie je také s důrazem na charakter technického řešení označována ucelená logická část informačního systému.
Tiket	V kontextu Service Desk označuje termín tiket formalizovaný dokument, který nese detailní informace o servisní události, kterou může být incident, problém nebo servisní požadavek.
Třetí strana	Subjekt, který není účastníkem smluvního vztahu.
Update	Softwarový update je souborem změn, kterými je software aktualizován, opraven či vylepšen.
Upgrade	Termín Upgrade označuje software či hardware, kterým je vylepšena kvalita či zvýšena užitečnost upgradeovaného prvku.
Hotfix	Termín Hotfix označuje opatření, které je obvykle řešeno Patchem, je však z důvodu naléhavosti aplikováno okamžitě na provozní systém.
Patch/Fix	Termín Patch označuje Update, který zahrnuje menší množství Fixů. Patch normálně zahrnuje jen ty soubory, které byly změněny od posledního Release nebo Service Packu, a to včetně Fixů z předcházejících Patchů.
Service Pack	Termín Service Pack označuje kompletní Release produktu, který zahrnuje všechny Fixy a nově doplněné vlastnosti produktu.
UPS	Náhradní zdroj napájení
Uživatel	Termín Uživatel znamená osobu s uživatelskou rolí v IS. Autorizovanému uživateli je přidělena sada oprávnění k přístupu, zpracování a šíření informací.
Vada	Termín Vada označuje Incident, který není vyřešen v požadované lhůtě odpovídajícím způsobem, se stává Vadou systému. Výskyt Vady systému a počet Vad během vyhodnocovacího období ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb a splnění SLA parametrů.
Videotrasa	Videotrasa označuje v kontextu MKS trajektorii datového toku skládajícího se z řady videosignálů mezi dvěma aktivními prvky například kamera-switch, switch-switch, switch-server
VMS – Video Management System	HW a SW systém pro integraci kamer a správu online obrazu nebo správu video záznamu
Vyhodnocovací období	Vyhodnocovací období je doba, v níž se počítají stanovené SLA parametry a vyhodnocuje se jejich plnění. Standardní nastavení vyhodnocovacího období pro poskytování a vykazování služby je 1 kalendářní měsíc.

Výpadek	Termín výpadek (downtime) označuje časový úsek, po který je v hodnoceném časovém období smluvená služba nedostupná.
Záloha	Zálohou se rozumí datový soubor, který byl vytvořen jako redundantní záznam vůči primárnímu záznamu uložených dat; je použitelný pro obnovu primárních dat
Záruční servis	servis HW/SW zařízení, která jsou v záruční době dle zvláštní smlouvy
Záznamový server	Server sítě MKS HMP, jehož základní funkcí je uložení obrazového záznamu

## PŘÍLOHA Č. 2, část A – THMP

### Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA THMP

Souhrnná tabulka:

ID KL	Označení služby	Popis služby
MKS-KL-THMP-REG	THMP/REG	Správa centrálního registru uživatelů MKS HMP
MKS-KL-THMP-SIT	THMP/SIT	Správa síťových prvků
MKS-KL-THMP-DIS	THMP/DIS	Zajištění služeb dispečinku
MKS-KL-THMP-PREV	THMP/PREV	Zajištění preventivní činnosti lokalit
MKS-KL-THMP-SERV	THMP/SERV	Zajištění servisní činnosti lokalit
MKS-KL-THMP-KLI	THMP/KLI	Správa klimatizací
MKS-KL-THMP-UPS	THMP/UPS	Správa UPS
MKS-KL-THMP-REV	THMP/REV	Elektro revize
MKS-KL-THMP-SKL	THMP/SKL	Sklad dílů
MKS-KL-THMP-ND	THMP/ND	Náhradní díly
MKS-KL-THMP-PM	THMP/PM	Projektové řízení a podpora
MKS-KL-THMP-ROZ	THMP/Rozvoj	Rozvoj systému MKS a realizace požadavků Objednatele
MKS-KL-THMP-VKS	THMP/Výstavba KS	Výstavba a obměna KS
MKS-KL-THMP-SNIM	THMP/ SNIM	Správa SW streamovacích serverů a Portálu MKS

#### 1. ID: MKS-KL-THMP-REG

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/REG	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa Registr MKS HMP		
Zkrácený popis služby	Správa centrálního registru uživatelů MKS HMP		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<p>1. Zajištění správy sw. aplikace Registr MKS v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zajištění hostingu pro provoz aplikace *</li> <li>○ Správa a údržba provozního operačního systému ve virtuálním prostředí včetně zajištění bezpečnostních aktualizací operačního systému *</li> <li>○ Správa a údržba centrální databáze požadavků oprávněných uživatelů</li> <li>○ Správa a údržba aplikačního rozhraní (WEBU)</li> <li>○ Aktualizace dokumentace</li> </ul>			

2. Školení uživatelů
  - Zajištění proškolení oprávněných uživatelů dle potřeby do 5 hodin ročně
3. Implementace a správa uživatelských šablon v registru
  - Zajištění implementace změny nebo nové uživatelské šablony a její správa
4. Archivace
  - Zajištění archivace požadavků z provozní aplikace do digitálního archivu Registru MKS
  - Správa archivace po definovanou dobu

#### Parametry služby

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost [%/měsíc]	
Provozní doba	[8*5]
Rozsah	Počet uživatelů není omezen
Doba zpracování požadavku	Doba do 2 hodin od přijetí požadavku pro zadání požadavku do Service Desku
Doba zpracování požadavku	Po zaslání požadavku na školení realizovat školení do 30 dní
Doba zpracování požadavku	Implementace nové šablony po dodání do 14 dnů
Doba zpracování požadavku	Aktualizace dokumentace po implementaci změny do 15 dnů
Upřesnění kategorií incidentů a závad	
Kategorie A	Není evidován
Kategorie B	Nemožnost zadání požadavku a nemožnost přihlášení do systému
Kategorie C	Nefunkční heslo, Nefunkční notifikační email
Doba na odpověď u kategorie vady B	8 hodin
Doba na vyřešení u kategorie vady B	16 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady C	8 hodin
Doba na vyřešení u kategorie vady C	16 hodin
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby.	

Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	1 den
Podmínky HMP	Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definice rolí a vytvoření definované Šablony uživatelů</li> <li>2. Zajištění serveru a jeho provozu*</li> <li>3. Schválený seznam oprávněných garantů jednotlivých uživatelů od HMP</li> <li>4. CMDB*</li> <li>5. Schválení požadavků v rámci workflow Registru MKS</li> </ol>
Podmínky OICT	1. Informace o realizaci požadavku, uzavření tiketu
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

## 2. ID: MKS-KL-THMP-SIT

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SIT	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa digitální a analogové sítě		
Zkrácený popis služby	Provoz síťové infrastruktury LAN a analogové infrastruktury		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti síťových prvků a zařízení dle důležitosti sítě na A,B,C,D</li> <li>2. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře</li> <li>3. Zajištění preventivní kontroly dálkově i v místě, četnost dle příslušného KS a SB.</li> <li>4. Zajištění servisní činnosti a odstranění závad dálkově i v místě</li> <li>5. Zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce nebo dodavatele v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele,</li> <li>6. Dohled digitálních zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednavatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,</li> <li>7. Realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednavatele zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface,</li> <li>b) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface,</li> <li>c) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat,</li> <li>d) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace balancování služeb,</li> <li>e) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace ACL, komunikačních a FW pravidel v souladu s pravidly bezpečnosti sítě,</li> </ol> </li> <li>8. Správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno),</li> <li>9. Realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW</li> <li>10. Správa hesel v Crypto (aplikace pro správu hesel ve správě THMP)</li> <li>11. Správa a aktualizace dokumentace</li> </ol>			



<b>Parametry služby</b>	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby	Počet 656 ks IP switchů
Změna výkonového parametru poskytované služby	+ 5%
Doba na odpověď u kategorie vady A	1 hodina
Doba vyřešení u kategorie vady A	4 hodiny
Doba na odpověď u kategorie vady B	4 hodiny
Doba na vyřešení u kategorie vady B	48 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady C	2 dny
Doba na vyřešení u kategorie vady C	4 dny
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad</b>	
Kategorie A	Výpadek zařízení kategorie D, který způsobí nedostupnost služby monitorovacího pracoviště, nedostupnost rozhraní pro třetí strany, výpadek části kamer nebo dílčí infrastruktury
Kategorie B	Výpadek části infrastruktury u zařízení typu B nebo C – závada nebo výpadek zařízení, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost sítě, způsobí výpadek části kamer nebo dílčí infrastruktury
Kategorie C	Výpadek u zařízení typu A (KA, MW, WIFI, switch, koncová zařízení) - závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Upřesnění parametrů služby u požadavků - kategorie D</b>	
Rekonfigurace a přenastavení switche	5 pracovních dnů
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze výpadky dostupnosti u incidentů typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p>	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	

Měrná jednotka provozu služby	Měsíční dostupnost spravovaných síťových prvků a zařízení dle seznamu
Podmínky HMP	<p>Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti (pouze u digitálních) a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy. *</li> <li>2. Centrální Syslog a úložiště konfigurací (sftp/tftp/scp/etc).*</li> <li>3. Ucelená provozní a technická dokumentace L1-L3*</li> <li>4. Přístupy do spravovaných zařízení</li> <li>5. Přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic THMP.</li> <li>6. Přístup do support portálů výrobců HW a SW.</li> <li>7. CMDB*</li> <li>8. Odsouhlasený adresní plán</li> <li>9. Standardy MKS HMP a HMP, koncepce MKS HMP*</li> </ol>
Podmínky OICT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Součinnost OICT při servisní činnosti, přípravě konfiguračních souborů atd., z pohledu správy celé sítě</li> </ol>
Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN a fyzických propojů mezi jednotlivými body sítě.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

### 3. ID: MKS-KL-THMP-DIS

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	THMP/DIS	<b>TYP KL:</b>	<b>Paušál</b>
<b>Název služby</b>	Zajištění služeb dispečinku		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Zajištění služeb dispečinku, monitoringu, Hotline, diagnostiky a Service Desku		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<b>Dispečink, Hotline, Service Desk (nultá a první úroveň podpory)</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provoz zákaznické linky technické podpory (Hotline – technické i personální zajištění) pro podporu uživatelů pro hlášení incidentů včetně závad na třetích stranách <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telefonicky</li> <li>b. Emailem</li> </ol> </li> <li>2. Služby dispečinku: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sledování stavu MKS HMP s využitím Monitoringu a Service Desku</li> <li>b. Kontrola on-line stavu kamer</li> </ol> </li> </ol>			

- c. Zadávání a nahlášení servisů, které byly zjištěny průběžnou kontrolou a preventivní činností
- d. Měsíční/kvartální Reporting ze Service Desku a Monitoringu
- e. Kontrola plnění tiketů - SLA
- f. Předávání tiketů na jednotlivé servisní organizace a vlastníky
- g. Nahlašování výpadků přenosových tras, dodávek napájení 230V, havárií atd.
- h. Hlášení výluk a mimořádných opatření

### 3. Zajištění služby Service Desku

- a. Provoz Service Desku – nastavení, správa a provoz systému
- b. Procesy spojené s životním cyklem tiketu
- c. Zadávání požadavků na servis od jednotlivých uživatelů

### Monitoring

1. Provoz nástroje Monitoringu – správa, nastavení a provoz systému monitoringu pro digitální zařízení sítě (funkčnosti zařízení),
2. Monitoring on-line stavu digitální přenosové technologie
3. Monitoring on-line stavu digitální přenosové technologie na zařízeních třetích stran
4. Nastavení monitoringu pro identifikaci problémového stavu a nahlášení závady na dispečink
5. Vyhodnocení nestandardního chování IP prvků
6. Reporting
7. Monitoring jednotlivých IP prvků, technologií a infrastruktury v DC \*

### Diagnostika – 1. a 2. úroveň podpory v rámci Dispečinku

1. Diagnostika a identifikace závady
2. Analýza vzniklých problémů, návrh řešení a přiřazení řešitele
3. Předání závady na kompetentní servisní organizaci
4. Správa a aktualizace dokumentace

### Parametry služby

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost Service Desk nástroje [%/měsíc]	99%
Dostupnost Monitoring nástroje [%/měsíc]	99%
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby Dispečink	4055 kamer
Současný rozsah parametru služby monitoring	do 2000 prvků
Současný rozsah parametru služby Diagnostika	do 2000 prvků
Změna výkonového parametru poskytované služby	+ 5%
Telefonát, monitoring – založení tiketu	30 minut
Zaslání email notifikace o založení tiketu	35 minut
Doba na odpověď u kategorie vady A	1 hodina

Doba vyřešení u kategorie vady A	4 hodiny
Doba na odpověď u kategorie vady B	4 hodiny
Doba na vyřešení u kategorie vady B	48 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady C	2 dny
Doba na vyřešení u kategorie vady C	4 dny
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad</b>	
Kategorie A	Výpadek provozu celého dispečinku, resp. jeho podstatné části (např. pouze Monitoring nebo pouze Service Desk) – způsobený např. výpadkem konektivity nebo celého systému
Kategorie B	Závada nebo výpadek části provozu dispečinku, které nezpůsobí celkovou nedostupnost služby, např. výpadek monitoringu části MKS HMP, nemožnost odeslat notifikace přes Service Desk
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Upřesnění parametrů služby u požadavků - kategorie D</b>	
Přidání prvků do monitoring nástroje (Monitoring)	3 pracovní dny
Přidání lokality, uživatele atd. do Service Desk (JIRA)	3 pracovní dny
<b>Způsob kontroly</b>	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatel (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost dispečinku (Monitoringu a Service Desku) za měsíc
Podmínky HMP	Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Přístup do GSIM – kontrola online stavu kamer</li> <li>2. Přístup a pracoviště s nadstavbovým SW včetně konektivity MKS HMP</li> <li>3. Aktivní monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*</li> <li>4. Ucelená provozní a technická dokumentace systému*</li> <li>5. Přístup do support portálů výrobců HW a SW*</li> <li>6. CMDB*</li> <li>7. Zajištění aktualizace provozní DB Monitoring*</li> </ol>

	8. Zajištění součinnosti OICT a dalších podzhotovitelů HMP pro příjem tiketů, jeho předávání a řádné vyplňování servis desku
Podmínky OICT	2. Zajištění aktualizace provozní DB Monitoring v oblasti infrastruktury DC
Omezení	1. 1 licence Service Desku pro OICT a 1 licence HMP 2. Přístup do Service Desku přes VPN
Další podmínky či omezení	1. Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu. 2. Součástí služby není napojení Service Desku na Service Desk HMP

#### 4. ID: MKS-KL-THMP-PREV

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/PREV	TYP KL:	Paušál
Název služby	Zajištění preventivní činnosti lokalit		
Zkrácený popis služby	Zajištění preventivní činnosti na KA, KS, SB, ODU, MP, MW, RA		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<p><b>KA - kvartálně</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění preventivní činnosti kamera MKS HMP</li> <li>2. čištění venkovních krytů kamer a držáků,</li> <li>3. kontrola těsnosti krytů kamer,</li> <li>4. čištění čoček objektivů uvnitř krytů,</li> <li>5. čištění zdrojů pro kamery</li> <li>6. kontrola kabeláže ke kameře</li> </ol> <p><b>KS - kvartálně</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kontrola stavu technologické skříně/rozvaděče</li> <li>2. kontrola stavu kabeláže</li> <li>3. kontrola stavu funkčnosti napájení a datové konektivity</li> </ol> <p><b>KS - ročně</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů,</li> <li>2. kontrola výstupního videosignálu,</li> </ol>			

3. kontrola vstupních dat pro ovládání z optických převodníků
4. kontrola stavu technologické skříně

#### **SB – kvartálně**

1. Čištění technologií v rack skříních a rozvodnicích
2. Kontrola modulů a jejich připojení ke skříní rack
3. Kontrola přípojných kabelů k video převodníkům a zdrojům
4. Kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů
5. Pravidelná kontrola přenosové technologie
6. čištění a kontrola stavu digitálních převodníků pro ethernetové přenos videosignálu
7. čištění a kontrola stavu analogových zařízení a převodníků
8. kontrola videosignálu a dat na vstupních a výstupních konektorech

#### **MP NON IT - pololetně**

1. Čištění technologií v rack skříních a rozvodnicích
2. Kontrola modulů a jejich připojení ke skříní rack
3. Kontrola přípojných kabelů k video převodníkům a zdrojům
4. Kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů
5. Pravidelná kontrola a profylaxe přenosové technologie

#### **ODU NON IT – pololetně**

1. Čištění technologií v rack skříních a rozvodnicích
2. Kontrola modulů a jejich připojení ke skříní rack
3. Kontrola přípojných kabelů k video převodníkům a zdrojům
4. Kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů
5. Kontrola videosignálu a dat na vstupních a výstupních konektorech
6. Pravidelná kontrola a profylaxe přenosové technologie

#### **RA - ročně**

1. Kontrola anténních systémů a jednotek
2. Kontrola těsnosti krytů antén a technologií
3. kontrola napájecího napětí,
4. kontrola výstupního výkonu.
5. Čištění a kontrola stavu přijímací antény a anténního svodu pro radiové ovládání a přenos videosignálu

#### **MW - ročně**

1. Kontrola modulů a jejich připojení v rozvaděči
2. Kontrola vůlí polohovacích jednotek
3. Kontrola přenosové technologie
4. Kontrola anténních systémů a jednotek

5. Kontrola viditelnosti trasy (prostřihání zeleně atd.) 6. Kontrola těsnosti krytů antén a technologií 7. měření kmitočtu (nutná výluka cca 10 min.) 8. kontrola výstupních vf výkonu, 9. Dokumentace zajištění aktuálního stavů dokumentace kamerového stanoviště - Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně - Rozdělení SB dle rozsahu počtu zařízení a konektivit na A,B,C,D	
<b>Service level agreement</b>	
Vyhodnocovací období	1x kvartál, 1x pololetně, 1x ročně
Současný rozsah parametru služby- KA prevence	648
Současný rozsah parametru služby- KS	467
Současný rozsah parametru služby- SB	443
Současný rozsah parametru služby- NON IT	78
Současný rozsah parametru služby- Bezdrát (MW, RA)	169
<b>Způsob kontroly</b>	
Kontrola seznamu provedených preventivních prohlídek a protokolů z nich	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Počet prohlídek lokalit a zařízení
Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění preventivní činnosti u jednotlivých zařízení MKS HMP, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy.</li> <li>2. Přístupy na lokality</li> <li>3. Kontakty na správce lokalit</li> <li>4. Plnou moc pro přístupy a umožnění činností</li> <li>5. Služby nezahrnují činnosti na NON IT Datových center HMP</li> <li>6. Ucelená provozní a technická dokumentace *</li> <li>7. Přístup do support portálů výrobců HW a SW.</li> <li>8. CMDB*</li> </ol>
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Součástí není prevence na DC a zařízeních v prevenci OICT.</li> </ol>

#### 5. ID: MKS-KL-THMP-SERV

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	THMP/SERV	<b>TYP KL:</b>	Paušál
------------------------	-----------	----------------	--------

<b>Název služby</b>	Zajištění servisní činnosti lokalit
<b>Zkrácený popis služby</b>	Zajištění servisní činnosti na KA, KS, SB, ODU, MP, MW, RA
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	
<p><b>KA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oprava vad a poruch u kamer (kamera, zdroj, objektiv, kryt kamery)</li> <li>2. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>3. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>4. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>5. odstraňování vad a poruch nahlášených správcí, vlastníky a nájemci objektů</li> </ol> <p><b>KS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Oprava vad a poruch (analogové převodníky, switche, kabelové vedení, přívod napájení 230V pro kamerové stanoviště)</li> <li>7. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>8. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>9. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>10. odstraňování vad a poruch nahlášených správcí, vlastníky a nájemci objektů</li> </ol> <p><b>SB</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Oprava vad a poruch u sdružovacích bodů (převodník, přenosová trasa, přívod napájení, síťový přepínač, optika FW atd.)</li> <li>12. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>13. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>14. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>15. odstraňování vad a poruch nahlášených správcí, vlastníky a nájemci objektů</li> </ol> <p><b>MP NON IT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. Oprava vad a poruch u NON IT technologie (přívod napájení)</li> <li>17. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>18. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>19. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>20. odstraňování vad a poruch nahlášených správcí, vlastníky a nájemci objektů</li> </ol> <p><b>ODU NON IT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>21. Oprava vad a poruch u NON IT technologie (přívod napájení)</li> <li>22. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>23. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>24. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>25. odstraňování vad a poruch nahlášených správcí, vlastníky a nájemci objektů</li> </ol> <p><b>RA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>26. Oprava vad a poruch u radiových přenosů (radiový přenos pro ovládání obrazu)</li> </ol>	



<b>MW</b>	
27. Oprava vad a poruch u radiových přenosů (mikrovlnný přenos pro přenos obrazu)	
<b>Service level agreement</b>	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby- KA servis	814
Současný rozsah parametru služby- KS	467
Současný rozsah parametru služby- SB	443
Současný rozsah parametru služby- NON IT	78
Současný rozsah parametru služby- Bezdrát (MW, RA)	169
Doba na odpověď u kategorie vady A	Do 4 hodin
Doba vyřešení u kategorie vady A	Do 96 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady B	Do 48 hodin
Doba vyřešení u kategorie vady B	Do 15 dní
Doba na odpověď u kategorie vady C	Do 7 dnů
Doba na vyřešení u kategorie vady C	Do 30 dnů
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad</b>	
Kategorie A	<p>Výpadek celého sdružovacího bodu typu D.  Výpadek minimálně 30 kamer.  Výpadek následujících služeb (nedostupnost rozhraní pro třetí strany):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přenos obrazu ze všech kamer TSK</li> <li>• Přenos obrazu ze všech kamer DP</li> <li>• Propojení odtahových parkovišť SSHMP</li> <li>• Propojení služeben MP HMP</li> <li>• Zabezpečené propojení služeb OSKŠ</li> <li>• Zabezpečené propojení služeb ISZZS</li> <li>• Zabezpečené propojení služeb IKOS</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zabezpečené propojení služeb ZBS</li> <li>• Zabezpečené propojení služeb RZ a SPZ</li> <li>• Transportní služby pro výsuvné bezpečnostní sloupky na území MČ Praha 1</li> <li>• Transportní služby pro všechny tunelové stavby a zařízení SSZ</li> </ul> <p>NON IT napájení</p>
Kategorie B	<p>Výpadek celého sdružovacího bodu typu Ba C.</p> <p>Výpadek minimálně 11 až 30 kamer</p> <p>Závada nebo výpadek zařízení, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost sítě. Výpadek dílčí infrastruktury (KA, MW, WIFI, switch, NON IT)</p>
Kategorie C	<p>Závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B. Výpadek u zařízení typu A (KA, MW, WIFI, switch, NON IT)</p>
<b>Způsob kontroly</b>	
Kontrola stavu tiketů v servis desku a plnění SLA	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam lokalit a zařízení a jejich kategorizace
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Přístupy na lokality, a to včetně zajištění plných mocí pro správce a vlastníky</li> <li>2. Monitoring IP zařízení</li> <li>3. Kontakty na správce lokalit</li> <li>4. Plnou moc pro přístupy a umožnění činností</li> <li>5. Ucelená provozní a technická dokumentace *</li> <li>6. Přístup do support portálů výrobců HW a SW.</li> <li>7. CMDB*</li> </ol>
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Služby nezahrnují činnosti na NON IT Datových center HMP a zařízení v servisu OICT</li> </ol>

## 6. ID: MKS-KL-THMP-KLI

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/KLI	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa klimatizací		
Zkrácený popis služby	Správa klimatizací		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění provozu, servisu a funkčnosti klimatizací</li> <li>2. Správa a aktualizace provozní dokumentace</li> <li>3. Pravidelná profylaxe klimatizačních jednotek - ročně               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Čištění případně výměna filtrů</li> <li>○ Čištění mřížek</li> <li>○ návrh preventivních opatření vyplývajících z profylaktických činností a kontrol s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> </ul> </li> <li>4. odstraňování vad a poruch zjištěných</li> <li>5. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>6. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správcí systému</li> <li>7. odstraňování vad a poruch nahlášených vlastníky objektů</li> <li>8. realizace výměny vadných komponent a příslušenství klimatizace dodané Objednatelem,</li> </ol> <p>Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně</p>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Provozní doba	10*7		
Současný rozsah parametru služby	12		
Doba na odpověď u kategorie vady A	4 hodiny		
Doba vyřešení u kategorie vady A	5 pracovních dnů od dodání zařízení objednatel.		
Doba na odpověď u kategorie vady B	2 pracovní dny		
Doba na vyřešení u kategorie vady B	10 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady C	5 pracovních dnů		
Doba na vyřešení u kategorie vady C	25 pracovních dnů		
<b>Upřesnění kategorií požadavků kategorie D</b>			
Implementace teplotního čidla a nastavení monitoringu v případě kategorie vady A	3 pracovní dny		
Implementace Náhradní chlazení po dodávce objednatel	2 pracovní dny		
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad</b>			
Kategorie A	Výpadek jednotky jako celku způsobující možnost výpadku další infrastruktury z důvodu vyšší teploty		

Kategorie B	Funkční jednotka s drobnou závadou
Kategorie C	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort uživatele. Závada nemá vliv na plnění činností uživatele. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Způsob kontroly</b>	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam spravovaných zařízení
Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění přístupů na lokality</li> <li>2. Zajištění náhradního dílu</li> <li>3. Provizorní řešení opravy náhradním řešením v rámci objednávkové služby</li> </ol>
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Umístění částí klimatizací</li> <li>5. Možná nutná stavební činnost</li> </ol>
Další podmínky a omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Součástí služby není monitoring provozu.</li> </ol>

## 7. ID: MKS-KL-THMP-UPS

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/UPS	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa UPS		
Zkrácený popis služby	Správa UPS		
Rozsah požadovaných činností			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti UPS na lokalitách ODU a KS</li> <li>2. Správa a aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>3. Pravidelná kontrola a profylaxe UPS - ročně               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kontrola stavu baterií</li> <li>b) návrh preventivních opatření vyplývajících z profylaktických činností a kontrol s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby</li> </ol> </li> <li>4. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu</li> <li>5. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby</li> <li>6. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému</li> <li>7. odstraňování vad a poruch nahlášených vlastníky objektů</li> <li>8. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW dodané Objednatelem,</li> <li>9. Monitoring provozu *</li> </ol> <p>Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně</p>			
Service level agreement			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Provozní doba	8*5		
Současný rozsah parametru služby	13 ks		
Doba na odpověď u kategorie vady A	4 hodiny		
Doba vyřešení u kategorie vady A	5 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady B	2 pracovní dny		
Doba na vyřešení u kategorie vady B	10 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady C	5 pracovních dnů		
Doba na vyřešení u kategorie vady C	25 pracovních dnů		
Upřesnění kategorií incidentů a závad			
Kategorie A	Výpadek jednotky jako celku způsobující výpadek náhradního zdroje		
Kategorie B	Funkční jednotka s drobnou závadou		
Kategorie C	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy. Závada nemá vliv na plnění činností uživatele. ostatních závady nespádající do kategorie A nebo B.		

Způsob kontroly	
Monitoring funkčnosti UPS	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam spravovaných zařízení na lokalitách
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění přístupů</li> <li>2. Odsouhlasení možnost řešení opravy bypassem</li> </ol>
Další podmínky a omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> </ol>

### 8. ID: MKS-KL-THMP-REV

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	THMP/REV	<b>TYP KL:</b>	Objednávková
<b>Název služby</b>	Elektro revize		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Zajištění revizí k zabezpečení nepřetržité provozuschopnosti bez ohrožení činnosti uživatelů MKS HMP		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidence revizní činnosti a dohlížení nad dodržáním termínů</li> <li>2. Zajištění revizí k zabezpečení nepřetržité provozuschopnosti bez ohrožení činnosti uživatelů MKS HMP</li> <li>3. Revize elektrického spotřebiče (dle ČSN 33 1600 ed.2)</li> <li>4. Revize elektrického zařízení včetně vyhotovení zprávy o revizi elektrického zařízení (dle ČSN 33 1500) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 1 x za 4 roky u kamerových stanovišť, radiových stanovišť pro přenos video, radiových stanovišť pro přenos dat včetně anténních systémů;</li> <li>b. 1 x za 5 let u monitorovacích pracovišť a spojovacích uzlů umístěných uvnitř budov.</li> </ol> </li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kvartálně		
Způsob kontroly			
Revizní zpráva			
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
Měrná jednotka provozu služby	Seznam a počet lokalit		
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zajištění přístupů</li> <li>2. Stávající revize k dispozici</li> <li>3. Výchozí revize k dispozici</li> </ol>		

Omezení	1. Vykonávání služeb revizí na lokalitách, kde jsou zařízení třetích stran, resp. lokality ve vlastnictví třetích stran, kde je zařízení MKS
---------	--

#### 9. ID: MKS-KL-THMP-SKL

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SKL	TYP KL:	Paušál
Název služby	Sklad dílů		
Zkrácený popis služby	Provoz skladu náhradních dílů a nevyužitého materiálu		
<b>Rozsah služby</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pronájem ploch a skladových prostor v rozsahu 20m2</li> <li>▪ Zajištění činnosti skladníka</li> <li>▪ Zajištění skladování nevyužitého materiálu HMP</li> <li>▪ Zajištění skladování ND MKS HMP</li> <li>▪ Koordinace s objednatelem</li> <li>▪ Zajištění skladu ND pro jiné servisní organizace v rámci MKS HMP</li> <li>▪ Evidence majetku</li> </ul>			
<b>Způsob kontroly</b>			
1 x ročně inventura			
Provozní doba	24*7		
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční zajištění prostoru		
Podmínky HMP	1. Definování rozsahu nároků na skladové prostory		
Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.			
<b>Vyhodnocovací období</b>			
1 kvartál			

#### 10. ID: MKS-KL-THMP-ND

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/ND	TYP KL:	Paušál
Název služby	Náhradní díly		
Zkrácený popis služby	Zajištění a poskytování jednotlivých náhradních dílů		

## Rozsah služby

1. Evidence ND a zajištění procesů spojených s výdejem, implementací a pohyby na skladě
2. Držení náhradních dílů v I. Jakostní kvalitě pro zajištění chodu MKS HMP v rozsahu
  - Kamera a příslušenství,
  - malý síťový prvek,
  - servery,
  - SFP moduly,
  - baterie u KS,
  - napájecí a datové kabely,
  - převodníky,
  - svorky, - v ceně servisu
  - jističe – v ceně servisu
  - drobný montážní materiál – v ceně servisu.

Detaily ohledně technických požadavků a počtů jednotlivých dílů jsou uvedeny v separátním dokumentu.

3. návrh technických parametrů pro nákup náhradních dílů HMP
4. technická součinnost při zadání VZ pro nákup ND
5. poskytnutí náhradních dílů v případě odstraňování vady
6. Zajištění nákupu obměny náhradních dílů pod uplynutí definované doby životnosti

## Způsob kontroly

1 x ročně inventura

Provozní doba

24\*7

Doba poskytnutí náhradního dílu ze skladu ND

1 pracovní den

Upřesnění kategorií požadavků kategorie D

Opravy zařízení

Dle definice v rámci objednávkové služby

## Podmínky a omezení služby

1. Odkup ND od THMP ze strany HMP po výpovědi smlouvy
2. Cenové nestability trhu ND
3. Dodací lhůty ND mohou být dopad do termínů obnovy
4. Odsouhlasení rozsahu skladu (počet) náhradních dílů od HMP
5. implementace ND vždy do 12 měsíců od jeho pořízení do MKS HMP, bude specifikováno v rámci Objednávkových služeb, prodejní cena ND bude stanovena dle ceny obvyklé v daném čase a místě



<b>Vyhodnocovací období</b>
1 kvartál

### 11. ID: MKS-KL-THMP-PM

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/PM	TYP KL:	Paušál
<b>Název služby</b>	Projektové řízení a podpora		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Služba projektového řízení, projektové podpory, komunikace a jednání s Objednatelem, dodavatelem Objednatele, třetími stranami a dalšími subjekty		
<b>Rozsah služby</b>			
<p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele výhradně na projektové řízení činností specialistů v rámci Paušálních služeb v následující roli a souvisejících činnostech:</p> <p><b>Projektový manažer</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Řízení projektu za Poskytovatele podle standardu PRINCE2 a dodávky služeb podle ITIL,</li> <li>2. komunikace Poskytovatele s Objednatelem, třetími stranami a dodavatelem Poskytovatele,</li> <li>3. řízení služeb poskytované dle katalogových listů,</li> <li>4. spolupráce s dodavatelem MHMP a třetími stranami,</li> <li>5. kapacitní plánování pracovníků Poskytovatele,</li> <li>6. jednání o Ad hoc požadavcích Objednatele,</li> <li>7. jednání o Objednávkových službách a zajištění dalších činností s nimi souvisejícími,</li> <li>8. zajištění činností týkající se akceptace předmětu plnění,</li> <li>9. zajištění činností týkající se výkaznictví a fakturace Služeb,</li> <li>10. zajištění účasti na orgánech řízení určených Objednatelem,</li> <li>11. zajištění zpracování a předání Zprávy za Vyhodnocovací období Služeb,</li> <li>12. příprava podkladů pro Objednatele, reporting,</li> <li>13. spolupráce při řešení eskalací a sporů,</li> <li>14. řízení rizik,</li> <li>15. koordinace pracovníků Poskytovatele při plnění Služeb,</li> <li>16. činnosti týkající se změnového řízení Smlouvy,</li> <li>17. příprava podkladů pro Objednatele,</li> <li>18. technická koordinace a komunikace pracovníků Poskytovatele při plnění Služeb,</li> <li>19. technický dohled nad procesem služeb katalogových listů,</li> <li>20. zodpovědnost za sledování průběhu projektu a včasné podchycení možných problémů, včetně eskalace pro Objednatele,</li> <li>21. koordinace a dohled nad dodržováním bezpečnostních politik MHMP,</li> <li>22. předávání nařízení bezpečnostní politiky MHMP na pracovníky THMP,</li> </ol>			

23. zajištění účasti na orgánech určených Objednatel.
<b>Referent Správy a evidence</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Správa a evidence zařízení a lokalit</li> <li>2. Správa a evidence revizí a jejich plánování</li> <li>3. Aktualizace stavu MKS HMP</li> <li>4. Aktualizace dokumentace</li> </ol>
<b>Způsob kontroly</b>
Služba bude vyhodnocována na základě výkazu práce.
<b>Vyhodnocovací období</b>
1 kalendářní měsíc

## 12. ID: MKS-KL-THMP-OBJ

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/Objednávkové služby	TYP KL:	Objednávkové
<b>Název služby</b>	Objednávkové služby dle požadavků Objednatele		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Rozvoj systému MKS HMP, realizace požadavků Objednatele nad rámec paušálních služeb		
<b>Rozsah služby</b>			
<p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména, nikoliv však výhradně, na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vypracování doporučení, analýz, studií, strategických materiálů, odborných stanovisek</li> <li>2. poradenství, konzultace,</li> <li>3. tvorba nových koncepcí, nápravných opatření a návrhů rozvojových činností,</li> <li>4. tvorba doporučení pro obměnu a modernizaci stávající technologie,</li> <li>5. implementace stávajících (rozšiřování) nebo nových technologií (modernizace) včetně instalace a inicializace,</li> <li>6. analýza zjištěných nestandardních jevů, bezpečnostních rizik a tvorba návrhů řešení,</li> <li>7. součinnost při testování, nasazování, tržního průzkumu, stanovení koncepcí,</li> <li>8. vytvoření provozní a technické dokumentace,</li> <li>9. koordinace a součinnost s ostatními dodavateli při nasazování úprav, změn,</li> <li>10. konzultace, součinnost a realizace aktivit týkající se kybernetické bezpečnosti,</li> <li>11. konzultace, implementace, součinnost při realizaci požadavků v oblasti ochrany osobních údajů,</li> <li>12. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci organizačních a technických opatření,</li> </ol>			

13. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci technických a bezpečnostních standardů MHMP,
14. konzultace a příprava podkladů pro tvorbu právních dokumentů dle požadavku Objednatele,
15. rozvoj a úpravy aplikací a databází
16. integrace kamery a systémů do systému MKS HMP
17. Ekologická likvidace zařízení
18. Posouzení stavu zařízení pro likvidaci majetku
19. Obnova, výměna a rekonstrukce stávajících zařízení a lokalit MKS HMP (vyjma kompletní obnovy kamerových stanovišť)
20. Výstavba nových lokalit MKS HMP (vyjma kompletní výstavby kamerových stanovišť)
21. Nastavení, změna a přidání nového zařízení do monitoringu systému MKS HMP
22. činnosti nad rámec paušálních katalogových listů.

#### Podmínky a omezení služby

1. Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele.

### 13. ID: MKS-KL-THMP-VKS

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/Výstavba KS	TYP KL:	Objednávkové
Název služby	Výstavba a obměna kamerových stanovišť		
Zkrácený popis služby	Výstavba a obměna KS		
<b>Rozsah služby</b>			
<p><b>Dodávky</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabeláže napájecí kabel, datový kabel pro ovládání a přenos videosignálu z kamery (napájecí kabel 3x2,5mm<sup>2</sup>, UTP kabel min. cat.6e)</li> <li>2. Další elektropříslušenství a drobný materiál</li> </ol> <p><b>Montáže a činnosti</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. zajištění dokumentace stanoviště včetně povolení</li> <li>4. Konzultační služby ohledně technického řešení</li> <li>5. montáž stacionárních a otočných kamer,</li> <li>6. montáž držáků kamer včetně kabeláže,</li> <li>7. montáž kabeláže napájecí a datové</li> <li>8. montáž technologických skříní</li> <li>9. montáž a oživení síťového prvku vč. příslušenství</li> <li>10. zřízení napájecí přípojky</li> <li>11. elektrovevize</li> </ol>			

Rozhraním dle tohoto KL se rozumí technologická skříň kamerového stanoviště (dále také „skříň MKS“), ve které jsou ukončeny optické nebo metalické kabely pro přenos videa a telemetrie mezi kamerou a prvky infrastruktury MKS HMP ve skříni MKS.

#### Podmínky a omezení služby

Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele.

#### Podmínky a omezení služby

Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dodání technologie (kamery vč. kabelu, držáku, rozvaděče včetně výbavy elektro)</li> <li>2. Dodání síťových prvků a příslušenství</li> <li>3. dodání licencí GTB, nadstavbových SW včetně úprav</li> <li>4. konektivita lokality</li> <li>5. Součinnost při realizaci a koordinace dalších subjektů</li> </ol>
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Součástí služby nejsou integrace do SW, jejich úpravy atd. dále pak integrace do GTB, Portálu MKS, případně dalších SW nadstaveb, které jsou řešeny OICT případně HMP</li> </ol>
Další podmínky a omezení	
Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.	

#### 1. ID: MKS-KL-THMP-SNIM

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SNIM	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa SW streamovacích serverů a Portálu MKS		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz SW streamovacích serverů, Portálu MKS, konverzních a distribučních serverů		

## Rozsah služby

1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby (denní báze),
2. kontrola dostupnosti kamerových streamů (denní báze),
3. kontrola logů (týdenní báze),
4. monitorování stavu digitalizace videa u analogových Camview (denní báze),
5. diagnostika síťového připojení kamery při detekci výpadku obrazových dat (denní báze),
6. dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),
7. zálohování konfigurace systému a parametrů nastavení streamů kamer, záloha image serveru (měsíční báze),
8. kontrola funkčnosti konverzních procesů (denní báze),
9. monitorování stavu konverze videa a distribuce statických snímků (denní báze),
10. v rámci správy streamovacích serverů a Portálu MKS zajištění následujících schválených požadavků ze strany Objednatele:
  - a) obnovení systému ze záloh,
  - b) změna parametru streamovacího software, například úprava velikosti vyrovnávacích bufferů,
  - c) úprava síťového nastavení povolených IP adres, které mají možnost čerpat statické snímky,
  - d) přidávání dalších rozhraní pro čerpání snímku, úprava omezujících pravidel pro čerpání statických snímků,
  - e) změna parametru rozlišení obrazu,
  - f) úprava parametrů konverzních procesů,
  - g) změna loga v obrazu,
  - h) přidání a odstranění uživatelů, úprava uživatelských práv,
  - i) přidání a odstranění IP kamer,
  - j) přidání a odstranění serverů Camview, administrace konfigurace kamerových streamů,
  - k) obnovení databáze Portálu MKS ze zálohy,
  - l) změna síťových parametrů serverů v aplikaci,
  - m) předání doplňujících informací k nastavení a provozu Portálu MKS (např. počet dotazů; výpis služeb, které jsou připojené k rozhraní apod).

## Service level agreement

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost [%/měsíc]	73%
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)
Reakční doba na zahájení	12 hodin
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 dny
Doba odstranění incidentu kategorie B	10 dní
Doba odstranění incidentu kategorie C	20 dní

Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	Nefunkčnost aplikačního SW Camview, konverze a distribuce statických snímků, Portálu MKS.
Kategorie B	Závada na části aplikačního SW Camview, závada omezující konverzi a distribuci statických snímků, Portálu MKS, která nezapříčiní nedostupnost poskytovaných služeb.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění požadavků kategorie D	
Bod 10 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služby. Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní a automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců SW,</li> <li>6. definování maintenance OS a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*</li> <li>8. zajištění služby pro zálohování služby,</li> <li>9. aktualizace OS systému,</li> <li>10. zajištění virtualizační platformy,</li> <li>11. nastavení SSL certifikátu*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	<p>Zajištění přístupů k HW, na kterém je služba poskytována, v případě 3 strany je toto zpřístupnění na Objednateli a musí být zajištěna i fyzická dostupnost k zařízení, na kterém je služba poskytována.</p> <p>Zajištění přístupů a účtů k SW, který zajišťuje poskytování služby, v případě 3 strany je toto zpřístupnění na Objednateli.</p> <p>Součástí tohoto KL není zajištění souladu s požadavky platných právních norem, odpovědnost nese Objednatel.</p>
Počet zařízení v Příloze 2 část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
107	+/- 5

## **PŘÍLOHA Č. 2, část B – THMP**

### **Obecné parametry Služeb THMP**

#### **1. Preambule**

Poskytovatel poskytuje Služby podle katalogových listů (KL) uvedených v Příloze č.3, část A této Smlouvy. Ustanovení Přílohy 3, část B této Smlouvy, jsou platná pro všechny KL, pokud není v KL stanoveno jinak.

#### **2. Vazby na platnou legislativu**

Poskytovatel zajistí, aby v rámci správy a rozvoje svěřeného prostředí byly respektovány předpisy definované Objednatel a bude v rámci poskytovaných Služeb sledovat změny příslušných právních předpisů a bez zbytečného odkladu upozorňovat Objednatele na zjištěný nesoulad.

Poskytovatel bude tato zjištění prezentovat Objednateli a v součinnosti s Objednatel následně realizovat nápravná opatření prostřednictvím Objednávkových služeb.

#### **3. Součinnost Poskytovatelů**

Poskytovatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují, s maximálním úsilím a péčí řádného hospodáře.

#### **4. Vzájemná provázanost služeb**

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným systémem zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud poskytování Služby podle jednoho KL vyžaduje harmonizaci se Službami poskytovanými podle jiného KL téhož Poskytovatele, Poskytovatel si tento soulad zajistí.
- Incidents, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi Službami a s ohledem na funkčnost služeb.

#### **5. Úplnost poskytovaných služeb**

Součástí Služeb poskytovaných dle každého KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, kdy tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím ke změnám vyvolaným vývojem technologií. Za tímto účelem Poskytovatel zajistí Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL, a to i v případech, kdy dojde ke změně jako např.:

- změna verzí firmware, operačních systémů nebo standardních softwarů,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je Služba poskytována,
- v případě ekvivalentní obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku.

V rámci úplnosti poskytovaných Služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nemusí být jmenovitě uvedeny v jednotlivých KL. Činnosti jsou prováděny dle uvedených periodicit, pokud není v jednotlivých KL uvedeno jinak:

- udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s Release management procesem a plánem patchování schváleným Objednatelem (roční báze),
- předložení návrhu opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavatelem,
- vyhledávání rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
- předložení návrhu preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- komunikace s výrobcem nebo dodavatelem poskytujícím softwarovou nebo hardwarovou podporu v rozsahu maintenance smluvně zajištěné Objednatelem,
- realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného hardwaru dodaného Objednatelem v rámci řešení incidentu,
- poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci monitoringu prostředí,
- odstraňování závad či nefunkčnosti jednotlivých zařízení MKS HMP, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy,
- provádí na žádost Vlastníka informací (Objednatelem schválenou) opravy evidovaných údajů.

V rámci Služeb Poskytovatel nezajišťuje migraci hardware či instalace nových verzí software. Tyto činnosti budou řešeny v rámci Objednávkových služeb.

Při zajištění instalace aplikace na serverech HMP, případně jiných třetích stran, je řešení výpadků aplikační vrstvy možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem smluvně zajištěné maintenance příslušného zařízení Objednavatele. Poskytovatel služeb, dle daného KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle daného KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady ze strany Objednatele, respektive poskytovatele příslušné maintenance.

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Součástí služby není konfigurace a osazení nových prvků sítě v rámci obnovy a zároveň demontáže stávajících zařízení – tyto jsou na základě Objednávkových služeb.

V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.



## 6. Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby, které jsou definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje MKS HMP i další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli Objednatele podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost Objednateli, a to především v oblastech:

- koordinace procesů správy a řízení MKS HMP (ITSM, ISMS, ITIL, PRINCE2 apod.),
- poskytnutí informace nebo dokumentace,
- umožnění přístupu k technologii,
- součinnost při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou,
- součinnost a účast při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během změny nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování,
- poskytování součinnosti při integraci jiných systémů,
- poskytování součinnosti s dodavatelem zajišťujícím rozvoj.

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:

- kompromitaci informační bezpečnosti,
- porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele,
- narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy,
- jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL.

V případě pochybností nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost Objednatel.

## 7. Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení MKS HMP. Objednatel může delegovat provoz některého z těchto nástrojů na Poskytovatele. Poskytovatel bude mít k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se zejména o systémy:

- Provozní dohledové systémy,
- Bezpečnostní dohledové systémy\*,
- Service Desk,
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)\*,
- System Center Configuration Manager (SCCM)\*,
- a jiné stanovené Objednatelem.

Nástroje, které ke dni podpisu Smlouvy nejsou Poskytovateli k dispozici, jsou označeny \* výše v textu.

## 8. Sdílení kapacity pracovníků

Poskytovatel bude s ohledem na charakter provozování MKS HMP jako celku zajišťovat činnosti více KL stejnými pracovníky, to znamená, že je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly podle více poskytovaných služeb Poskytovatelem.

## 9. Periodické činnosti

Periodické činnosti se definují tak, že se jedná o činnosti, které je pro zajištění řádného provozu systému nutno vykonávat opakovaně, a to s definovanou periodou. Termín vykonání činností si může Poskytovatel určit podle svých provozních potřeb tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Pro vyloučení pochybností a upřesnění se uvádí:

- je-li činnost v KL definována jako „**roční báze**“, musí být vykonána minimálně jednou za rok, nejdříve však 3 měsíce od předchozí,
- „**kvartální báze**“ znamená činnost minimálně jednou za 3 měsíce, nejdříve však 1 měsíc od předchozí,
- „**měsíční báze**“ znamená činnost minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí,
- „**týdenní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí,
- „**denní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za pracovní den.

Záznam o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Reportu dle odst. 8.6 Smlouvy.

Periodické činnosti mohou zahrnovat:

- kontrola logů,
- zálohování konfigurací,
- kontrola funkcionality,
- profylaktické kontroly,
- čištění hardware,
- kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a service packů.

Seznam periodických činností je vždy určen dokumentací k dané službě.

## 10. Dokumentace

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci systémů a služeb podle definice ve smlouvě, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně, následující položky:

- Dokumentace skutečného provedení lokalit,
- hlavní komponenty IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu metodiky ITIL,\*
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí\*,
- popisy vazeb mezi komponentami IS na úrovni datové, logické, fyzické\*,
- poslední elektrovizy,
- uživatelskou dokumentaci\*,
- bezpečnostní dokumentaci\*,
- administrátorskou dokumentaci\*,
- seznamy komponent,
- postupy pro provoz a správu IS\*,
- zálohovací plány a postupy\*,
- konfigurace zařízení,
- návaznosti a provázanosti lokalit a zařízení,
- konfigurační databáze (CMDB)\*,
- adresní plán\*,
- provozní deník\*,
- katalog periodických činností daných jednotlivými KL\*.

\* Pokud dokumentace není k podpisu Smlouvy k dispozici, může být realizována v rámci Objednávkových služeb.

Elektronická dokumentace je ukládána do sdíleného datového úložiště určeného Objednatelem.

### **10.1. Písemná dokumentace**

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, nemá-li Poskytovatel důvod vydat novou verzi dříve z důvodu zásadní změny nebo pokud není stanoveno v KL jinak.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo ke změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo ke změnám.

Dokumenty mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

### **10.2. Datový popis infrastruktury - CMDB**

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o MKS HMP.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) je předmětem dohody Poskytovatele s Objednatelem.

### **11. Provozní deník**

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník definovaný Objednatelem.

### 11.1. Zaznamenávané skutečnosti

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL a zdůvodnění, na základě jakého požadavku byl úkon proveden (např. ID záznamu v SD Objednatele),
- druh změny konfigurací a systémového nastavení,
- výkon pravidelných kontrol.

### 11.2. Obsah záznamu do Provozního deníku

Každý záznam v Provozním deníku obsahuje minimálně následující informace:

- datum a čas pořízení záznamu,
- identifikace osoby pořizující záznam,
- popis události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Provozní deník je chronologicky uspořádán, při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje její provedení a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému, je detailně uveden v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle metodiky ITIL.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL.

## 12. Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Příkladem může být účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání Objednatele, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

### 12.1. Obsah záznamu

Každý záznam Výkazu práce specifikuje činnosti vykazované Poskytovatelem a obsahuje minimálně následující informace:

- datum provedení činností,
- identifikaci osoby, která činnosti vykonala,
- stručný popis provedených činností.

## 13. Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a situace pokryté procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity Plan) a DRP (Disaster Recovery Plan) takto:

- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele,
- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů,
- plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Rozsah plánů a testování účinnosti a úplnosti těchto plánů je stanoven na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem v rámci Objednávkových služeb.

#### **14. Odstávky**

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli anebo na základě požadavku Objednatele. Odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, profylaktických prohlídek dalších služeb uvedených v KL. Požadovaný termín a rozsah odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Objednatele, pokud není stanoveno jinak.

Standardní odstávka je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávkou provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky.

Objednatel má právo zrušit standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato odstávka mohla ohrozit provoz systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem s využitím k tomu určených kontaktních osob nebo jiným domluveným způsobem.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní incidenty a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, zajištěním důvěrnosti dat, jejich dostupností apod. Informace o provedení kritické odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Objednatele a emailem na kontaktní osobu Objednatele, a to neprodleně.

Odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávek do SD Objednatele má Poskytovatel. V případě požadavku na odstávku ze strany Objednatele je odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávky do SD Objednatele u Objednatele.

#### **15. Bezpečnostní incident**

V případě identifikace bezpečnostního incidentu je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli. V případě řešení incidentu se Poskytovatel řídí pokyny Objednatele a jeho služby jsou následně vykazovány a objednány dle Objednávkových služeb.

#### **16. Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem**

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.

- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu koordinovaných Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, školeních apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkolivliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele; především se jedná o poskytovatele služeb ICT provozu a dodavatelů ostatních systémů integrovaných do systému MKS HMP.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele, které jsou nezbytné pro řádné a bezproblémové poskytování Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA, a to po předchozím odsouhlasení a na náklady Objednatele, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel bude pravidelně předkládat požadavky na tyto kapacity dle plánu rozvoje a plánovaných změn provozovaných systémů. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti Objednatele dojde k nedodržení parametrů SLA příslušné Služby ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci ve vztahu ke Službám, jež byly tímto nedodržením součinnosti Objednatele ovlivněny.
- Poskytnutí licenčních podmínek stávajícího software Objednatele, jenž je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

## PŘÍLOHA Č. 2, část C – THMP

### Klasifikace vad a SLA, měření SLA pro THMP

1. Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí Přílohy č. 3, část A Smlouvy.
2. K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) hardware, služeb IS a koncového zařízení pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých KL (dále jen „**Výpadky**“).
3. Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti dispečinku, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.
4. Pokud je zjištěno úmyslné podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé Vyhodnocovací období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.
5. Prokázání, že k nedostupnosti IS, koncového zařízení a hardware a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele, je povinností Poskytovatele.
6. Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za nedodání Služby.
7. Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení, pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné.
8. Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmeny A, B, C.
9. Požadavky jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmenem D. Objednatel může klást požadavky, které nejsou uvedeny v KL. V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen v KL nebo dohodou Objednatele a Poskytovatele zachycenou formou zápisu do SD Objednatele.

## 10. Měření a vyhodnocování dostupnosti služeb:

Parametry dostupnosti systému	
Dostupnost (D)	<p>Dostupností je míněna dostupnost služby v průběhu provozní doby vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Do výpočtu parametru dostupnosti služeb jsou zahrnuty pouze incidenty kategorie A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Sjednaná doba Standardní odstávky se do výpočtu Dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu nezapočítává.</p>
	<p>Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV - TO}{TS - TO} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo  <i>TS</i> Souhrnný provozní čas v minutách v rámci Vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by Služba měla být poskytována dle KL.  <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků v rámci Provozní doby Služby v minutách. Čas je vypočten jako součet doby trvání Výpadků. Zdrojem dat je SD a monitorovací nástroj Objednatele.  <i>TO</i> Souhrnný čas všech plánovaných a schválených Odstávek v rámci Provozní doby v minutách.</p>
Reakční doba na zahájení	<p>Reakční doba na zahájení označuje maximální dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku dispečinkem v SD až do okamžiku zařazení příjmu incidentu nebo požadavku Poskytovatelem v SD.</p>
Doba odstranění incidentu kategorie A, B, C	<p>Doba odstranění incidentu označuje maximální dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku dispečinkem v SD až do okamžiku obnovy provozu Služby. Je-li provoz Služby nahrazen náhradním řešením, je doba pro obnovu provozu Služby původním technickým řešením či jiným technickým řešením určena dohodou mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>Hardware pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel. Do zajištění potřebného hardware pro zajištění odstranění incidentu jsou Poskytovateli pozastaveny lhůty určené SLA.</p> <p>Čas potřebný k odstranění závady (hardwarové nebo softwarové), kterou má odstranit smluvní strana odlišná od Poskyvatele, se do doby vyřešení incidentu nezapočítává.</p>
Doba vyřešení požadavku kategorie D	<p>V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskyvatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení požadavku určen na 30 dní.</p>



PŘÍLOHA Č.2, část D - THMP

Ceny Služeb THMP

Paušální cena KL				
ID KL	Název	Paušální cena KL bez DPH za měsíc	Paušální cena KL s DPH za měsíc	
MKS-KL-THMP-DIS	Zajištění služeb dispečinku	1 145 000,00 Kč	1 385 450,00 Kč	paušál
MKS-KL-THMP-KLI	Správa klimatizací	39 000,00 Kč	47 190,00 Kč	paušál dle skutečného počtu a jednotkové ceny *
MKS-KL-THMP-ND	Náhradní díly	20 000,00 Kč	24 200,00 Kč	paušál
MKS-KL-THMP-OBJ	Objednávkové služby dle požadavků Objednatele	- Kč		***
MKS-KL-THMP-PM	Projektové řízení a podpora	970 000,00 Kč	1 173 700,00 Kč	paušál
MKS-KL-THMP-PREV	Zajištění preventivní činnosti lokalit	4 910 325,00 Kč	5 941 493,25 Kč	paušál dle skutečného počtu a jednotkové ceny *
MKS-KL-THMP-REG	Správa Registr MKS HMP	120 000,00 Kč	145 200,00 Kč	paušál
MKS-KL-THMP-SERV	Zajištění servisní činnosti lokalit	1 081 810,00 Kč	1 308 990,10 Kč	paušál dle skutečného počtu a jednotkové ceny *
MKS-KL-THMP-REV	Elektro revize	- Kč		**
MKS-KL-THMP-SIT	Správa digitální a analogové sítě	365 200,00 Kč	441 892,00 Kč	paušál

<b>MKS-KL-THMP-SKL</b>	Sklad dílů	30 000,00 Kč	36 300,00 Kč	paušál
<b>MKS-KL-THMP-UPS</b>	Správa UPS	27 950,00 Kč	33 819,50 Kč	paušál dle skutečného počtu a jednotkové ceny *
<b>MKS-KL-THMP-VKS</b>	Výstavba a obměna kamerových stanovišť	- Kč		**
<b>MKS-KL-THMP-SNIM</b>	Správa SW streamovacích serverů a Portálu MKS	654 000,00 Kč	791 340,00 Kč	paušál

**\* Jednotkové ceny paušální**

ID KL	typ	jednotka	Cena za jednotku bez DPH za kvartál	Předpokládaný počet ks za kvartál	Cena celkem bez DPH za kvartál
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence kamera standardní přístup	ks	1 850,00 Kč	1100	2 035 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence kamera lezeckou technikou nebo atyp plošinou	ks	3 500,00 Kč	50	175 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence kamerové stanoviště KS	ks	2 000,00 Kč	467	934 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence kamerové stanoviště parametry	ks	500,00 Kč	467	233 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu SB KS	ks	1 500,00 Kč	353	529 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu typu A	ks	1 700,00 Kč	278	472 600,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu typu B	ks	1 800,00 Kč	41	73 800,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu typu C	ks	2 000,00 Kč	25	50 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu typu D	ks	2 200,00 Kč	27	59 400,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence sdružovacího bodu typu K	ks	1 800,00 Kč	70	126 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence monitorovacího pracoviště NON IT	ks	625,00 Kč	77	48 125,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence ODU a MP NON IT	ks	925,00 Kč	8	7 400,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence rádio a bezdrát	ks	500,00 Kč	17	8 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-PREV	Prevence mikrovlnné spoje	ks	3 500,00 Kč	45	157 500,00 Kč

MKS-KL-THMP-SERV	Servis kamera	ks	500,00 Kč	814	407 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis kamerové stanoviště	ks	380,00 Kč	467	177 460,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod KS	ks	500,00 Kč	353	176 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod typu A	ks	600,00 Kč	278	166 800,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod typu B	ks	700,00 Kč	41	28 700,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod typu C	ks	900,00 Kč	25	22 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod typu D	ks	1 200,00 Kč	27	32 400,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis sdružovací bod typu K	ks	500,00 Kč	70	35 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis ODU a MP NON IT	ks	1 500,00 Kč	8	12 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis rádio a bezdrát	ks	350,00 Kč	17	5 950,00 Kč
MKS-KL-THMP-SERV	Servis mikrovlnný spoj	ks	500,00 Kč	35	17 500,00 Kč
MKS-KL-THMP-UPS	Prevence malá UPS	ks	125,00 Kč	6	750,00 Kč
MKS-KL-THMP-UPS	Prevence velká UPS	ks	1 500,00 Kč	6	9 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-UPS	Servis malá UPS	ks	600,00 Kč	7	4 200,00 Kč
MKS-KL-THMP-UPS	Servis velká UPS	ks	2 000,00 Kč	7	14 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-KLI	Prevence klimatizace	ks	5 000,00 Kč	12	60 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-KLI	Servis klimatizace	ks	2 000,00 Kč	12	24 000,00 Kč

<b>** Jednotkové ceny objednávkové</b>					
ID KL	typ	jednotka	Cena za jednotku bez DPH	odhadovaný počet za rok	Cena celkem bez DPH
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB KS	ks	2 000,00 Kč	300	600 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB A	ks	2 000,00 Kč	42	84 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB B	ks	2 500,00 Kč	50	125 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB C	ks	3 700,00 Kč	40	148 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB D a MP	ks	6 000,00 Kč	25	150 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-REV	Elektrorevize SB MW	ks	2 000,00 Kč	15	30 000,00 Kč

MKS-KL-THMP-VKS	Dokumentace a inženýring	ks	26 000,00 Kč	200	5 200 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-VKS	Napájení externí	ks	90 000,00 Kč	70	6 300 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-VKS	Napájení v objektu	ks	30 000,00 Kč	80	2 400 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-VKS	Napájení trvalá fáze z VO	ks	17 000,00 Kč	50	850 000,00 Kč
MKS-KL-THMP-VKS	Montáž kamery, vč. krytu, držáku, případně i instalace a oživení switche v KS	ks	30 000,00 Kč	200	6 000 000,00 Kč

Celková cena za Paušální KL		
Celková cena za Paušální KL za 3 měsíce bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za Paušální KL za 3 měsíce s DPH
9 363 285,- Kč	1 966 289,85 Kč	11 329 574,85 Kč

Celková cena Paušální KL		
Celková cena Paušální KL za 12 měsíců bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena Paušální KL za 12 měsíců s DPH
37 453 140,- Kč	7 865 159,40 Kč	45 318 299,40 Kč

Seznam rolí a sazeb Poskytovatele pro práce realizované v rámci Objednávkových služeb:

*** Hodinové sazby										
Servisní služby			Příplatek 24%			13%		100%		10%
Název pozice	označení	Celkem sazba na hodinu (bez DPH)	označení	Celkem sazba na hodinu – noc (bez DPH)	označení	Celkem sazba na hodinu - sobota/neděle (bez DPH)	označení	Celkem sazba na hodinu – svátek (bez DPH)	označení	Celkem sazba na hodinu – pohotovost (bez DPH)
Elektromontér / referent	A1	660 Kč	N1	760 Kč	V1	710 Kč	S1	1 070 Kč	P1	66 Kč
Operátor / dispečer	A2	600 Kč	N2	744 Kč	V2	678 Kč	S2	1 200 Kč	P2	
Senior konzultant	A3	800 Kč	N3	920 Kč	V3	870 Kč	S3	1 310 Kč	P3	
Technik IT	A4	730 Kč	N4	905 Kč	V4	825 Kč	S4	1 460 Kč	P4	73 Kč
Projektant/revizní technik	A5	1 010 Kč	N5	1 170 Kč	V5	1 100 Kč	S5	1 650 Kč	P5	101 Kč
Specialista Administrátor/ Síťový specialista	A6	1 100 Kč	N6	1 260 Kč	V6	1 190 Kč	S6	1 780 Kč	P6	110 Kč
Specialista SW	A7	1 350 Kč	N7	1 550 Kč	V7	1 460 Kč	S7	2 200 Kč	P7	135 Kč
Projektový manažer	A8	1 310 Kč	N8	1 510 Kč	V8	1 420 Kč	S8	2 130 Kč	P8	
Specialista výstavby	A9	640 Kč	N9	740 Kč	V9	690 Kč	S9	1 040 Kč	P9	64 Kč
Specialista výstavby (bagrista, řidič NA nad 3,5 t)	A10	580 Kč	N10	670 Kč	V10	630 Kč	S10	940 Kč	P10	58 Kč
Technik zemních prací	A11	500 Kč	N11	570 Kč	V11	540 Kč	S11	810 Kč	P11	50 Kč
THP vedoucí střediska	A12	950 Kč	N12	1 090 Kč	V12	1 030 Kč	S12	1 540 Kč	P12	95 Kč
THP technik stavebních činností	A13	750 Kč	N13	860 Kč	V13	810 Kč	S13	1 220 Kč	P13	75 Kč
IT architekt	A14	1 440 Kč	N14	1 660 Kč	V14	1 560 Kč	S14	2 340 Kč	P14	
dataázový specialista	A15	1 010 Kč	N15	1 252 Kč	V15	1 141 Kč	S15	2 020 Kč	P15	
manažer bezpečnosti	A16	1 010 Kč	N16	1 252 Kč	V16	1 141 Kč	S16	2 020 Kč	P16	1 111 Kč
Specialista kybernetické bezpečnosti	A17	1 010 Kč	N17	1 252 Kč	V17	1 141 Kč	S17	2 020 Kč	P17	1 111 Kč
skladník	A18	600 Kč	N18	744 Kč	V18	678 Kč	S18	1 200 Kč	P18	

Pozn.: sazby neobsahují náklady na vozy, jsou účtovány zvlášť

#### Sazby na vozy

Název	Sazba na km (bez DPH)	označení	Náklady na pohonné hmoty na hodinu
Osobní vůz fabie	7,00 Kč	F	-
Užitkový vůz Caddy	8,00 Kč	C	-
Užitkový vůz do 3,5t	11,00 Kč	T	-
Užitkový vůz nad 3,5t	18,00 Kč	N	-
Plošina	32,00 Kč	P	-
motohodina Plošina	-	M	900,00 Kč
NA s rukou	38,00 Kč	R	-
NA nad 3,5 t s kontejnerem	42,00 Kč	K	-

## **PŘÍLOHA Č. 2, část E – THMP**

### **Seznam poddodavatelů THMP**

#### **1) Na základě uzavřených smluvních vztahů:**

Název: AŽD Praha s.r.o.

Sídlo: Žirovnická 3146/2, Praha 10

Právní forma: s.r.o.

Identifikační číslo: 48029483

Rozsah plnění Smlouvy: rámcová smlouva na revizní činnost, dle skutečné potřeby

Název: KH servis a.s.

Sídlo: Pražská 810/16, Praha 10

Právní forma: a.s.

Identifikační číslo: 45279748

Rozsah plnění Smlouvy: rámcová smlouva Analogová síť, radiové spoje, zajištění služeb servisu a kontrol v oblasti IP sítě, HOTLINE, údržby databáze ALTUS vše dle skutečné potřeby

#### **2) Seznam předpokládaných budoucích smluvních vztahů:**

**PŘÍLOHA Č. 2, část F – THMP**

**Výchozí stav – seznam HW/SW zařízení spravovaných THMP**

Neveřejná volná příloha



### PŘÍLOHA Č. 3, část A – OICT

#### Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA OICT

Souhrnná tabulka:

ID KL	Označení služby	Popis služby	Typ KL
MKS-KL01-OICT-AD	OICT/AD	Správa MS Active Directory	Paušální služby
MKS-KL02-OICT-LAN	OICT/LAN	Správa síťových prvků	Paušální služby
MKS-KL03-OICT-VMW	OICT/VMW	Správa virtualizační platformy VMware	Paušální služby
MKS-KL04-OICT-NTP	OICT/NTP	Správa NTP appliance	Paušální služby
MKS-KL05-OICT-GTB	OICT/GTB	Správa záznamových serverů	Paušální služby
MKS-KL06-OICT-STOR	OICT/STOR	Správa datových uložišť	Paušální služby
MKS-KL07-OICT-CAMV	OICT/CAMV	Správa streamovacích serverů	Paušální služby
MKS-KL08-OICT-SKZ	OICT/SKZ	Správa koncových zařízení	Paušální služby
MKS-KL09-OICT-OS	OICT/SW/OS	Správa operačního systému	Paušální služby
MKS-KL10-OICT-AVIR	OICT/SW/AVIR	Správa antivirového softwaru	Paušální služby
MKS-HR01-OICT-PM	OICT/HR/PM	Projektové řízení a podpora	Paušální služby
MKS-HR02-OICT-ROZ	OICT/HR/Rozvoj	Rozvoj systému MKS a realizace požadavků Objednatele	Objednávkové služby
MKS-HR03-OICT-DROZ	OICT/HR/DRozvoj	Realizace požadavků Objednatele	Objednávkové služby
MKS-OICT-SUP01	OICT/SUP	Služby 2. a 3. úrovně podpory	Parametry služby

## 2. ID: MKS-KL01-OICT-AD

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/AD	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa MS Active Directory		
Zkrácený popis služby	Správa informačního systému Microsoft Active Directory		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb Active Directory (denní báze),</li> <li>2. dohled služeb AD a DNS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby (denní báze),</li> <li>3. kontrola logů, diagnostika stavu služeb Active Directory (týdenní báze),</li> <li>4. správa a vytváření objektů (uživatelé, servery, stanice atd.) na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>5. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>6. v rámci provozu a správy AD a DNS zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) správa struktury organizační jednotky,</li> <li>b) správa GPO politik,</li> <li>c) správa a rozšiřování schématu AD,</li> <li>d) správa objektů spojených s konfigurací AD (bezpečnostních a distribučních skupin, uživatelské účty),</li> <li>e) správa replikací mezi řadiči domén,</li> <li>f) správa replikací DNS záznamů a údržby statických záznamů,</li> <li>g) správa DNS dopředných a zpětných zón,</li> <li>h) údržba a správa DNS záznamů (Hostname, C-Name, přenosy zón atd.),</li> <li>i) správa hesel lokálních účtů na koncových zařízeních včetně nastavení bezpečnostních politik hesel (četnost změny hesla, složitost).</li> </ol> </li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	99%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodiny		
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD		
Kategorie B	Závažná nebo výpadek části služby AD, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: výpadek primárního AD serveru.		

Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Upřesnění požadavků kategorie D</b>	
Založení/úprava/deaktivace uživatele	1 pracovní den od nahlášení požadavku
Předání požadovaných logových záznamů	2 pracovní dny od nahlášení požadavku
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>Měření parametrů služby dostupnost je prováděno v pravidelných intervalech během provozní doby služby v nástroji Monitoring. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služby AD.</p> <p>Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.</p>	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. aktivní a automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>7. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>8. administrátorské přístupy na úrovni Domain Admin,</li> <li>9. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>10. přístup do support portálů výrobců HW a SW případně přímý kontakt na dodavatele maintenance,</li> <li>11. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>12. CMDB*,</li> <li>13. LAPS*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	Součástí služby je i zajištění správy fyzických serverů, na kterých je AD instalováno a provozováno, pokud nejde o virtuální server.
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
2	+/- 6
<b>Služby podpory</b>	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>GOLD</b> .	

### 3. ID: MKS-KL02-OICT-LAN

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/LAN	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa síťových prvků		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz síťové infrastruktury LAN a Firewall (správa firewallů, switchů, routerů a balancerů)		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>11. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aktivních síťových prvků, firewallů a prvků na vstupním perimetru sítě (denní báze),</li> <li>12. dohled zařízením prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>13. kontrola logů (měsíční báze),</li> <li>14. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně), zálohování bude prováděno na centrální úložiště určeném Objednatelem,</li> <li>15. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>16. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím strukturované kabeláže (metalická, fibre, twinax, a podobně) na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>17. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface,</li> <li>b) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface,</li> <li>c) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat,</li> <li>d) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace balancování služeb,</li> <li>e) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace ACL, komunikačních a FW pravidel v souladu s pravidly bezpečnosti sítě,</li> </ol> </li> <li>18. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno),</li> <li>19. revize (oponentura) koncepce architektury a odpovědnost za jednotné nastavení a vyžadování dodržování této koncepce schválené Objednatelem,</li> <li>20. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem (roční báze),</li> <li>21. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání Objednatelem, maximálně 2x za rok).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	99%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodiny		
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		

Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	Výpadek, resp. celková nedostupnost síťového prvku, který není v režimu HA.
Kategorie B	Závada nebo výpadek zařízení, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost sítě, např.: výpadek jednoho switche.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění požadavků kategorie D	
Bod 7 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Předání požadovaných logových záznamů	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Způsob kontroly	
<p>Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření je zvoleno tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a jejich služeb.</p> <p>Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.</p>	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní a automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. centrální Syslog a úložiště konfigurací (sftp/tftp/scp/etc)*,</li> <li>3. ucelená provozní a technická dokumentace L1-L3*,</li> <li>4. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>5. autorizace přístupů do spravovaných zařízení prostřednictvím Tacacs, nebo Radius služeb*,</li> <li>6. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>7. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>8. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>9. CMDB*,</li> <li>10. adresní plán*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN a fyzických propojů mezi jednotlivými body sítě.
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
96	+/- 10 switchů +/- 2 firewally +/- 1 load balancer

## Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **MKS-OICT-SUP01** Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni **GOLD**.

### 4. ID: MKS-KL03-OICT-VMW

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/VMW	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa virtualizační platformy VMware		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz technologie na platformě VMware		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační infrastruktury Objednatele v jednotlivých DC (denní báze),</li><li>2. dohled virtualizačních platform prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li><li>3. zajištění provozu virtuálních serverů provozovaných v rámci virtualizace (denní báze),</li><li>4. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:<ol style="list-style-type: none"><li>a) konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy do skupin,</li><li>b) konfigurace dostupných datových úložišť platformy,</li><li>c) konfigurace dostupných síťových připojení platformy,</li><li>d) konfigurace a přidání rolí/služeb platformy,</li><li>e) konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů pro virtuální stroje, automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji atd.),</li><li>f) vytváření nových virtuálních serverů se základním systémovým prostředím dle specifikace Objednavatele,</li><li>g) vytváření nových serverů klonováním již provozovaných serverů,</li><li>h) klonování serverů z produkčního VMware do testovacího prostředí,</li><li>i) vytváření a rušení snapshotů virtuálních serverů,</li><li>j) správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li><li>k) správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li></ol></li><li>5. provádění optimalizace běhu hostovaných virtuálních strojů zejména, nikoliv však výhradně (týdenní báze):<ol style="list-style-type: none"><li>a) umístění v rámci platformy,</li><li>b) přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů,</li><li>c) čištění nepotřebných souborů,</li></ol></li><li>6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok),</li><li>7. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok).</li></ol>			

<b>Service level agreement</b>	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost [%/měsíc]	99%
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)
Reakční doba na zahájení	1 hodina
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodiny
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů
Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).
Kategorie B	Závaďa nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Upřesnění požadavků kategorie D	
Bod 4 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Způsob kontroly	
<p>Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služeb.</p> <p>Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.</p>	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do maintenance portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	Součástí služby je i zajištění provozu fyzického HW hypervizorů.
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
38	+/- 10 virtuálních serverů +/- 6 fyzických serverů

### Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **MKS-OICT-SUP01** Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni **GOLD**.



## 5. ID: MKS-KL04-OICT-NTP

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/NTP	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa NTP appliance		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz technologie NTP appliance		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti NTP serverů provozovaných v DC (denní báze),</li> <li>2. dohled zařízením prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. provádění pravidelných záloh SW konfigurací, pokud to zařízení umožňuje (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště určeném Objednatelem,</li> <li>4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválené Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok),</li> <li>5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	99%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodiny		
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Výpadek, resp. celková nedostupnost služby NTP v MKS.		
Kategorie B	Závažná nebo výpadek části služby NTP, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost, např.: výpadek jednoho NTP zařízení.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby NTP a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
<b>Způsob kontroly</b>			
<p>Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služeb serverů.</p> <p>Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.</p>			

Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>
<p>* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskytovatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.</p>	
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
2	+ 2
Služby podpory	
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>GOLD</b>.</p>	

6. ID: MKS-KL05-OICT-GTB

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/GTB	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa záznamových serverů		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz technologie záznamových serverů		
<b>Rozsah služby</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti záznamových serverů (denní báze),</li> <li>2. dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. správa Geutebrück SW (G-SIM, G-Set a ostatní Geutebrück SW) – měsíční báze,</li> <li>4. provádění pravidelných záloh konfigurací serverů (měsíční báze), aktualizace zálohy konfigurace po každé změně; zálohování bude prováděno na centrální úložiště určené Objednatelem,</li> <li>5. implementace požadavků na změnu konfigurace služby dle požadavku Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 1x za měsíc),</li> <li>6. kontrola SQL databáze na Geutebrück zařízení (měsíční báze),</li> <li>7. v rámci změn nastavení se realizují, nikoliv však výhradně, níže uvedené činnosti na základě schválených požadavků Objednatelem: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) nastavení nebo změna technických parametrů pro stream a záznam,</li> <li>b) změna detekce pohybu a ukládání poplachů z detekce pohybu,</li> <li>c) změna počtu snímků záznamu,</li> <li>d) změna kvality nahrávaného záznamu,</li> <li>e) nastavení přístupů k uloženým datům,</li> <li>f) nastavení práv a vytváření uživatelů, včetně přidělování rolí,</li> </ol> </li> <li>8. reinstalace Geutebrück SW (G-SIM, G-Set a ostatní Geutebrück SW),</li> <li>9. kontrola funkčnosti on site, včetně čištění hardwaru (roční báze),</li> <li>10. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok),</li> <li>11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok),</li> <li>12. správa OS serverů.</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	96%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	2 dny		
Doba odstranění incidentu kategorie B	4 dny		
Doba odstranění incidentu kategorie C	7 dnů		

Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	Výpadek všech nebo i jednoho záznamového zařízení
Kategorie B	Závaďa nebo výpadek části služby, která způsobí nedostupnost záznamu dat (záznam je nepřerušen).
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz záznamových zařízení a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění požadavků kategorie D	
Bod 7 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Způsob kontroly	
<p>Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služeb serverů.</p> <p>Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.</p>	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskyvateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní a automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*,</li> <li>8. zajištění přístupu k SQL databázi záznamu.</li> </ol>
<p>* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.</p>	
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
79	+/- 10
Služby podpory	
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>SILVER</b>.</p>	

## 7. ID: MKS-KL06-OICT-STOR

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/STOR	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa datových úložišť		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz datových úložišť (NAS, 3PAR, NetApp, SAN, SAS apod.)		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti diskových polí, NAS a SAN/SAS zařízení (denní báze),</li> <li>2. dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně) – měsíčně, nebo v případě změny. Zálohování bude prováděno na centrální úložiště určeném Objednatelem,</li> <li>4. správa a vytváření uživatelů, včetně přidělování rolí na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>5. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) správy, vytváření, rušení a kopírování snapshotů,</li> <li>b) správy, provozu, vytváření, mapování a rušení LUN,</li> <li>c) správy, provozu, vytváření a rušení discgroup,</li> <li>d) správy, provozu, vytváření a rušení file share (CIFS, SMB, NFS), včetně správy přístupů k file share,</li> <li>e) rozšiřování a přidělování kapacit,</li> <li>f) správy, vytváření a rušení zónování,</li> </ol> </li> <li>6. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže vykazující chybové stavy na aktivních prvcích SAN/SAS nebo připojených zařízení,</li> <li>7. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástrojů pro monitoring a hlášení servisních požadavků výrobcí HW: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální bázi),</li> <li>b) správa integrovaných zařízení s nástrojem.</li> </ol> </li> <li>8. kontrola stavu zařízení (týdenní báze),</li> <li>9. kontrola funkčnosti on site, včetně čištění hardwaru (roční báze),</li> <li>10. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválené Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok),</li> <li>11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 4x za rok).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	96%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		

Doba odstranění incidentu kategorie A	2 dny
Doba odstranění incidentu kategorie B	4 dny
Doba odstranění incidentu kategorie C	7 dnů
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>	
Kategorie A	Výpadek, resp. celková nedostupnost služby, např. výpadek celé storage v lokalitě.
Kategorie B	Závaďa nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost, např. výpadek jednoho storage kontroleru, SAN switche.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Upřesnění požadavků kategorie D</b>	
Bod 4 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
<b>Způsob kontroly</b>	
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služeb zařízení. Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Podmínky	Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*.</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
44	+/- 10

### Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **MKS-OICT-SUP01** Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni **SILVER**.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **MKS-OICT-SUP01** Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni **GOLD** pro datová uložiska, která prostřednictvím sítě SAN poskytují služby ukládání dat pro VMware.

## 8. ID: MKS-KL07-OICT-CAMV

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/CAMV	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa streamovacích serverů		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz HW streamovacích serverů		
<b>Rozsah služby</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti fyzických serverů (denní báze),</li> <li>2. dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. kontrola funkčnosti on site, včetně čištění hardwaru (roční báze).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	96%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie B	3 dny		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Nedostupnost fyzického serveru.		
Kategorie B	Závada na fyzickém serveru, který nezapříčiní nedostupnost (např. výpadek jednoho zdroje ze dvou)		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
<b>Způsob kontroly</b>			
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost serverů.			
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>		



\* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskytovatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.

Počet zařízení v Příloze č. 3,  
část F

Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb

76

+/-10

#### Parametry služby

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **MKS-OICT-SUP01** Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni **BRONZ**.

## 9. ID: MKS-KL08-OICT-SKZ

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/SKZ	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa koncových zařízení		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz koncových zařízení (PC, pilot) včetně periférie a monitorovacích stěn		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti koncových zařízení včetně periférie (denní báze),</li> <li>2. dohled prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. aktualizace software, instalace nového software v souladu se standardem schváleného Objednatelem prostřednictvím SCCM (měsíční báze, pro všechny SW dle standardu schváleného Objednatelem),</li> <li>4. průběžná obměna koncových stanic po potvrzení Objednatelem nebo dle požadavku Objednatele (předpokládaný rozsah 2 kusů koncových zařízení za měsíc) včetně instalace a konfigurace zařízení a dílčího hardware, přidání do domény, kontrola ovladačů (instalace schválené Image na dané zařízení), instalace software dle standardu stanoveného Objednatelem,</li> <li>5. správa SCCM – konfigurace nástroje dle standardu SKZ schváleného Objednatelem (měsíční báze),</li> <li>6. zajištění funkčnosti operačního systému Windows koncových zařízení (Windows standard edition) – měsíční báze,</li> <li>7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok),</li> <li>8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok),</li> <li>9. kontrola koncových stanic včetně periférie a monitorovací stěny on site, včetně čištění hardwaru (roční báze).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Nahlášený výpadek všech nebo některých koncových PC stanic na lokalitě (více než 50% PC zařízení), výpadek celé monitorovací stěny.		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, která částečně omezuje činnost uživatele, úprava uživatelských nastavení a oprávnění, úprava nastavení software, výpadek části (méně než ½) monitorovací stěny, nebo pilotu. Závada na více PC než jednom a méně než v kategorii A.		
Kategorie C	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort uživatele nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu (např. nestandardní plynulost pohybu joysticku, nestandardní vzhled obrazu monitoru atp.). Závada nemá vliv na plnění činností uživatele. Výměna koncových zařízení včetně periférií. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		

<b>Upřesnění požadavků kategorie D</b>	
Bod 4 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
<b>Způsob kontroly</b>	
Měření parametrů služby je prováděno na základě splnění doby odstranění incidentu. Kontrola je prováděna za Vyhodnocovací období. Měření parametrů služby je v Service Desku Objednatele.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Podmínky	Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců HW a SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*,</li> <li>8. SSCM*,</li> <li>9. LAPS*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
64	+/- 10 koncových zařízení
<b>Služby podpory</b>	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>SKZ</b> .	

10. ID: MKS-KL09-OICT-OS

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/SW/OS	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa operačního systému		
Zkrácený popis služby	Správa operačního systému Microsoft Windows a Linux		
<b>Rozsah požadovaných činností</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (denní báze),</li> <li>2. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti DNS (denní báze),</li> <li>3. dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>4. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>5. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</li> <li>6. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele,</li> <li>7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok),</li> <li>8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	99%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodin		
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Nedostupnost příslušného provozovaného operačního systému.		
Kategorie B	Výkon příslušného operačního systému je degradován více než z 50%, ale stále poskytuje aplikační služby.		
Kategorie C	Závady, které neomezí ani nedegradují provoz příslušného operačního systému a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
<b>Upřesnění požadavků kategorie D</b>			
Bod 4, 5, 6 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku		

<b>Způsob kontroly</b>	
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Podmínky	Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	Součástí tohoto KL je provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS Microsoft jako je např. WSUS server a vedení a správa systému v tomto nástroji, včetně přidělování a publikace dostupných patchů a aktualizací. SLA nejsou uplatňovány na WSUS server.
Počet zařízení v Příloze č. 3, část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
118	+/- 15
<b>Služby podpory</b>	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>GOLD</b> .	

## 11. ID: MKS-KL10-OICT-AVIR

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/SW/AVIR	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa antivirového softwaru		
Zkrácený popis služby	Správa antivirového softwaru Eset		
<b>Rozsah služby</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby (denní báze),</li> <li>2. dohled prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),</li> <li>3. kontrola stavu antivirového systému, správa serveru ESET – kontrola stavu agentů, dostupnost a aktualizace virových databází a signatur, aktualizace virových databází a signatur na agentech (denní báze),</li> <li>4. instalace software na zařízení (koncová stanice, servery) a provedení konfiguračních změn dle požadavků schválených Objednatelem,</li> <li>5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s release management procesem a plánem patchování schválenými Objednatelem. (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok),</li> <li>6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli (dle aktuální situace, maximálně 12x za rok).</li> </ol>			
<b>Service level agreement</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]	99%		
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)		
Reakční doba na zahájení	1 hodina		
Doba odstranění incidentu kategorie A	4 hodin		
Doba odstranění incidentu kategorie B	1 den		
Doba odstranění incidentu kategorie C	5 dnů		
<b>Upřesnění kategorií incidentů</b>			
Kategorie A	Nedostupnost služeb centrální správy antivirového řešení. Nalezení virové nákazy.		
Kategorie B	Aktualizace agentů.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
<b>Upřesnění požadavků kategorie D</b>			
Bod 4 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku		

<b>Způsob kontroly</b>	
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.	
<b>Podmínky a omezení služby</b>	
Podmínky	Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aktivní a automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*,</li> <li>2. ucelená provozní a technická dokumentace*,</li> <li>3. administrátorské a root přístupy,</li> <li>4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*,</li> <li>5. přístup do support portálů výrobců SW,</li> <li>6. definování maintenance window a plánu patchování*,</li> <li>7. CMDB*.</li> </ol>
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Počet zařízení	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
134 licencí MHMP	+/- 50 licencí
<b>Služby podpory</b>	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>MKS-OICT-SUP01</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>GOLD</b> .	

12. ID: MKS-HR01-OICT-PM

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/HR/PM	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Projektové řízení a podpora		
Zkrácený popis služby	Služba projektového řízení, projektové podpory, komunikace a jednání s Objednatelem, dodavatelem Objednatele, třetími stranami a dalšími subjekty		
<b>Rozsah služby</b>			
Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele výhradně na projektové řízení činností specialistů v rámci Paušálních služeb v následující roli a souvisejících činnostech:			
<b>Projektový manažer</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>24. řízení projektu a koordinace činností za Poskytovatele podle standardu PRINCE2 a dodávky služeb podle metodiky ITIL,</li> <li>25. komunikace Poskytovatele s Objednatelem, třetími stranami a dodavatelem Objednatele,</li> <li>26. koordinace a kapacitní plánování pracovníků Poskytovatele při plnění Služeb,</li> <li>27. zajištění činností týkající se reportingu a akceptace předmětu plnění, výkaznictví a fakturace Paušálních služeb,</li> <li>28. zajištění účasti na orgánech řízení určených Objednatelem,</li> <li>29. spolupráce při řešení eskalací a sporů,</li> <li>30. činnosti týkající se změnového řízení Smlouvy,</li> <li>31. zodpovědnost za sledování průběhu projektu a včasné podchytení možných problémů, včetně eskalace pro Objednatele, řízení rizik,</li> <li>32. koordinace a dohled nad dodržováním relevantních vnitřních předpisů MHMP,</li> <li>33. předávání potřebných informací o nárocích Objednatele, které vyplývají z relevantních vnitřních předpisů MHMP, na pracovníky OICT,</li> <li>34. jednání o Objednávkových službách s Objednatelem.</li> </ul>			
<b>Způsob kontroly</b>			
Služba bude vyhodnocována na základě výkazu práce.			
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.			
<b>Vyhodnocovací období</b>			
1 kalendářní měsíc			



### 13. ID: MKS-HR02-OICT-ROZ

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>OICT/HR/Rozvoj</b>	<b>TYP KL:</b>	<b>Objednávkové služby</b>
<b>Název služby</b>	Rozvoj systému MKS a realizace požadavků Objednatele		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Rozvoj systému MKS a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle, koncepci, změny procesů v rámci rozvoje ICT		
<b>Rozsah služby</b>			
<p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména, nikoliv však výhradně, na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vypracování doporučení, analýz, studií, strategických materiálů, odborných stanovisek,</li> <li>2. poradenství, konzultace,</li> <li>3. tvorba nových koncepcí, nápravných opatření a návrhů rozvojových činností,</li> <li>4. tvorba doporučení pro obměnu a modernizaci stávající technologie,</li> <li>5. implementace stávajících (rozšiřování) nebo nových technologií (modernizace) včetně instalace a inicializace,</li> <li>6. analýza zjištěných nestandardních jevů, bezpečnostních rizik a tvorba návrhů řešení,</li> <li>7. součinnost při testování, nasazování, tržního průzkumu, stanovení koncepcí,</li> <li>8. vytvoření provozní a technické dokumentace,</li> <li>9. koordinace a součinnost s ostatními dodavateli při nasazování úprav, změn,</li> <li>10. konzultace, součinnost a realizace aktivit týkající se kybernetické bezpečnosti,</li> <li>11. konzultace a součinnost při tvorbě systému bezpečnostního monitoringu,</li> <li>12. konzultace, implementace, součinnost při realizaci požadavků v oblasti ochrany osobních údajů,</li> <li>13. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci organizačních a technických opatření,</li> <li>14. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci technických a bezpečnostních standardů MHMP,</li> <li>15. konzultace a příprava podkladů pro tvorbu právních dokumentů dle požadavku Objednatele,</li> <li>16. integrace kamery do systému MKS HMP,</li> <li>17. projektové řízení podle standardu PRINCE2 a dodávky služeb podle ITIL,</li> <li>18. činnosti nad rámec paušálních katalogových listů.</li> <li>19. zajištění školení uživatelů k obsluze technologie v rozsahu OICT.</li> </ol>			
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele. Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.			
<b>Způsob kontroly</b>			
<p>Plnění služby bude zachyceno předávacím protokolem.</p> <p>Služby budou předávány na základě předávacího nebo akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní požadavky další kvalitativní ukazatele.</p>			

<b>Vyhodnocovací období</b>
1 kalendářní měsíc

#### 14. ID: MKS-HR03-OICT-DROZ

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/HR/DRozvoj	TYP KL:	Objednávkové služby
Název služby	Realizace požadavků Objednatele		
Zkrácený popis služby	Realizace požadavků Objednatele menšího rozsahu a drobného rozvoje		
<b>Rozsah služby</b>			
<p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele na realizaci činností dle požadavků Objednatele. Jedná se o požadavky menšího rozsahu, u kterých je záměr je realizovat co nejdříve od jejich zadání.</p> <p>Předmětem služby budou zejména činnosti, nikoli však výhradně:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>20. Vypracování doporučení, analýz, odborných stanovisek,</li> <li>21. vypracování provozních procesů,</li> <li>22. konzultace, poradenství k tématům dle zadání Objednatele,</li> <li>23. konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku Objednatele s důrazem na zachování kompatibility,</li> <li>24. pasportizace lokality nebo vybraných technologií,</li> <li>25. koordinace a součinnost se třetími stranami při nasazování úprav a implementace technologie do systému MKS,</li> <li>26. návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky Objednatele a bezpečnostní doporučení v dané oblasti,</li> <li>27. služby projektového řízení podle metodiky PRINCE2<sup>®</sup>,</li> <li>28. drobné činnosti nad rámec paušálních katalogových listů,</li> <li>29. návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky Objednatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti.</li> </ol>			
<b>Podmínky a omezení služby</b>			
<p>Služba bude vykonána na základě rámcové Objednávky Objednatele, kdy jednotlivé dílčí požadavky bude možné zadat písemným pokynem ve formě e-mailu, zápisu z orgánu řízení, v Service Desku Objednatele nebo jinou písemnou formou bez povinnosti vystavení objednávek pro jednotlivé dílčí požadavky. Požadavek může být zadán pouze oprávněnou osobou Objednatele, pokud není ze strany Objednatele určeno jinak.</p> <p>Pro tyto Služby je stanoven předpokládaný rozsah 20 MD za měsíc. V případě, že nebude celkový počet v daném měsíci vyčerpán, počet nevyčerpaných MD se převádí do dalšího měsíce.</p>			
<b>Způsob kontroly</b>			
<p>Služba bude vyhodnocována na základě výkazu práce.</p> <p>Služby budou předávány na základě předávacího nebo akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu, pokud není ze strany Objednatele určeno jinak.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní požadavky další kvalitativní ukazatele.</p>			
<b>Vyhodnocovací období</b>			
1 kalendářní měsíc			



15. ID: MKS-OICT-SUP01

OZNAČENÍ SLUŽBY	OICT/SUP	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Služby 2. a 3. úrovně technické podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb 2. a 3. úrovně technické podpory		
<b>Detaily služby</b>			
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory.			
<b>2. úroveň technické podpory</b>			
Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení. Jsou schopni již samostatně pracovat, vyhledávat a identifikovat chyby v datech a systémech. V případě metodické podpory mají již podrobnější znalosti z oblasti metodiky a legislativy.			
Provádí diagnostiku incidentu a posuzují incident z hlediska dopadu na systém MKS HMP a okolní systémy. Zároveň spolupracují s uživateli systému MKS nebo dalšími Poskytovateli služeb v systému MKS HMP a jeho okolních systémech při řešení incidentů. Rozhoduje o předání incidentu/servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.			
Provádí zkoumání a diagnózu incidentu na své úrovni. Pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň technické podpory dle kategorie incidentu.			
<b>3. úroveň technické podpory</b>			
Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory – jedná se o technické specialisty Poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí zkoumání, diagnózu a odstraňování incidentů. Zároveň spolupracují s uživateli systému MKS HMP nebo dalšími Poskytovateli služeb v systému MKS HMP a jeho okolních systémech při řešení incidentů. Mimo pomoci nižším úrovním technické podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.			
<b>Parametry SLA</b>			
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání služby uvedených v Paušálním KL je stanovena prioritita dle následující tabulky:			
<b>Naléhavost</b>	<b>Dopad</b>		
	<b>Plošný</b>	<b>Individuální</b>	
Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je tím kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	<b>A</b>	<b>B</b>	
Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá ze služeb vykazuje funkční vady. Pouze některé funkce nejsou plně funkční.	<b>B</b>	<b>C</b>	
Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují nekomfort obsluhy a způsobují obsluze vyšší pracovní činnost nad rámec pracovní obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány.	<b>C</b>	<b>C</b>	

Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).			D		D	
<b>Parametry SLA</b>						
Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			A	B	C	D*
GOLD	7 x 24 (0–24 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	4	24	120	720
SILVER	7 x 24 (0–24 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	48	96	168	720
BRONZ	7 x 24 (0–24 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	24	72	120	720
SKZ	7 x 24 (0–24 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	48	120	168	720
* V případě požadavku priority D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 30 dní.						
<b>Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb</b>						
Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a Vyhodnocovacím obdobím je kalendářní měsíc. Způsob dokladování je měsíční přehled incidentů ze SD Objednatele s uvedením Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.						
<b>Omezení služby</b>						
Hardware pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel. Do zajištění potřebného hardware pro zajištění odstranění incidentu jsou Poskytovateli pozastavena SLA.  Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení incidentu nezapočítává.						

## **PŘÍLOHA Č. 3, část B - OICT**

### **Obecné parametry Služeb OICT**

#### **1. Preambule**

Poskytovatel poskytuje Služby podle katalogových listů (KL) uvedených v Příloze č.3, část A této Smlouvy. Ustanovení Přílohy 3, část B této Smlouvy, jsou platná pro všechny KL, pokud není v KL stanoveno jinak.

#### **2. Vazby na platnou legislativu**

Poskytování Služeb musí být ve shodě s legislativním prostředím, které jejich provoz, resp. dílčí provozy dotčené Službami, upravuje.

Poskytovatel zajistí, že v rámci správy a rozvoje svěřeného prostředí bude respektovat předpisy definované Objednatel a bude v rámci poskytování Služeb sledovat změny příslušných právních předpisů a bez zbytečného odkladu upozornovat Objednatele na zjištěný nesoulad.

Poskytovatel bude tato zjištění prezentovat a v součinnosti s Objednatel následně nápravná opatření realizovat prostřednictvím Objednávkových služeb.

#### **3. Součinnost Poskytovatelů**

Poskytovatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují s maximálním úsilím a péčí řádného hospodáře.

#### **4. Vzájemná provázanost služeb**

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným systémem zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud poskytování Služby podle jednoho KL vyžaduje harmonizaci se Službami poskytovanými podle jiného KL téhož Poskytovatele, Poskytovatel si tento soulad zajistí.
- Incidentsy, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi Službami a s ohledem na funkčnost služeb.

#### **5. Úplnost poskytovaných služeb**

Součástí Služeb poskytovaných dle každého KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, kdy tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím ke změnám vyvolaným vývojem technologií. Za tímto účelem Poskytovatel zajistí Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL, a to i v případech, kdy dojde ke změně jako např.:

- změna verzí firmware, operačních systémů nebo standardních softwarů,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je Služba poskytována,
- v případě ekvivalentní obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku.

V rámci úplnosti poskytovaných Služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nemusí být jmenovitě uvedeny v jednotlivých KL. Činnosti jsou prováděny dle uvedených periodicit, pokud není v jednotlivých KL uvedeno jinak:

- udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s Release management procesem a plánem patchování schváleným Objednatelem (roční báze),
- předložení návrhu opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavatelem (roční báze),
- komunikace s výrobcem nebo dodavatelem poskytujícím softwarovou nebo hardwarovou podporu v rozsahu maintenance smluvně zajištěné Objednatelem,
- realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného hardwaru dodaného Objednatelem,
- poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci monitoringu prostředí,
- poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci Asset managementu prostředí.

V rámci Služeb Poskytovatel nezajišťuje migraci hardware či instalace nových verzí software. Tyto činnosti budou řešeny v rámci Objednávkových služeb.

## **6. Vazby na ostatní procesy podpory IT**

Mimo služby, které jsou definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT prostředí další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli Objednatele podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost Objednateli, a to především v oblastech:

- koordinace procesů správy a řízení MKS HMP (ITSM, ISMS, ITIL, PRINCE2 apod.),
- poskytnutí informace nebo dokumentace,
- umožnění přístupu k technologii,
- součinnost při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou,
- součinnost a účast při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během změny nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování,
- poskytování součinnosti při integraci jiných systémů,
- poskytování součinnosti s dodavatelem zajišťujícím rozvoj.

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:



- kompromitaci informační bezpečnosti,
- porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele,
- narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy,
- jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL.

V případě pochybností nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost Objednatel.

## 7. Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení MKS HMP. Objednatel může delegovat provoz některého z těchto nástrojů na Poskytovatele. Poskytovatel bude mít k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se zejména o systémy:

- Provozní dohledové systémy,
- Bezpečnostní dohledové systémy\*,
- Service Desk,
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)\*,
- System Center Configuration Manager (SCCM)\*,
- a jiné stanovené Objednatelem.

Nástroje, které ke dni podpisu Smlouvy nejsou Poskytovateli k dispozici, jsou označeny \* výše v textu.

## 8. Sdílení kapacity pracovníků

Poskytovatel bude s ohledem na charakter provozování MKS HMP jako celku zajišťovat činnosti více KL stejnými pracovníky, to znamená, že je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly podle více poskytovaných služeb Poskyvatелеm.

## 9. Periodické činnosti

Periodické činnosti se definují tak, že se jedná o činnosti, které je pro zajištění řádného provozu systému nutno vykonávat opakovaně, a to s definovanou periodou. Termín vykonání činností si může Poskytovatel určit podle svých provozních potřeb tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Pro vyloučení pochybností a upřesnění se uvádí:

- je-li činnost v KL definována jako „**roční báze**“, musí být vykonána minimálně jednou za rok, nejdříve však 3 měsíce od předchozí,
- „**kvartální báze**“ znamená činnost minimálně jednou za 3 měsíce, nejdříve však 1 měsíc od předchozí,
- „**měsíční báze**“ znamená činnost minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí,
- „**týdenní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí,

- „**denní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za pracovní den.

Záznam o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Reportu dle odst. 8.6 Smlouvy.

Periodické činnosti mohou zahrnovat:

- kontrola logů,
- zálohování konfigurací,
- kontrola funkcionality,
- profylaktické kontroly,
- čištění hardware,
- kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a service packů.

Seznam periodických činností je vždy určen dokumentací k dané službě.

## 10. Dokumentace

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci systémů a služeb podle definice ve smlouvě, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně, následující položky:

- hlavní komponenty IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu metodiky ITIL,
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí\*,
- popisy vazeb mezi komponentami IS na úrovni datové, logické, fyzické\*,
- uživatelskou dokumentaci\*,
- bezpečnostní dokumentaci\*,
- administrátorskou dokumentaci\*,
- postupy pro provoz a správu IS\*,
- zálohovací plány a postupy\*,
- konfigurace zařízení,
- seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně určení jejich verzí\*,
- konfigurační databázi (CMDB)\*,
- adresní plán\*,
- provozní deník\*,
- katalog periodických činností určených jednotlivými KL\*.

\* Pokud dokumentace není k podpisu Smlouvy k dispozici, může být realizována v rámci Objednávkových služeb.

Elektronická dokumentace je ukládána do sdíleného datového úložiště určeného Objednatelem.

### 10.1. Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, nemá-li Poskytovatel důvod vydat novou verzi dříve z důvodu zásadní změny nebo pokud není stanoveno v KL jinak.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí v případě, kdy na systémech a/neboslužbách nedošlo ke změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo ke změnám.

Dokumenty mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

## **10.2. Datový popis infrastruktury - CMDB**

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o MKS HMP.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) je předmětem dohody Poskytovatele s Objednatelem.

### **11. Provozní deník**

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník definovaný Objednatelem.

#### **11.1. Zaznamenávané skutečnosti**

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL a zdůvodnění, na základě jakého požadavku byly provedeny (např. ID záznamu v SD Objednatele),
- druh změny konfigurací a systémového nastavení,
- výkon pravidelných kontrol.

#### **11.2. Obsah záznamu do Provozního deníku**

Každý záznam v Provozním deníku obsahuje minimálně následující informace:

- datum a čas pořízení záznamu,
- identifikace osoby pořizující záznam,
- popis události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Provozní deník je chronologicky uspořádán, při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje její provedení a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému, je detailně uveden v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle metodiky ITIL.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL.

## 12. Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Příkladem může být účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání Objednatele, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

### 12.1. Obsah záznamu

Každý záznam Výkazu práce specifikuje činnosti vykazované Poskytovatelem a obsahuje minimálně následující informace:

- datum provedení činností,
- identifikaci osoby, která činnosti vykonala,
- stručný popis provedených činností.

## 13. Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a situace pokryté procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity Plan) a DRP (Disaster Recovery Plan) takto:

- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele,
- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů,
- plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Rozsah plánů a testování účinnosti a úplnosti těchto plánů je stanoven na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem v rámci Objednávkových služeb.

## 14. Odstávky

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli anebo na základě požadavku Objednatele. Odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, profylaktických prohlídek dalších služeb uvedených v KL. Požadovaný termín a rozsah odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Objednatele, pokud není stanoveno jinak.

Standardní odstávka je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovou odstávku provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky.

Objednatel má právo zrušit standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato odstávka mohla ohrozit provoz systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem s využitím k tomu určených kontaktních osob nebo jiným domluveným způsobem.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní incidenty a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, zajištěním důvěrnosti dat, jejich dostupností apod. Informace o provedení kritické odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Objednatele a emailem na kontaktní osobu Objednatele, a to neprodleně.

Odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávek do SD Objednatele má Poskytovatel. V případě požadavku na odstávku ze strany Objednatele je odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávky do SD Objednatele u Objednatele.

## **15. Bezpečnostní incident**

V případě identifikace bezpečnostního incidentu je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli. V případě řešení incidentu se Poskytovatel řídí pokyny Objednatele a jeho služby jsou následně vykazovány a objednány dle Objednávkových služeb.

## **16. Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem**

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu koordinovaných Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, školeních apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkolivliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele; především se jedná o poskytovatele služeb ICT provozu a dodavatelů ostatních systémů integrovaných do systému MKS HMP.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele, které jsou nezbytné pro řádné a bezproblémové poskytování Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA, a to po předchozím odsouhlasení a na náklady Objednatele, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel bude pravidelně předkládat požadavky na tyto kapacity dle plánu rozvoje a plánovaných změn provozovaných systémů. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti Objednatele dojde k nedodržení parametrů SLA příslušné Služby ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci ve vztahu ke Službám, jež byly tímto nedodržením součinnosti Objednatele ovlivněny.

- Poskytnutí licenčních podmínek stávajícího software Objednatele, jenž je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

## PŘÍLOHA Č. 3, část C - OICT

### Klasifikace vad a SLA, měření SLA pro OICT

1. Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí Přílohy č. 3, část A Smlouvy.
2. K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) hardware, služeb IS a koncového zařízení pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „**Výpadky**“).
3. Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti dispečinku, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.
4. Pokud je zjištěno úmyslné podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé Vyhodnocovací období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.
5. Prokázání, že k nedostupnosti IS, koncového zařízení a hardware a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele, je povinností Poskytovatele.
6. Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za nedodání Služby.
7. Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení, pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné.
8. Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmeny A, B, C.
9. Požadavky jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmenem D. Objednatel může klást požadavky, které nejsou uvedeny v KL. V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen v KL nebo dohodou Objednatele a Poskytovatele zachycenou formou zápisu do SD Objednatele.

10. Měření a vyhodnocování dostupnosti služeb:

Parametry dostupnosti systému	
Dostupnost (D)	<p>Dostupností je míněna dostupnost služby v průběhu provozní doby vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Do výpočtu parametru dostupnosti služeb jsou zahrnuty pouze incidenty kategorie A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Sjednaná doba Standardní odstávky se do výpočtu Dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu nezapočítává.</p>
	<p>Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV - TO}{TS - TO} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo  <i>TS</i> Souhrnný provozní čas v minutách v rámci Vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by Služba měla být poskytována dle KL.  <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků v rámci Provozní doby Služby v minutách. Čas je vypočten jako součet doby trvání Výpadků. Zdrojem dat je SD a monitorovací nástroj Objednatele.  <i>TO</i> Souhrnný čas všech plánovaných a schválených Odstávek v rámci Provozní doby v minutách.</p>
Reakční doba na zahájení	<p>Reakční doba na zahájení označuje maximální dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku dispečinkem v SD až do okamžiku zařazení příjmu incidentu nebo požadavku Poskytovatelem v SD.</p>
Doba odstranění incidentu kategorie A, B, C	<p>Doba odstranění incidentu označuje maximální dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku dispečinkem v SD až do okamžiku obnovy provozu Služby. Je-li provoz Služby nahrazen náhradním řešením, je doba pro obnovu provozu Služby původním technickým řešením či jiným technickým řešením určena dohodou mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>Hardware pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel. Do zajištění potřebného hardware pro zajištění odstranění incidentu jsou Poskyvateli pozastaveny lhůty určené SLA.</p> <p>Čas potřebný k odstranění závady (hardwarové nebo softwarové), kterou má odstranit smluvní strana odlišná od Poskytovatele, se do doby vyřešení incidentu nezapočítává.</p>
Doba vyřešení požadavku kategorie D	<p>V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení požadavku určen na 30 dní.</p>



**PŘÍLOHA Č. 3, část D - OICT**

**Ceny Služeb OICT**

<b>Ceny Paušálních služeb</b>					
<b>ID KL</b>	<b>Název KL</b>	<b>Cena KL bez DPH za měsíc</b>	<b>Cena KL s DPH za měsíc</b>	<b>Cena KL bez DPH za kalendářní čtvrtletí</b>	<b>Cena KL s DPH za kalendářní čtvrtletí</b>
MKS-KL01-OICT-AD	Správa MS Active Directory	244 350,00 Kč	295 663,50 Kč	733 050,00 Kč	886 990,50 Kč
MKS-KL02-OICT-LAN	Správa síťových prvků	322 838,00 Kč	390 633,98 Kč	968 514,00 Kč	1 171 901,94 Kč
MKS-KL03-OICT-VMW	Správa virtualizační platformy VMware	226 800,00 Kč	274 428,00 Kč	680 400,00 Kč	823 284,00 Kč
MKS-KL04-OICT-NTP	Správa NTP appliance	40 575,00 Kč	49 095,75 Kč	121 725,00 Kč	147 287,25 Kč
MKS-KL05-OICT-GTB	Správa záznamových serverů	384 750,00 Kč	465 547,50 Kč	1 154 250,00 Kč	1 396 642,50 Kč
MKS-KL06-OICT-STOR	Správa datových uložišť	227 775,00 Kč	275 607,75 Kč	683 325,00 Kč	826 823,25 Kč
MKS-KL07-OICT-CAMV	Správa streamovacích serverů	105 900,00 Kč	128 139,00 Kč	317 700,00 Kč	384 417,00 Kč
MKS-KL08-OICT-SKZ	Správa koncových zařízení	406 200,00 Kč	491 502,00 Kč	1 218 600,00 Kč	1 474 506,00 Kč
MKS-KL09-OICT-OS	Správa operačního systému	197 550,00 Kč	239 035,50 Kč	592 650,00 Kč	717 106,50 Kč
MKS-KL10-OICT-AVIR	Správa antivirového softwaru	68 655,00 Kč	83 072,55 Kč	205 965,00 Kč	249 217,65 Kč
MKS-HR01-OICT-PM	Projektové řízení a podpora	150 000,00 Kč	181 500,00 Kč	450 000,00 Kč	544 500,00 Kč

Celková cena Paušálních služeb		
Celková cena za Paušální služby za 3 měsíce bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za Paušální služby za 3 měsíce s DPH
7 126 179,00 Kč	1 496 497,59 Kč	8 622 676,59 Kč

Celková cena Paušálních služeb		
Celková cena za Paušální služby za 12 měsíců bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za Paušální služby za 12 měsíců s DPH
28 504 716,00 Kč	5 985 990,36 Kč	34 490 706,36 Kč

Seznam rolí a sazeb Poskytovatele pro práce realizované v rámci **Objednávkových služeb**:

Role	Sazba v Kč bez DPH za hodinu	Sazba v Kč bez DPH za MD
Administrativní pracovník (L1)	570 Kč	4 560 Kč
Analytik (L2)	770 Kč	6 160 Kč
Operátor SD (L2)	770 Kč	6 160 Kč
Junior projektový manažer (L2)	770 Kč	6 160 Kč
Technický administrátor SD (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Síťový specialista junior (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
IT specialista junior (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Senior analytik (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Konzultant (programátor, tester, admin) (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Manažer (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Projektový manažer (L3)	1 020 Kč	8 160 Kč
Školitel (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč

Senior konzultant (programátor, tester, admin) (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
Senior manažer (právník, marketingový specialista, pověřenec pro ochranu osobních údajů) (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
IT specialista senior (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
UX/UI designer (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
Datový analytik (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
Databázový specialista (L4)	1 240 Kč	9 920 Kč
Síťový specialista senior (L5)	1 490 Kč	11 920 Kč
Architekt (solution, infrastr., ICT) (L5)	1 490 Kč	11 920 Kč
Odborný garant (L6)	1 810 Kč	14 480 Kč
Senior architekt (L6)	1 810 Kč	14 480 Kč

**PŘÍLOHA Č. 3, část E - OICT**  
**Seznam poddodavatelů OICT**

Ke dni uzavření Smlouvy OICT nepředpokládá plnění prostřednictvím poddodavatelů.

**PŘÍLOHA Č. 3, část F - OICT**

**Výchozí stav - seznam HW/SW zařízení spravovaných OICT**

Neveřejná volná příloha

**PŘÍLOHA Č. 3, část G - OICT**

**Přehled lokalit OICT**


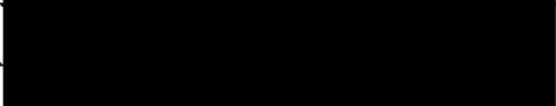
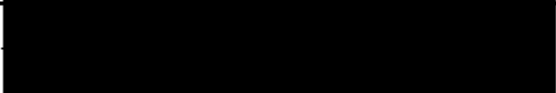
Neveřejná volná příloha

## PŘÍLOHA Č. 4


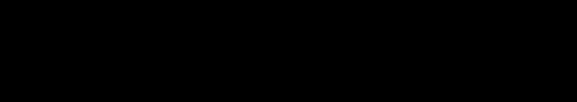
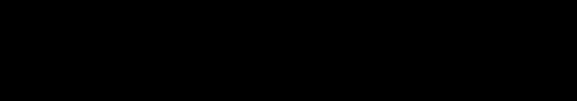

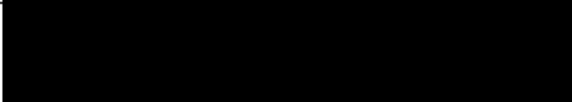


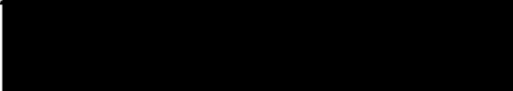
### Seznam oprávněných osob

#### Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Karolý
Adresa	
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních

Jméno a příjmení	Mgr. Petr Hanousek
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Mgr. Jana Kirnerová
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Mgr. Miroslav Benda
Adresa	
E-mail	

Telefon	[REDACTED]
---------	------------

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Mgr. Jana Kirnerová
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Mgr. Miroslav Benda
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

**Za OICT:**

**Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních** jsou osoby oprávněny vést s dalšími Smluvními stranami jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu, byť i jen ve vztahu ke konkrétnímu KL, a uzavírat k ní dodatky, tyto osoby jsou dále oprávněny podávat Objednávky a potvrzovat Nabídky:

Jméno a příjmení	Tomáš Barčí
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Jan Znamenáček
Adresa	[REDACTED]



E-mail	
Telefon	

**Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních** jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci Změnového řízení dle této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí Plnění dle této Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy.

Jméno a příjmení	Tomáš Barcozi
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Jan Znamenáček
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Jan Ladin
Adresa	Dělnická 213/12, Praha 7
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Tomáš Kubiček
Adresa	

E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Renáta Fiřtová
Adresa	
E-mail	
Telefon	

**Osoby oprávněné jednat ve věcech technických** jsou osoby oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky:

Jméno a příjmení	Tomáš Kubiček
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Kamil Kačer
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Renáta Fiřtová
Adresa	
E-mail	

Telefon	[REDACTED]
Jméno a příjmení	Karel Pokorný
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

**Za THMP:**

**Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních** jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky:

Jméno a příjmení	Tomáš Jilek
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	
Jméno a příjmení	Tomáš Novotný
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefon	
Jméno a příjmení	Libor Fiala
Adresa	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]


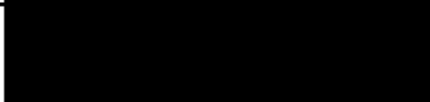


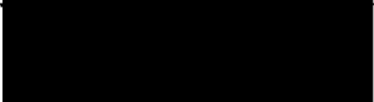
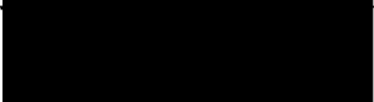

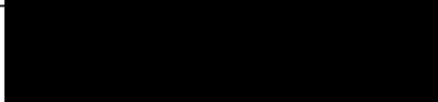
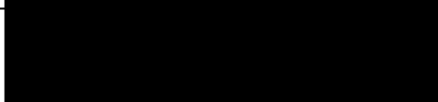

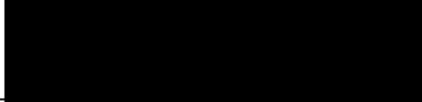


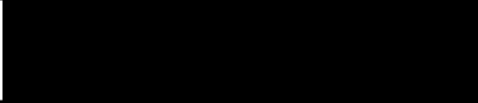
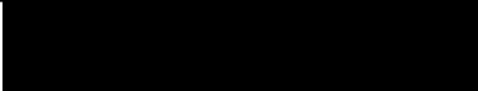
Telefon	
---------	--

**Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních** jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné jednat v záležitostech obchodních jsou oprávněny podávat Objednávky a potvrzovat Nabídky;

Jméno a příjmení	Kamil Chudada
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Petr Malevič
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Libor Fiala
Adresa	
E-mail	
Telefon	

**Osoby oprávněné jednat ve věcech technických** jsou osoby oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky;

Jméno a příjmení	Kamil Chudada
------------------	---------------

Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Petr Malevič
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Daniel Rutar
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Karel Gruber
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Ondřej Herout
Adresa	
E-mail	
Telefon	

## PŘÍLOHA Č. 5

### Vzor Reportu dle odst. 8.6 Smlouvy

<b>PRA PRA PRA PRA</b>	<b>HA GUE GA G</b>	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
<b>Zpráva – období</b>		

#### PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Zpracovatel protokolu	
Číslo protokolu	

#### PŘEDMĚT AKCEPTACE

Smlouva číslo	
Popis plnění	
Důvod akceptace	
Forma akceptace	

#### SMLUVNÍ STRANY

<b>OBJEDNATEL</b>	
Název	
Adresa	
IČO	
Pověřená osoba	
Funkce	
<b>POSKYTOVATEL</b>	
Název	
Adresa	
IČO	
Pověřená osoba	

1. Manažerský souhrn – kvalita služeb, finanční plnění
2. Hodnocení dodržování SLA dle katalogových listů
3. Změnová řízení
4. Ad-Hocslužby
5. Hlavní rizika pro další období

## PŘÍLOHA Č. 6

### Vzor Změnového listu dle odst.13.1.3 Smlouvy

#### PROJEKT

Název projektu	
ID projektu	
Manažer projektu	
Předkladatel požadavku	
ID změny	
Datum předložení	

#### ZMĚNA

<b>Popis požadované změny</b>
<b>Ovlivněné produkty/výstupy</b>
<b>Důvod změny</b>
<b>Dopad změny na harmonogram</b>
<b>Dopad změny na cíle projektu</b>
<b>Dopad na kvalitu projektu</b>
<b>Dopad na zdroje projektu</b>



<b>Dopad na rozpočet projektu</b>		
<b>Činnosti potřebné k provedení změny</b>		
<b>Předpokládané náklady na změnu</b>		
<b>Předpokládaná doba realizace změny</b>		
<b>Požadované datum realizace změny</b>		
<b>Priorita</b>		
Nezbytné <input checked="" type="checkbox"/>	Velmi žádoucí <input type="checkbox"/>	Nízká priorita <input type="checkbox"/>
<b>Navrhované řešení změny</b>		
<b>Rozhodnutí o změně</b>		
Schváleno <input checked="" type="checkbox"/>	Schvalovatel	
Zamítnuto <input type="checkbox"/>	Pozice	
	Datum	
	Podpis	
<b>Přiřazeno komu</b>		
<b>Komentář</b>		

## SEZNAM PŘÍLOH

ID	Název	Typ	Poznámka