**Smlouva na poskytování služeb podpory ICT provozu 2023+**

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Vladimírem Velasem, ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

číslo smlouvy Objednatele S2023-0015, DMS: 391-2023-12120, č. j. MZE-13215/2023-12120

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 028 19 678, DIČ: CZ02819678, Je plátcem DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka C 223566

bankovní spojení: PPF banka, a. s., číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: xxx, jednatelem a xxx, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 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. Objednatel prohlašuje, že:
		1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem
		č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
		2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
	2. Poskytovatel prohlašuje, že:
		1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českéhoprávního řádu, a
		2. není s odkazem na čl. 5k nařízení Rady EU 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině,

a) ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,

b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto pododstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo

c) fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto pododstavce Smlouvy, a

* + 1. není osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska,
		a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto a předcházejícím pododstavci Smlouvy, a
		2. se tímto zavazuje udržovat prohlášení a závazky podle tohoto odst. 1.2. čl. 1. a podle odst. 8.17 čl. 8. Smlouvy v pravdivosti a platnosti po dobu účinnosti této Smlouvy a Objednatele bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dní ode dne, kdy příslušná skutečnost nastala) informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost předmětných prohlášení a závazků a o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky, a
		3. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
		4. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, a
		5. je připraven veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb podpory ICT provozu 2023+“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a
		6. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
		7. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
		8. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.
1. ÚČEL SMLOUVY
	1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádné správy a provozu infrastruktury MZe, souvisejícího SW a HW v datových centrech MZe a realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“). Tento HW a SW je využíván pro zajištění provozu registrů a dalších důležitých systémů Objednatele včetně aktuálně 12 významných informačních systémů.
	2. Poskytovatel a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, musí být subjektem nezávislým na dodavatelích nebo poddodavatelích, kteří jsou přímo či nepřímo dodavateli nebo poddodavateli rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky na Penetrační testování, Role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, a ani sám Poskytovatel, jeho poddodavatel(é) a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, nesmí být zároveň dodavatelem nebo poddodavatelem rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky Penetrační testování, Role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, nebo osobou ovládající nebo ovládanou takovým dodavatelem nebo poddodavatelem nebo účastníkem v takových probíhajících zadávacích řízeních na MZe (celá tato věta dále jen „**Podmínka nezávislosti**“).
2. PŘEDMĚT SMLOUVY
	1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT infrastruktury Objednatele (dále také „**Služby**“), a to zejména v následujících oblastech:
* správa a provoz HW infrastruktury;
* správa a provoz vybraných systémových služeb a aplikací;
* správa a provoz datových úložišť a zálohovacích systémů;
* správa, provoz Single Sign On systému MZe v Hostingových Centrech (dále jen „**HC**“) Objednatele, zajištující ověřování a jednotné přihlašování uživatelů v rámci centrálních portálů a aplikací MZe.
	1. Služby jsou dále specifikovány v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy (dále jen „**Specifikace služeb**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) vymezeny v příslušném KL buď jako:
		1. pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení, provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy), po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ resp. „**Paušální KL**“) nebo jako
		2. ad hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněných postupem dle čl. 6 Smlouvy, které zahrnují odborné služby pro potřeby Objednatele.
	2. Nedílnou součástí poskytování Paušálních služeb je též pravidelná aktualizace příslušné technické, administrátorské a uživatelské dokumentace vztahující se k jednotlivým spravovaným a provozovaným prvkům uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále též „**Dokumentace systémů**“) v rozsahu činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
	3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě, včetně jejích Příloh.
	4. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem, není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
	5. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
1. DOBA, MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ
	1. Poskytovatel se zavazuje zahájit inicializaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 této Smlouvy) Paušálních služeb od okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud Smlouva nabyde účinnosti dle odst. 29.1 Smlouvy dne 1. 6. 2023, musí být inicializace ukončena nejpozději ke dni 31. 7. 2023; pokud by Smlouva nabyla účinnosti později, musí být inicializace ukončena nejpozději do dvou měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Smluvní strany se mohou dohodnout na dřívějším ukončení inicializace Paušálních služeb.
	2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Paušálních služeb po ukončení inicializace na základě písemného pokynu Objednatele, nejdříve však od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k ukončení inicializace Paušálních služeb, nejpozději však od 1. dne 4. kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k ukončení inicializace Paušálních služeb.
	3. Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 6 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
	4. Místem plnění je
		1. sídlo Objednatele na adrese Těšnov 65/17, Praha 1,
		2. Hostingové centrum Stodůlky na adrese K Zahrádkám 2065/2, Praha 13,
		3. Hostingové centrum Chodov na adrese V Lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov Česká republika.
	5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (off-site). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
2. INICIALIZACE PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
	1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Paušálních služeb po ukončení inicializace na základě písemného pokynu Objednatele, nejpozději však od 1. dne 4. kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k ukončení inicializace Paušálních služeb v souladu s podmínkami uvedenými v tomto článku a v [Příloze č.](#_Příloha_č._3_1) 3 této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“).
	2. Poskytovatel je povinen řídit se při zahájení Inicializace a po dobu trvání Inicializace pokyny uvedenými v Příloze č. 3 Smlouvy. Smyslem Inicializace je, aby se Poskytovatel seznámil s podmínkami poskytování Paušálních služeb v prostředí Objednatele, převzal prostředky potřebné pro řádné poskytování Paušálních služeb Objednateli a převzal a případně doplnil Dokumentaci systémů. Poskytovatel je povinen ukončit Inicializaci nejpozději v termínu dle odst. 4.1 Smlouvy.
	3. Zástupci smluvních stran potvrdí řádné dokončení Inicializace dle odst. 5.1 písemným protokolem o Inicializaci Paušálních služeb.
	4. Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží žádná úhrada. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu ceny Paušálních služeb nevzniká.
3. POSTUP POPTÁVÁNÍ AD HOC SLUŽEB
	1. Realizace požadavku na změnu prováděná dle katalogového listu OSL-001 bude probíhat na základě postupu uvedeného v tomto článku.
	2. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (ve smyslu odst. 33.8 této Smlouvy vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), v návaznosti na celkový rozsah požadovaných prací v následujících lhůtách:
		1. do 1 pracovního dne od obdržení věcného zadání Objednatele bude zpracovaná Nabídka na plnění, jehož rozsah nepřesahuje 1 člověkoden;
		2. do 3 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele bude zpracovaná Nabídka na plnění, jehož rozsah přesahuje 1 člověkoden a zároveň nepřesahuje 5 člověkodnů;
		3. do  5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele bude zpracovaná Nabídka ve všech ostatních případech neuvedených v pododst. 6.2.1 nebo 6.2.2. Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:
			1. dopady do systémů Objednatele;
			2. návrh konceptu technického řešení;
			3. harmonogram plnění;
			4. požadavky na součinnost Objednatele;
			5. požadavky na součinnost třetích stran;
			6. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Poskytovatel je oprávněn svoji Nabídku změnit na základě písemného požadavku Objednatele. Upravená Nabídka je pak pro Poskytovatele závazná. V případě, že Objednatel nepožaduje žádnou úpravu Nabídky, je závazné její původní znění.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek na jakékoliv plnění, a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (ve smyslu odst. 33.8 této Smlouvy vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb**“) objednat u Poskytovatele plnění dle typu KL Ad hoc na základě Nabídky popsané v odst. 6.2 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poskytnout objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb musí minimálně obsahovat:
		+ 1. požadovaný termín dokončení plnění;
			2. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
			3. odkaz na Nabídku, na základě které je Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován;
			4. schválení oprávněné osoby Objednatele.

Objednatel však není povinen na základě Nabídky podat žádný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb a v tomto případě nebude povinen hradit Poskytovateli jakékoliv náklady.

* 1. V případě, že Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb je v rozporu se Smlouvou nebo s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, které jsou v rozporu s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb písemně (ve smyslu odst. 33.8 této Smlouvy i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli.
	2. Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkohodiny práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden je 8 člověkohodin, což odpovídá 8 hodinám práce jedné osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena realizačního týmu.
	3. Na poskytování Ad hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 6. Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, o čemž je povinen písemně informovat Poskytovatele. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
	4. V případě, že bude dosažena výše maximální celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 18.2 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 18.2 Smlouvy a uvádět tuto částku ve výkazech dle čl. 13 této Smlouvy.
1. ŠKÁLOVÁNÍ SLUŽEB
	1. U Paušálních služeb je ze strany Objednatele přípustná změna jejich rozsahu i rozsahu alokace jednotlivých rolí podílejících se na plnění příslušné Služby, tedy škálování, jímž se rozumí vyhrazená změna závazku dle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).
	2. Objednatel může požadovat škálování Služeb zejména
		1. na základě údajů ze ServiceDesk nástroje a Monitoringu o alokaci rolí na plnění Paušálních služeb,
		2. v důsledku změn aplikační infrastruktury (viz odst. 16.3 této Smlouvy), nebo
		3. v souvislosti se změnou SLA parametrů Služeb.
	3. Škálování bude provedeno změnou alokace jednotlivých rolí, nebo počtu členů realizačního týmu v jednotlivých rolích podílejících se na plnění škálované Služby. Objednatel určí rozsah změn Paušálních služeb a zašle Poskytovateli požadavek na změnu parametrů Služby. Objednatel poté buďto navrhne Poskytovateli úpravy alokace jednotlivých rolí či členů realizačního týmu podílejících se na plnění škálované Služby, nebo vyzve Poskytovatele, aby návrh úpravy alokace jednotlivých rolí či členů realizačního týmu podílejících se na plnění škálované Služby zpracoval.
	4. Pokud nebude Poskytovatel s rozsahem změn souhlasit, předá Objednatel jím navržený rozsah změn k přezkumu soudnímu znalci v oboru kybernetika. Stanovisko znalce je pro obě smluvní strany závazné a ve znalcem určeném rozsahu dojde ke změně rozsahu Služeb.
	5. Poskytovatel je povinen upravit parametry Služeb dle požadavku Objednatele nejpozději do konce kalendářního měsíce, v němž mu byl doručen požadavek Objednatele na změnu parametrů Služeb. Pokud bude Poskytovateli požadavek na změnu rozsahu Služeb doručen po 10. dni v měsíci, je Poskytovatel povinen upravit parametry Služeb nejpozději do konce následujícího měsíce. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ve změněném rozsahu a od prvního dne měsíce následujícího po skončení lhůty na úpravu parametrů Služeb.
	6. Od úpravy parametrů Služeb Poskytovatelem dle požadavků Objednatele je služba nadále poskytována dle takto upravených parametrů.
	7. Parametry jednotlivých Služeb může Objednatel upravovat (škálovat) opakovaně kdykoliv v průběhu poskytování Paušálních služeb.
2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
	1. Poskytovatel se zavazuje:
		1. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
		2. poskytovat Služby v kvalitě dle Přílohy č. 1 a 2 této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je postiženo sankcí ve formě slevy z ceny (dále jen „**SLA**“);
		3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
		4. alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity pouze těch členů realizačního týmu Poskytovatele uvedených v nabídce Poskytovatele podané v zadávacím řízení k zadání Veřejné zakázky s výjimkou uvedenou dále v tomto bodu. Tito členové realizačního týmu jsou uvedeni v Příloze č. 7 této Smlouvy. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu za účelem provádění činností plynoucích z této Smlouvy. V případě ukončení plnění některé Služby může na základě dohody Objednatele a Poskytovatele dojít ke snížení počtu členů týmu alokovaných pro jednotlivé role. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Pokud bude Objednatel požadovat výměnu některého člena realizačního týmu, je Poskytovatel povinen nejpozději do 20 pracovních dnů od doručení písemného požadavku Objednatele navrhnout nového člena realizačního týmu. Každá změna ve složení realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 7 Smlouvy bude možná jen s předchozím písemným schválením Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci. Poskytovatel má povinnost alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 7 Smlouvy, případně příslušných náhradníků (osoby, které nahradily členy realizačního týmu) splňujících požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž Objednatel si vyhrazuje právo ověřit znalosti náhradníků obdobným způsobem, jak bylo stanoveno v Zadávací dokumentaci. Objednatel může alokovat kapacitu i dalších pracovníků nad rámec členů týmu uvedených v Příloze č. 7 Smlouvy, ale bez nároku na placení za tuto alokovanou kapacitu. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy. Při změně realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
		5. alokovat na poskytování Ad hoc služeb kapacitu solution architekta alespoň 5 člověkohodin týdně. Tato povinnost neznamená, že bude muset být tento člen týmu k poskytnutí Ad hoc služeb využit;
		6. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
		7. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
		8. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
		9. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
		10. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
		11. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
		12. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
		13. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
		14. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
		15. chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele;
		16. provádět úplnou dokumentaci poskytování Služeb dle této Smlouvy v ServiceDesk nástroji určeném Objednatelem. Poskytovatel je povinen u Ad hoc služeb vždy nejpozději do konce 2. pracovního dne zanést do ServiceDesk nástroje provedené činnosti během pracovního dne, pokud se smluvní strany v závažných případech nedohodnou jinak. Pokud budou činnosti provedené během pracovního dne zaneseny do ServiceDesk nástroje později, nebudou moci býti obsaženy v akceptačním protokolu ani nebudou moci býti předmětem fakturace.
	2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně poddodavatelů Poskytovatele, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
	3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy i v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činnosti či jiných úkonů souvisejících s plněním Paušálních služeb, včetně řešení požadavků uvedených v rámci Přílohy č. 2 Smlouvy, a též úkonů souvisejících s realizací požadavků na Ad hoc služby. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit kontrolu plnění i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést kontrolu plnění nejpozději 3 pracovní dny předem.
	4. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Poskytovateli uvedených v záhlaví Smlouvy, změny osob uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy a jakékoliv změny týkající se registrace Poskytovatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.
	5. Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o významné změně ovládání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy; a to nejpozději do 10 pracovních dní od uskutečnění takové změny. Ovládáním se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení.
	6. Poskytovatel se zavazuje, že správu systémů Objednatele bude provádět výhradně prostřednictvím řešení pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „**PIM**“). Přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům Objednatele mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy k systémům Objednatele jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům bude udělená sankce dle odst. 28.15 Smlouvy.
	7. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré účty včetně hesel, které vytvoří nebo budou vytvořeny v rámci jím dodávané Služby či řešení, budou evidovány v nástroji PIM. U takto evidovaných účtů bude nastaveno jejich řízení nástrojem PIM, pokud to bude technicky na straně nástroje PIM a systémů příslušného provozovatele používajícího tento účet možné. Pokud to technicky možné nebude, bude soulad účtů s bezpečnostní směrnicí a udržování aktuálních hesel v PIM řešení zajišťovat příslušný provozovatel. Pro automatické řízení účtů nástrojem PIM, k zajištění přístupu Poskytovatele ke spravovaným systémům, a pro zajištění možnosti auditního a nouzového přístupu Objednatele a Poskytovatele, Poskytovatel zajistí vytvoření technických a systémových účtů na spravovaných systémech dle požadavků Objednatele a nebude tyto technické a systémové účty měnit, upravovat či neoprávněně využívat k přístupu a jiným činnostem mimo situace výslovně povolené Objednatelem.
	8. Rámec využiti nástroje PIM v podobě aplikaci použitých pro správu prostředí Objednatele, metod přístupu ke spravovaným systémům a metod autentizace je Objednatelem definován v Interní dokumentaci. Poskytovatel se zavazuje, že bude veškeré činnosti vykonávat v souladu s touto Interní dokumentací.
	9. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provádění jednorázových nebo pravidelných automatických kontrol plnění této Smlouvy souvisejících se změnami konfigurací nebo aktualizacemi systémů nebo aplikací na zařízeních, která jsou předmětem této Smlouvy, a to včetně zařízení třetích stran, na kterých jsou provozovány systémy nebo aplikace Objednatele. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat zřízení přístupových oprávnění do předmětných zařízení, systémů nebo aplikací, a to v takové úrovni, aby bylo možné tyto konfigurační nebo aktualizační změny ověřit v požadované úrovni. Poskytovatel je povinen tato požadovaná přístupová oprávnění zřídit a za účelem kontroly definovat vhodnou časovou periodu pro jejich využití se sníženými dopady do provozu. Dále je povinen stejným způsobem umožnit tuto kontrolu osobám oprávněným ze zákona nebo osobám, které Objednatel k této činnosti pověřil. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu akceptovat nejméně jednou za 3 měsíce nebo dle specifikace příslušného Paušálního KL.
	10. Veškeré komponenty systémů, včetně infrastruktury, která je jejich podpůrnou součástí, musí zaznamenávat auditní události definované v Interní dokumentaci a Poskytovatel musí umožnit a poskytnout součinnost na jejich integraci do systému bezpečnostního monitoringu (dále jen „**SIEM**“), a to takovým způsobem, aby naplňovala požadavky na bezpečnostní monitoring definovaný v Interní dokumentaci. Integrace auditních událostí musí být zajištěna v čase blížící se reálnému času od vzniku auditní události do jejího zaslání na SIEM a zasílání auditních událostí musí být realizováno napřímo mezi zdrojem auditních událostí a SIEM systémem bez dalších prostředníků přeposílajících tyto auditní události, pokud není Objednatelem povoleno jinak. V případě zákaznických aplikací musí Poskytovatel umožnit u těchto aplikací auditovat veškeré privilegované činnosti provedené v aplikaci
	a ukládat auditní záznamy o provedení těchto činností tak, jak je uvedeno v Interní dokumentaci. U zákaznických aplikací či komponent, které jsou již do nástroje SIEM integrovány, se Poskytovatel zavazuje Objednateli předat na vyžádaní přesnou strukturu těchto auditních záznamů a seznam všech logovaných auditních záznamů včetně jejich významového popisu.
	11. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí po celou dobu plnění Veřejné zakázky
		* 1. plnění veškerých povinností vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí; k plnění těchto povinností zaváže Poskytovatel i své poddodavatele,
			2. sjednání a dodržování nediskriminačních smluvních podmínek se svými poddodavateli, zejména srovnatelné úrovně splatnosti faktur a srovnatelné výše smluvních pokut s podmínkami této Smlouvy, včetně poskytování řádných plateb za provedené práce těmto svým poddodavatelům,
			3. při výkonu administrativních činností souvisejících s plněním Veřejné zakázky používání, je-li to objektivně možné, recyklovaných nebo recyklovatelných materiálů, výrobků a obalů.
	12. Poskytovatel je povinen v rámci provozu a správy systémů evidovat a sledovat termíny exspirace certifikátů, které jsou v systémech využívány. Poskytovatel předloží Objednateli požadavek na obnovu certifikátu nejpozději do 30 dnů před exspirací aktuálně platného certifikátu. Následnou instalaci certifikátu včetně související úkonů, provede Poskytovatel tak, aby nedošlo k nedostupnosti systému.
	13. Poskytovatel je povinen doplnit převzatou Dokumentaci systémů tak, aby obsahovala:
		1. Detailní a úplný popis provádění veškerých procesů, které jsou v souvislosti se zajišťováním Služeb dle katalogových listů (vymezených Přílohami č. 1 a 2 této Smlouvy) vyžadovány metodikou ITIL v4, či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.
		2. Stanovení četnosti a dalších měřitelných parametrů, jejichž dodržení je nezbytné pro řádné naplnění všech požadavků stanovených katalogovými listy (vymezenými Přílohami č. 1 a 2 této Smlouvy) či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.
		3. Dokumentaci týkající se zajištění kontinuity Služeb.
		4. Dokumentaci související se zálohováním, tj. zálohovací plány a postupy, stejně jako dokumentaci postupů pro obnovu dat.
		5. Stanovení způsobu monitoringu a vyhodnocování plnění všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy, Zadávací dokumentace nebo Dokumentace systémů vyhodnocovány.
		6. Úplnou konfigurační databázi (CMDB) spravovaných a provozovaných prvků dle této Smlouvy. CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele. Poté bude na pokyn Objednatele vedená v ServiceDesk nástroji Objednatele. Konfigurační databáze musí obsahovat popis vlastností konfiguračních položek a jejich vzájemných vztahů tak, aby bylo možné řádně provádět úkony spojené s provozem, správou a koncepčním rozvojem infrastruktury. Součástí CMDB musí být i navázání prvků spravovaných a provozovaných dle této Smlouvy na prvky technologické infrastruktury ve správě Objednatele, či jím zvolených subjektů. Dále musí CMDB obsahovat informace potřebné pro licenční audity, tj. musí obsahovat informace o přiřazených licencích jednotlivým prvkům. Popsány musí být veškeré konfigurační položky dotčené plněním Poskytovatele dle této Smlouvy.

K doplnění Dokumentace systémů musí dojít nejpozději do ukončení Inicializace.

* 1. Dokumentace systémů bude udržována na sdíleném úložišti určeném Objednatelem.
	2. Pokud plnění Služby vyvolá potřebu aktualizovat Dokumentaci systémů, musí být tato aktualizována v rámci daného plnění. Ve všech ostatních případech je Poskytovatel povinen aktualizovat Dokumentaci systémů neprodleně poté, co je potřeba aktualizace Dokumentace systémů identifikována, nejdéle však do 10 pracovních dnů od identifikace potřeby, pokud se smluvní strany nedomluví v daném případě jinak.
	3. Poskytovatel se zavazuje plnit sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy, eventuálně jiných, Objednatelem předem písemně odsouhlasených, poddodavatelů, přičemž v případě využití poddodavatele odpovídá Objednateli v takovém rozsahu a způsobem, jako kdyby plnil sám Poskytovatel.
	4. Poskytovatel se s odkazem na čl. 5k nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, zavazuje a odpovídá za to, že jeho poddodavatelé, pokud jejich plnění představuje více než 10 % hodnoty Veřejné zakázky, nejsou
		+ 1. ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
			2. právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písm. a) tohoto odstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo
			3. fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písm. a) nebo b) tohoto odstavce Smlouvy.

Poskytovatel dále odpovídá za to, že žádný jeho poddodavatel není po celou dobu trvání této Smlouvy osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost
a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, navazující na nařízení EU uvedená v tomto odstavci Smlouvy.

* 1. Poskytovatel se zavazuje zajistit po ukončení smluvního vztahu s Objednatelem smazání provozních údajů, testovací databáze, konfiguračních údajů a jiných informací Objednatele, jejich kopií a případně likvidaci technických nosičů s těmito údaji u Poskytovatele v návaznosti na jejich citlivost a důležitost a v souladu s požadavky přílohy č. 4 k vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat.
	2. Na základě písemné výzvy (tj. ve smyslu odst. 33.8 této Smlouvy i elektronicky) Objednatele se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli nejpozději do dvou pracovních dnů informace o průběhu, výsledcích a výstupech Ad hoc služeb. Takovými informacemi se rozumí zejména informace o
		+ 1. stavu prací při poskytování jednotlivých Ad hoc služeb,
			2. kapacitě členů realizačního týmu Poskytovatele na poskytovaných Ad hoc službách,
			3. lhůtě a způsobu dodání výstupů Ad hoc služeb,
			4. alokaci členů realizačního týmu a jejich utilizaci a realizaci Ad hoc služeb.

Takovou výzvu je Objednatel oprávněn zaslat Poskytovateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy a pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že počet výzev není omezen.

* 1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby v případě havárie a potřebné obnovy provozu mohla být tato obnova provedena také Objednatelem bez nutné přímé spolupráce s Poskytovatelem, a to na základě Poskytovatelem dodané Dokumentace systémů obsahující dokumentaci k obnově provozu. V případě nekompletní nebo neaktualizované verze Dokumentace systémů nebo Disaster recovery plan a nemožnosti ze strany Objednatele provoz obnovit, bude veškeré náklady Objednatele spojené s touto obnovou povinen hradit Poskytovatel.
	2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy bude on, poddodavatelé a osoby, které budou vykonávat předmět plnění, včetně souvisejících služeb, splňovat Podmínku nezávislosti (viz čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy). Poskytovatel se zavazuje dodržovat svá prohlášení uvedená v tomto odstavci po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se z důvodu zachování jeho nezávislosti a nestrannosti dále zavazuje, že se po dobu účinnosti této Smlouvy nezúčastní veřejných zakázek Objednatele v oblasti kybernetické bezpečnosti (viz čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy).
	3. V případě, že Objednatel pojme jakékoliv podezření o tom, že Poskytovatel nesplňuje Podmínku nezávislosti, písemně na to Poskytovatele upozorní. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem prokázat, že Podmínku nezávislosti splňuje. Tato lhůta přitom nesmí být kratší než 5 pracovních dnů.
	4. V případě, že Objednatel pojme jakékoliv podezření o tom, že poddodavatel nebo osoba vykonávající předmět plnění, včetně souvisejících služeb nesplňuje Podmínku nezávislosti, písemně na to Poskytovatele upozorní. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem prokázat, že tato osoba Podmínku nezávislosti splňuje, popřípadě navrhnout Objednateli osobu jinou. Tato lhůta přitom nesmí být kratší než 5 pracovních dnů. Jiná osoba vykonávající předmět této Smlouvy přitom musí být schválena postupem uvedeným v pododst. 8.1.4 tohoto článku Smlouvy.
1. POJIŠTĚNÍ
	1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli (či jiné osobě) při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
2. INTERNÍ DOKUMENTACE
	1. Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb a které tvoří součást Zadávací dokumentace a následně jsou předané v průběhu Inicializace (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířena Objednatelem o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem sdělí, zda má vůči novému a předem neodsouhlasenému dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny Interní dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy.
3. MONITORING
	1. Poskytovatel je povinen zajistit monitoring a vyhodnocování všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy, Zadávací dokumentace nebo Dokumentace systémů vyhodnocovány. Výstupy monitoringu
	a vyhodnocování budou sloužit k vyhodnocení úrovně plnění Paušálních služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
	2. Poskytovatel smí pro Monitoring využít nástroje a licence, kterými již Objednatel disponuje. Přehled těchto nástrojů a licencí je součástí dokumentů předaných jako součást Dohody o ochraně důvěrných informací, která tvoří Přílohu č. 4 Zadávací dokumentace.
	3. Veškeré prvky Monitoringu musí být nasazeny na infrastruktuře Objednatele.
	4. Poskytovatel je povinen zpřístupnit veškeré nástroje využívané k monitoringu a vyhodnocování také Objednateli a Objednatelem stanoveným osobám.
	5. Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem spravované systémy mohou být monitorovány rovněž dohledovými nástroji Objednatele, a to i v jiném rozsahu, než je vymezen SLA parametry Služeb. Poskytovatel musí poskytnout Objednateli součinnost nezbytnou pro zajištění řádné funkčnosti dohledových nástrojů Objednatele.
	6. V případě, že dojde k rozporu mezi daty monitoringu Poskytovatele a Objednatele, je povinen Poskytovatel osvětlit tento rozpor. Pro vyhodnocení parametrů služeb pak platí v případě rozporu data z monitoringu Objednatele, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak. Pro účely vyhodnocení se nepoužijí data z té části monitoringu Objednatele, která nebude Poskytovateli zpřístupněna.
4. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
	1. Výkaz plnění Paušálních služeb se vytváří výhradně na základě údajů o plnění SLA obsažených v ServiceDesk nástroji a Monitoringu. Údaje o plnění SLA obsažené v Monitoringu uvede Poskytovatel do akceptačního protokolu příslušného vyhodnocovacího období, kterým se rozumí 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
	2. Výkaz plnění Paušálních služeb slouží jako podklad k akceptaci Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 12.1 této Smlouvy) pro všechny Paušální služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
		1. Akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Paušálních služeb za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období.
		2. Report obsahující informace ze ServiceDesk nástroje a Monitoringu rozhodné pro vyhodnocení naplnění všech Objednatelem požadovaných měřitelných parametrů spolu s informací o úrovni naplnění požadovaných parametrů.
		3. Report obsahující informace rozhodné pro vyhodnocení objemu odvedené práce v rámci zajišťování Služeb dle katalogových listů. Ten musí obsahovat alespoň následující informace:
* Identifikaci KL, v souvislosti s kterým byla činnost provedena;
* Datum a čas provedení činností;
* Role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností.
	1. Poskytovatel je povinen předat kompletní Výkaz plnění Paušálních služeb Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce Vyhodnocovacího období nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení Výkazu plnění Paušálních služeb a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.
	2. Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, budou veškeré činnosti, jichž se podávání nepravdivých dat a výkazů týká, považovány za nevykonané, a Poskytovateli nebude náležet za tyto činnosti žádná odměna.
1. VÝKAZ AD HOC SLUŽEB
	1. Výkaz Ad hoc služeb může obsahovat pouze činnosti, které jsou evidovány v ServiceDesk nástroji určeném dle čl. 14 této Smlouvy.
	2. Výkaz Ad hoc služeb KL OSL-001 slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby. Výkaz Ad hoc služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 20.3.1 Smlouvy akceptuje výsledek Ad hoc služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak. Výkaz Ad hoc služeb obsahuje výkaz práce, který bude obsahovat minimálně následující informace:
* Datum a čas provedení činností;
* Vazby činnosti na zadání (např. identifikace tzv. ticketu v ServiceDesk nástroji);
* Role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností.
	1. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je na žádost Objednatele povinen poskytnout podrobnější charakteristiku provedených činností tak, aby byl průkazný a přezkoumatelný objem odvedených prací.
	2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Ad hoc služeb KL OSL-001 či jeho část poté, co bude plnění Ad hoc služeb akceptováno částečně dle odst. 20.3.2 této Smlouvy, přičemž výkaz Ad hoc služeb bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatelem, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Ad hoc služeb.
	3. Pokud dojde k souběhu činností některých rolí při plnění Ad hoc s rolemi Paušálních služeb (viz odst. 18.8 této Smlouvy) uvede Poskytovatel ve výkazu Ad hoc služeb u každé fyzické osoby spadající do takového souběhu
* evidovaný počet časových jednotek při plnění Ad hoc služeb,
* rozsah časových jednotek podléhajících souběhu s Paušálními službami, účtovaný počet časových jednotek, který odpovídá rozdílu mezi evidovanými časovými jednotkami pro plnění Ad hoc služeb a nevyčerpanými časovými jednotkami podléhajícími souběhu s Paušálními službami.

Započtení souběhu, resp. ponížení ceny za Ad hoc služby (viz odst. 18.8 této Smlouvy) je vždy vázáno na role. Zápočet je tedy Poskytovatel povinen provést pro stejnou roli i v případě, že jsou Ad hoc služby poskytovány jinou fyzickou osobou než Paušální služby.

1. Dokumentování služeb Poskytovatele
	1. Poskytovatel je povinen dokumentovat plnění všech Služeb v ServiceDesk nástroji určeném Objednatelem.
	2. Zaznamenána musí být každá činnost Poskytovatele (tj. automaticky i manuálně provedena) neprodleně po jejím provedení. Výjimkou je pouze situace při výpadku ServiceDesk nástroje, pro kterou musí mít Poskytovatel připraven Objednatelem schválený scénář dokumentování činností.
	3. Činnost, která není zadokumentována v ServiceDesk nástroji není považována za provedenou, a to ani z pohledu vyhodnocování plnění SLA.
	4. Objednatel bude mít ServiceDesk nástroj připraven nejdříve 1.1.2024. Poskytovatel je povinen ServiceDesk nástroj umožňující plnou evidenci služeb sám zajistit a zřídit Objednateli přístup ke všem informacím týkajících se dokumentování plnění Služeb. Poté co bude ServiceDesk nástroj Objednatele připraven, je Poskytovatel povinen Objednateli ve strukturované podobě poskytnout data týkající se evidence poskytovaných Služeb z jím zajišťovaného ServiceDesk nástroje a na pokyn Objednatele zahájit dokumentaci svých činností v ServiceDesk nástroji Objednatele.
	5. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při nastavení procesů v ServiceDesk nástroji tak, aby procesy odpovídaly Dokumentaci systémů dle odst. 8.13 až 8.15 této Smlouvy.
2. ZÁRUKA
	1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy na základě výkazu Ad hoc služeb, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění, včetně jeho součástí a příslušenství, stejně jako na produkty třetích stran, které tvoří součást výstupů Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na práva Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
3. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
	1. Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL
	a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby např.:
		1. ke změně verze operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
		2. k vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
		3. k aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami,

a to vše po dobu účinnosti Smlouvy.

* 1. Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele nebo jiné osoby dle odst. 16.1 tohoto článku Smlouvy. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav spravovaných systémů, bude taková změna realizovaná v rámci Ad hoc služeb, pokud se na této změně smluvní strany dohodnou.
	2. V případě, že by došlo na základě rozvoje či jiných změn ICT infrastruktury nebo aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Smlouvy dle odst. 33.1 této Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury nebo aplikací Objednatele nedojde ke změně požadovaných činností, kvality Služeb, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře
	a upraveným aplikacím Objednatele nebo systémům.
1. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
	1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti
	a likvidaci dat (dále jen „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel je provozovatelem Významného informačního systému dle Zákona o kybernetické bezpečnosti a zároveň se od nabytí účinnosti této Smlouvy stává pro Objednatele významným dodavatelem ve smyslu § 2 písm. n) a v souladu § 8 Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti Poskytovatel je povinen plnit veškeré své povinnosti dle Zákona o kybernetické bezpečnosti
	a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti ve lhůtách stanovených v těchto právních předpisech. V souladu s požadavkem písmene i) bodu 2 přílohy č. 7 k Vyhlášce o kybernetické bezpečnosti je Poskytovatel povinen informovat správce o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy.
	2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené Zákonem o kybernetické bezpečnosti u systémů určených dle Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů, a to v rozsahu předmětu plnění popsaného v čl. 3. této Smlouvy a příslušných katalogových listech.
	3. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci nebo v souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
	4. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 17.2 této Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti se kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů. V případě, že v průběhu trvání Smlouvy bude identifikována potřeba poskytnutí součinnosti nad rámec předmětu této Smlouvy, a to zejména z důvodu nových požadavků na kybernetickou bezpečnost na základě legislativních změn nebo požadavků NÚKIB, bude tato další součinnost nad rámec předmětu Smlouvy upravena s odkazem na ustanovení § 100 odst. 1 ZZVZ jako vyhrazená změna závazku v dodatku ke Smlouvě a bude za ni příslušet Poskytovateli cena maximálně 1 000 000,- Kč bez DPH ročně.
2. Cena plnění a platební podmínky
	1. Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 37 643 254,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 7 905 083,34 Kč a maximální celková cena za Paušální služby včetně DPH činí 45 548 337,34 Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za 22 měsíců poskytování Paušálních služeb. Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v příloze č. 6 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících za 22 měsíců. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb bude upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Paušálních služeb, a to poměrně, v závislosti na skutečné době čerpání Paušálních služeb.
	2. Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 14 256 381,82 Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 2 993 840,18 Kč a cena včetně DPH činí 17 250 222,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 18.6 a násl. této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby.
	3. Ceny za jednotlivé role uvedené v této Smlouvě (Příloha č. 6 této Smlouvy) obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s činností, na jejíž provedení je cena stanovena. Tato cena nesmí být nijak navyšována.
	4. Cena Paušálních služeb je stanovena součtem součinů cen jednotlivých rolí za 1 člověkoden (jeden člověkoden činí 8 pracovních hodin /člověkohodin/; dále též „**MD**“) podílejících se na plnění Paušálních služeb, uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy, a počtu MD jednotlivých rolí poskytnutých na realizaci těchto Paušálních služeb.
	5. V případě, že některá z Paušálních služeb nebyla poskytována během příslušného Vyhodnocovacího období v plném rozsahu, náleží Poskytovateli poměrná část měsíční ceny takové Paušální služby za dny, v nichž byla tato Služba poskytována, stanovená součinem činitele tvořeného podílem měsíční ceny a počtu dní v příslušném Vyhodnocovacím období a činitele tvořeného počtem dní v daném Vyhodnocovacím období, během nichž byly Paušální služby poskytovány.
	6. Cena Ad hoc služeb bude stanovena součinem počtu člověkodnů (MD) jednotlivých rolí podílejících se na plnění Ad hoc služeb a částky za člověkoden (MD) příslušné role uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby.
	7. Cena za Služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Služeb, které budou za příslušné Vyhodnocovací období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány.
	8. Cena za Ad hoc služby bude každý měsíc ponížena o kapacitu, která byla pro jednotlivé role alokována v rámci Paušálních služeb (viz Příloha č. 6 této Smlouvy), ale nebyla v rámci plnění Paušálních služeb v daném období využita. Pokud tedy nebude kapacita role zajišťované Poskytovatelem využita na plnění úkolů v rámci Paušálních služeb, ale stejná role bude využita na plnění Ad hoc služeb, bude v měsíčním výkazu Ad hoc služeb ponížena kapacita takové role o kapacitu nevyužitou při plnění Paušálních služeb.
	9. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem.
	10. Cena za poskytování Služeb bude placena za skutečně provedené služby dle Objednatelem stanovených parametrů, případně upravených na základě škálování služeb dle čl. 7 této Smlouvy, po ukončení každého kalendářního měsíce na základě Faktury. Pokud bude během jednoho kalendářního měsíce poskytována jedna služba v různých parametrech, bude ve Výkazu plnění Paušálních služeb a ve výkazu Ad hoc služeb za daný měsíc cena rozdělena podle různých těchto parametrů Služeb.
	11. Na základě schválení Výkazu plnění Paušálních služeb a Výkazu Ad hoc služeb Objednatelem bude Poskytovatelem neprodleně předložena Faktura, přičemž Výkaz plnění Paušálních služeb a Výkaz Ad hoc služeb bude jako příloha nedílnou součástí Faktury. Ve Faktuře budou částky za Paušální služby a Ad hoc služby uvedeny samostatně.
	12. Poskytovatel se zavazuje ve Výkazu plnění Paušálních služeb a ve Faktuře za poskytování těchto Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést výši slevy Objednatele na slevu z ceny za Službu dle odst. 28.2 této Smlouvy.
	13. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
	14. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat akceptovaný Výkaz plnění Paušálních služeb a Výkaz Ad hoc služeb osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy a číslo této Smlouvy (DMS) Objednatele.
	15. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 28.2 této Smlouvy nebo absence výslovně uvedené poměrné výše ceny dle odst. 18.1 a 18.5, resp. ceny upravené dle odst. 18.8 této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
	16. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
	17. Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou zákonné změny sazby daně z přidané hodnoty.
	18. Objednatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohy.
	19. Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury včetně elektronického Výkazu plnění Paušálních služeb, resp. elektronického výkazu Ad hoc služeb Poskytovatele do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu podatelna@mze.cz , ve strukturovaných formátech dle Evropské směrnice 2014/55/EU nebo ve formátu ISDOC 5.2 a vyšším. Faktura musí obsahovat jméno oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických a realizačních.
3. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
	1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
	2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
	3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ, a to písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
	4. Ustanovení článku 7. Smlouvy nejsou tímto článkem dotčena.
4. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ
	1. Paušální služby budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu plnění Paušálních služeb popsaného v čl. 12 Smlouvy.
	2. Výsledky Ad hoc služeb poskytnutých dle KL OSL-001 podléhají akceptaci na základě akceptační procedury popsané v odst. 20.3 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
	3. Akceptační procedura poskytnutého plnění dle KL OSL-001 zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly v souladu s touto Smlouvou.
		1. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené dle této Smlouvy a zadáním požadavku, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad.
		2. Je-li část poskytnutého plnění způsobilá sloužit svému účelu, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat částečně. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel nemůže částečnou akceptaci nárokovat. Objednatel akceptuje částečně pouze v případě, nemá-li k akceptované časti plnění žádné výhrady.
		3. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady nebo nedodělky, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou a požadovat odstranění zjištěných drobných vad a nedodělků Poskytovatelem, a to během doby stanovené Objednatelem v akceptačním protokolu Ad hoc služeb. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že v případě akceptace s výhradou není Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu a nevzniká mu nárok na úhradu.
	4. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, jak je definováno v odst. 20.3.3 Smlouvy, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje.
	5. Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Ad hoc služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad, a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu s výrokem bez výhrad. V případě, že Poskytovatel nedokončí plnění nebo neodstraní drobné vady a nedodělky ve lhůtě stanovené v akceptačním protokolu s výhradami nebo nedokončí Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb ve sjednaném termínu dle čl. 6 Smlouvy, ocitne se v prodlení dle odst. 28.7 této Smlouvy.
	6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
5. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB
	1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
	2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle 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 „**Autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí Autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k Autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Objednatel není povinen Licenci využít. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití Autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací Autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení Autorského díla s jiným dílem nebo zařazením Autorského díla do díla souborného, a to
	i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze,
	i na úpravy a překlady Autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto článkem 21 Smlouvy, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v odst. 22.1 této Smlouvy), vztahují se na jeho použití ustanovení čl. 22 této Smlouvy.
	3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
	4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k Autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
	5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 21.2  této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
	6. Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
	7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření Autorského díla.
	8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k Autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením Autorského díla teprve vznikla.
	9. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši a eventuální nemajetkovou újmu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
	10. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho poddodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných Poskytovatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
	11. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně Služeb.
6. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE
	1. V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „**krabicový SW**“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD,DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení čl. 21 této Smlouvy (dále jen „**Standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto článku 22 Smlouvy.
	2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím, včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby, a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
	3. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že Standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
	4. V případě, že bude užití Standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto Standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 22.2 této Smlouvy upustit.
	5. V případě, že došlo k použití Standardního SW dle odst. 22.4 této Smlouvy, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 22.3 této Smlouvy, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou Standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto Standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
	6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli Standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití Standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
	7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního SW, jeho licenčních podmínek a alternativních poskytovatelů.
	8. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další), a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
		1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
		2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
		3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích Příloh.
		4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
	9. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. Software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 22.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.
7. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
	1. Poskytovatel bere na vědomí, jestliže jsou s:
		1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5 této Smlouvy,
		2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
		3. využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud příslušný KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
	1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
	2. Oprávněné osoby jsou oprávněny v souladu se svými oprávněními jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
	3. Jména a kontaktní údaje oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
	4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnitoprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně do 5 pracovních dnů od provedení změny. Účinnost změny oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
2. OCHRANA INFORMACÍ
	1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
		1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
		2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
	2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
	3. Za třetí osoby podle odst. 25.2 této Smlouvy se nepovažují:
		1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
		2. orgány smluvních stran a jejich členové,
		3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
		4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. 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, a to i po ukončení účinnosti Smlouvy. 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.
	2. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami v souvislosti s touto Smlouvou obsahovat data nebo jiné informace podléhající ochraně podle příslušných právních předpisů, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**GDPR**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel splnit povinnosti dané mu těmito právními předpisy.
	3. 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.
	4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce
	a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
	5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti považují smluvní strany také porušení mlčenlivosti Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejm. v souladu s GDPR a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
	6. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy
	a příslušné dokumentaci, jakož i všechny ostatní informace, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti s touto Smlouvou, považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany informací podle tohoto čl. 25 této Smlouvy se vztahuje pouze na Poskytovatele a poddodavatele dle odst. 3.6 této Smlouvy a případné další zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 GDPR, přičemž Poskytovatel je povinen zajistit plnění těchto povinností ze strany uvedených poddodavatelů
	a případných dalších zpracovatelů. V případě porušení této povinnosti z jejich strany Poskytovatel odpovídá, jako by tuto povinnost porušil sám. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích, o kterých se dozvěděl nebo dozví v souvislosti s touto Smlouvou, a to i po skončení účinnosti Smlouvy.
	7. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
	8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
		1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
		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,
		3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
		4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
		5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
		6. jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
	9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 25.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
	10. Poruší-li Poskytovatel kteroukoli povinnost vyplývající z tohoto článku Smlouvy ohledně ochrany informací nebo mlčenlivosti, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele odstoupit od Smlouvy zakotvené v odst. 29.2.4 této Smlouvy.
	11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 25 této Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
	12. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace. Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Smlouvy včetně jejích Příloh a případných dodatků a metadata k této Smlouvě byly uveřejněny v registru smluv v souladu se zákonem 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 taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen uveřejnit písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb splňující podmínky pro povinné uveřejnění dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Poskytovatele k jejich odeslání.
1. SOUČINNOST
	1. Poskytovatel se zavazuje 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.
	2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Paušálních služeb součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz Poskytovatelem spravovaných systémů, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím. Poskytovatel se zejména zavazuje při poskytování Služeb v rámci součinnosti uvedené v tomto odst. 26.2 této Smlouvy poskytnout na vyžádání potřebnou součinnost Objednateli či jiným poskytovatelům, kteří zajišťují plnění smluv uzavřených s Objednatelem s názvem „Poskytování služeb správy a provozu centrálních balancerů“ a „Poskytování služeb správy a podpory síťové infrastruktury 2023+“ a po jejich skončení poskytovatelům zajišťujícím plnění smluv na ně navazujících. Poskytováním součinnosti se rozumí poskytování informací a provádění činností v rozsahu daném předmětem této Smlouvy.
	3. Bude-li se Poskytovatel domnívat, že k zajištění řádného provozu, servisu a funkčnosti infrastrukturních prvků, jejichž provoz a správu zajišťuje, je potřebná činnost, kterou dle Smlouvy nemá zajišťovat, musí o tom neprodleně informovat Objednatele.
	4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká.
	5. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu Inicializace služeb podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována do uplynutí 6. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších 6 kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
2. NÁHRADA ÚJMY
	1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
	2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).
	3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
	4. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. Smluvní sankce a slevy z ceny
	1. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
	2. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Paušální služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v Příloze č. 1 Paušálním KL a současně je pro takový případ v Příloze č. 2 této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Paušálním KL a Příloze č. 2 této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny uvedených v jednotlivých Paušálních KL a Příloze č. 2 této Smlouvy je rozhodující vyjádření příslušným procentuálním vyjádřením nebo vzorcem. Výše slevy může činit maximálně cenu dané Služby dle Přílohy č. 6 této Smlouvy, z níž se sleva vypočítává.
	3. V případě, že Poskytovatel nebude provádět činnosti uvedené v Dokumentaci systémů, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý neprovedený úkon.
	4. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím informace na základě kterékoli výzvy dle odst. 8.19 této Smlouvy Objednateli, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
	5. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace v termínu dle odst. 5.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace.
	6. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit Nabídku ve lhůtě dle odst. 6.2 této Smlouvy, nebo potvrdit Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb ve lhůtě dle odst. 6.4 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním takové smluvní povinnosti.
	7. V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním poskytovaným na základě potvrzeného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2 % z ceny plnění včetně DPH obsažené v potvrzeném Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
	8. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti dle čl. 17 této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
	9. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti Poskytovatelem spravovaných systémů, dat v nich vedených, nebo komponent těchto systémů, musí být předem schválena Objednatelem. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
	10. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele a Poskytovatel tím poruší svoji povinnost dle pododst. 8.1.15 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
	11. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany
	a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 26.2 nebo 26.4 nebo 26.5 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
	12. V případě, že Poskytovatel písemně neoznámí Objednateli změnu dle odst. 8.4 této Smlouvy v tam uvedeném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
	13. V případě, že Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o některé ze skutečností uvedených v odst. 8.5 této Smlouvy v tam stanoveném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
	14. V případě, že Poskytovatel neumožní kontrolu plnění dle odst. 8.3 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
	15. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 8.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení této povinnosti.
	16. V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost dle odst. 8.7, 8.8, 8.9 a 8.10 této Smlouvy je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové jednotlivé porušení.
	17. V případě, že bude Dokumentace systémů neúplná či bude obsahovat nesprávné údaje (Poskytovatel neprovedl její aktualizaci dle první věty odst. 8.15 Smlouvy), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového pochybení a Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů od zjištění pochybení zjednat nápravu. V případě, že Poskytovatel tuto nápravu v uvedené lhůtě nezjedná, je povinen uhradit Objednateli další smluvní pokutu v téže výši 50.000,- Kč a proces výpočtu lhůty pro sjednání nápravy a práva na opakovanou smluvní pokutu se bude opakovat až do zjednání nápravy.
	18. V případě porušení kteréhokoli prohlášení či závazku Poskytovatele dle pododst. 1.2.2, 1.2.3 nebo 1.2.4 odstavce 1.2 čl. 1 nebo odst. 8.17 čl. 8 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
	19. V případě porušení povinnosti Poskytovatele předložit doklady o pojištění ve stanovené lhůtě dle odst. 9.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení.
	20. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle čl. 21 (autorská práva) této Smlouvy se ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
	21. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle čl. 14 Smlouvy dokumentovat plnění všech Služeb v ServiceDesk nástroji, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
	22. V případě, že Poskytovatel nesplní svoji povinnost prokázat splnění Podmínky nezávislosti způsobem popsaným v odst. 8.22 nebo 8.23 Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000.000,- Kč.
	23. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy, nebo porušení povinnosti v Příloze č. 2 této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
	24. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu v plné výši. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
	25. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
	26. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty ze strany Objednatele není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody (újmy) a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody (újmy).
	27. Objednatel je pro případ neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn tuto pohledávku započíst oproti kterékoli peněžité pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli z této Smlouvy.
4. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti dne 1. 6. 2023 za podmínky, že do té doby bude uveřejněna v registru smluv, jinak Smlouva nabyde účinnosti následujícího dne po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která s výjimkou odst. 25.4 této Smlouvy skončí uplynutím posledního dne 22. kalendářního měsíce poskytování Paušálních služeb (počítáno od prvního měsíce zahájení poskytování Paušálních služeb ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy).
	2. Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
		1. Parametr dostupnosti Služeb, jehož výše je definována v Příloze č. 2 této Smlouvy, nejméně u jednoho z KL klesne v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 95 %, přičemž pokles dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele a jeho poddodavatelů) nebo činností Objednatele; nebo
		2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
		3. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
		4. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací nebo mlčenlivosti dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
		5. bude dle insolvenčního zákona zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení anebo bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele; nebo
		6. Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo
		7. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 této Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle Přílohy č. 7 této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 8.1.4 této Smlouvy; nebo
		8. Poskytovatel nepředloží pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle čl. 9 této Smlouvy; nebo
		9. celková souhrnná výše uplatněných slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Paušální služby bez DPH; nebo
		10. Objednatel na základě kontroly plnění Smlouvy dle odst. 8.3 této Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem přiměřené danému porušení. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením; nebo
		11. ohledně Poskytovatele dojde ke změně uvedené v odst. 8.5 této Smlouvy; nebo
		12. Objednatel za podmínek uvedených v § 223 odst. 3 ZZVZ zjistí, že o Poskytovateli byly uvedeny v průběhu zadávacího řízení na Veřejnou zakázku nepravdivé údaje v evidenci skutečných majitelů; nebo
		13. Poskytovatel nedodrží své prohlášení či závazky podle pododst. 1.2.2. nebo pododst. 1.2.3. odst. 1.2 Smlouvy nebo poruší svoji informační povinnost či závazek dle pododst. 1.2.4. odst. 1.2. Smlouvy nebo poruší kterýkoli svůj závazek dle odst. 8.17 Smlouvy, nebo
		14. Objednatel zjistí, že Poskytovatel je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a ZZVZ.
	3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
		1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů
		a tuto částku neuhradí ani v Poskytovatelem dodatečně stanovené přiměřené lhůtě; nebo
		2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; v tom případě je Poskytovatel oprávněn odstoupit za podmínek § 2591 občanského zákoníku; nebo
		3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu (podstatným je porušení povinností předpokládané v § 2002 odst. 2 občanského zákoníku),

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno upozornění na právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
	2. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to a) i bez udání důvodů, písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíců, nebo b) v případě a za podmínek podle § 223 odst. 3 nebo odst. 4 ZZVZ písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet vždy prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce (podle délky výpovědní doby). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že taková výpověď nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s plněním Smlouvy, po celou dobu účinnosti této Smlouvy, či další povinnosti ve smyslu odst. 29.7 této Smlouvy.
	3. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných KL uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci kalendářního měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
	4. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 8.18, 26.5 této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že ustanovení tohoto odstavce se vztahuje
	i na případně vypovězenou část Smlouvy dle jejího odst. 29.6.
	5. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Odstoupil-li by však Objednatel od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku předčasného ukončení Smlouvy či její části smluvní stranou (např. odstoupením od Smlouvy) před řádným ukončením procesu Inicializace Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
	6. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.
	7. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje právo změnit dodavatele (Poskytovatele) za následujících podmínek:
		1. bude ukončen smluvní vztah s Poskytovatelem před uplynutím původně sjednané doby trvání této Smlouvy; v případě výpovědi dle odst. 29.5 písm. a) Smlouvy lze toto ustanovení využít jen v případě, že byl Poskytovatel vyzván k odstranění nedostatků a tyto nedostatky ve lhůtě alespoň 15 dnů neodstranil;
		2. nový poskytovatel bude vybrán z účastníků zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, přičemž tito účastníci budou oslovováni k uzavření smlouvy v pořadí, ve kterém se umístili v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a
		3. nový poskytovatel akceptuje smluvní podmínky v rozsahu odpovídajícím smluvním podmínkám mezi Objednatelem a Poskytovatelem s tím, že cena plnění nového poskytovatele bude určena podle cenových podmínek uvedených v nabídce nového poskytovatele předložené v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.
1. BANKOVNÍ ZÁRUKA
	1. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál bankovní záruky v elektronické podobě za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 2.500.000,-Kč.
	2. Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky musí trvat po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
	3. Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 30.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.
	4. Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. V případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.
	5. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb bez ohledu na to, v jakém rozsahu budou poskytovány, a hradí je Poskytovatel.
	6. V případě, že dojde k prodloužení doby trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku na dobu prodloužení trvání této Smlouvy a doklad o jejím prodloužení předložit Objednateli nejpozději ke dni uplynutí trvání původní bankovní záruky.
	7. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).
2. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
	1. Tento čl. 31 Smlouvy je uzavírán na základě čl. 28 odst. 3 GDPR. Pojmy použité v tomto čl. 31 Smlouvy budou vykládány v souladu s GDPR, zejm. v souladu s pojmy uvedenými v čl. 4 GDPR.
	2. Pro účely tohoto čl. 31 Smlouvy je Objednatel považován za **správce** dle čl. 4 odst. 7 GDPR a Poskytovatel je považován za **zpracovatele** dle čl. 4 odst. 8 GDPR.
	3. Informace ohledně zpracovávaných osobních údajů jsou uvedeny v tabulkách v Příloze č. 8 Smlouvy.
	4. Při zpracování osobních údajů je správce povinen dodržovat práva subjektů údajů, která vyplývají zejména z čl. 12 až 22 GDPR, a to při dodržení zákonného způsobu zpracování osobních údajů dle čl. 6 GDPR a v souladu se zásadami zpracování osobních údajů uvedených v čl. 5 GDPR.
	5. Povinnosti a práva zpracovatele:
		1. Zpracovatel prohlašuje, že je v souladu s čl. 28 odst. 1 GDPR schopen pro zpracování osobních údajů jménem správce na základě tohoto čl. 31 Smlouvy poskytnout dostatečné záruky, zejména pokud jde o odborné znalosti, spolehlivost a zdroje, a že zavede technická a organizační opatření, která budou splňovat požadavky GDPR, včetně požadavků na bezpečnost zpracování, a to tak, aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů.
		2. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiné členského státu EU), které se na správce vztahují; v takovém případě zpracovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
		3. Zpracovatel zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
		4. Zpracovatel přijme všechna opatření požadovaná podle čl. 32 GDPR (Zabezpečení zpracování):
			1. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně:
				* pseudonymizace a šifrování osobních údajů;
				* schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
				* schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických problémů;
				* procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
			2. Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
			3. Správce a zpracovatel přijmou opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření správce nebo zpracovatele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn správce, pokud jí jejich zpracování již neukládají právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiné členského státu EU).
		5. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce (viz odst. 3.6 Smlouvy).
		6. Pokud zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle právních předpisů EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v tomto čl. 31 Smlouvy uzavřené správcem a zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky tohoto nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel.
		7. Zpracovatel zohledňuje povahu zpracování, je správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR (čl. 12 až 23 GDPR).
		8. Zpracovatel je správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
		9. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) nepožadují uložení daných osobních údajů.
		10. Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 GDPR, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Pokud nastane situace dle předchozí věty a pokud dle názoru zpracovatele určitý pokyn porušuje GDPR nebo jiné právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) týkající se ochrany osobních údajů, zpracovatel o tomto neprodleně informuje správce.
		11. Aniž jsou dotčeny čl. 82, 83 a 84 GDPR, pokud zpracovatel poruší GDPR tím, že určí účely a prostředky zpracování, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce.
3. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ
	1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele*.*
4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	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 podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Každá změna bude provedena v souladu se ZZVZ.
	2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným
	a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení. V případě rozporu mezi ustanovením Smlouvy a ustanovením kterékoliv Přílohy Smlouvy bude postupováno podle Smlouvy, není-li výslovně ve Smlouvě sjednáno jinak.
	3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
	4. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči Objednateli nebo jiná práva či povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	5. Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
	6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
	7. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
	8. Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno.
	9. Pokud je ve Smlouvě použit pojem „role“, rozumí se jím položka kategorie role, jak je tato uvedena v Příloze č. 6 Smlouvy.
	10. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Specifikace služeb |
| Příloha č. 2: | Obecné parametry Služeb  |
| Příloha č. 3: | Plán Inicializace  |
| Příloha č. 4: | Oprávněné osoby  |
| Příloha č. 5: | Seznam poddodavatelů |
| Příloha č. 6: | Souhrnná cenová tabulka |
| Příloha č. 7: | Realizační tým Poskytovatele |
| Příloha č. 8: | Informace o zpracovávaných osobních údajích |
|  |  |

* 1. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (.pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této Smlouvy.
	2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| ObjednatelV Praze dne: *shodné s datem a časem el. podpisu* | PoskytovatelV Praze dne: *shodné s datem a časem el. podpisu* |
| .............................................................................Česká republika – Ministerstvo zemědělstvíIng. Vladimír Velas | ..............................................................................O2 IT Services s.r.o.xxxjednatel |

ředitel odboru informačních a komunikačních technologií

..............................................................................

O2 IT Services s.r.o.

xxx

jednatel

# Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

1. SEZNAM POJMŮ OBSAŽENÝCH VE SMLOUVĚ VČETNĚ PŘÍLOH A JEJICH POPIS (DEFINICE)

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Popis položky** |
| Ad hoc KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2. Smlouvy |
| Ad hoc služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy |
| Autorské dílo | Jak je tento pojem definován v odst. 21.2 Smlouvy |
| Bezpečnostní incident | **Information security incident** - Jednotlivá nechtěná a neočekávaná událost nebo série nechtěných a neočekávaných bezpečnostních událostí, které mají významnou pravděpodobnost kompromitování činností a ohrožení bezpečnosti informací. |
| Celková smluvní pokuta | Součet dílčích smluvních pokut uplatňovaných v rámci jednoho paušálního katalogového listu za jedno vyhodnocovací období |
| Činnost | Detail činnosti požadovaný v rámci Služby |
| Disaster recovery plan | Plán obnovy po havárii. |
| Dopad | Počet ovlivněných uživatelů. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že **skupinový** dopad znamená 3 a více ovlivněných uživatelů, **plošný** znamená dopad na všechny uživatele využívající danou komponentu a **individuální** dopad znamená 1 až 2 uživatele pokud se nejedná o všechny uživatele dané funkcionality. |
| Doplňující informace | Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb |
| Dostupnost | Procentuální dostupnost rozhraní ve Vyhodnocovacím období |
| GDPR | 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). |
| HelpDesk | Kontaktní místo Objednatele. |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| Incident | Zejména neplánované přerušení Služby, omezení kvality Služby nebo porucha konfigurační položky.  |
| Inicializace | Jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy |
| Inicializace služby | Zahájení poskytování Služby zahrnující mj. doplnění dokumentace, přípravu ServiceDesk nástroje a implementaci monitoringu. |
| Insolvenční zákon | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.6 Smlouvy |
| Interní dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 10.1 Smlouvy |
| Licence | Jak je tento pojem definován v odst. 21.2 Smlouvy |
| Matice priorit | Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků |
| Maximální odezva | Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné |
| Měřící bod | Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů  |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů |
| Monitoring | Jak je tento pojem definován v odst. 11.1 Smlouvy |
| Nabídka | Jak je tento pojem definován v odst. 6.2 Smlouvy |
| Název rozhraní  | Název příslušného rozhraní využívaný napříč celou provozní dokumentací |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu |
| Obecné parametry služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy. |
| Odezva | Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní |
| Odstávky | Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost Služby dle KL |
| Odpověď | Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek  |
| Open Source Software | Jak je tento pojem definován v odst. 22.8 Smlouvy |
| Označení služby | Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL |
| Paušální KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy |
| Paušální služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy |
| Podíl odezvy v limitu | Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve vyhodnocovacím období |
| Pomocný nástroj | Jak je tento pojem definován v odst. 21.2 Smlouvy |
| Popis požadovaných činností  | Výčet činností požadovaných v rámci služby |
| Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 6.3 Smlouvy.  |
| Pracovní dny  | Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů  |
| Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy | Jak je tento pojem definován v odst. 27.2 Smlouvy. |
| Problém | Skutečnost, která je či může být příčinou nebo potenciální příčinou incidentů. |
| Provozní doba systému | Doba, po kterou systém má být smluvně dostupný (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů). |
| Provozní doba rozhraní | Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů) |
| Provozní služby | Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby |
| Provozovatel Monitoringu | Poskytovatel, jak je uvedeno v čl. 11 Smlouvy |
| Reakční doba | Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku  |
| ServiceDesk nástroj | Softwarový nástroj sloužící k evidenci všech žádostí a k zaznamenání činností při plnění Služeb. |
| Sleva z ceny | Sleva z ceny Služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci vyhodnocovaného období |
| Služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy |
| Služby podpory | Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace |
| Parametry SLA | Požadované parametry provozovaných služeb  |
| Standardní služby | Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace |
| Standardní SW | Jak je tento pojem definován v odst. 22.1 Smlouvy |
| Stávající software | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5 Smlouvy |
| Testovací scénář | Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb |
| Typ rozhraní | Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřící body |
| Událost | Jakákoli zjistitelná nebo rozpoznatelná událost, která má význam pro řízení infrastruktury IT nebo poskytování služeb IT a vyhodnocení dopadu, který by odchylka mohla způsobit na Služby. |
| Úroveň služby | Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích  |
| Veřejná zakázka | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.7 Smlouvy |
| Vlastník informací | Vlastník informací odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platných legislativních i interních předpisů. Vlastník informací odpovídá za definice požadavků na rozvoj (věcně). Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací |
| Vyhláška o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 17.1 Smlouvy |
| Vyhodnocení kvality | Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb |
| Vyhodnocovací období | Jak je tento pojem definován v odst. 12.1 Smlouvy |
| Významný informační systém | Významným informačním systémem je informační systém spravovaný orgánem veřejné moci, který není kritickou informační infrastrukturou ani informačním systémem základní služby a u kterého narušení bezpečnosti informací může omezit nebo výrazně ohrozit výkon působnosti orgánu veřejné moci, |
| Výpadek rozhraní | Časový interval, ve kterém je rozhraní dle Monitoringu nedostupné  |
| Vyřešení | Je doba od evidence požadavku až do nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v ServiceDesk nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. V rámci KL v příloze č. 2 Smlouvy, v části „Způsob dokladování“, označuje pojem „vyřešení“ stav vyřešení požadavku |
| Výkaz plnění Paušálních služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 12.1 Smlouvy |
| Význam rozhraní / Koeficient významu rozhraní | Je koeficient vyjadřující důležitost rozhraní pro poskytování služby, který je zohledněn při výpočtu smluvních pokut a slev z ceny |
| Významná funkcionalita | Funkcionalita, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů |
| Vznesení nároku | Jak je tento pojem definován v odst. 21.10 Smlouvy |
| Základní cena  | Cena bez DPH za Paušální služby za katalogový list uvedený v příloze č. 1 této Smlouvy, k jehož plnění se vztahuje požadavek/incident relevantní pro určení parametrů SLA a/nebo výpočet smluvní pokuty a/nebo slevy z ceny |
| Zákon o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 17.1 Smlouvy |
| Zkrácený popis služby | Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu |
| Způsob dokladování | Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb |
| Způsob vyhodnocení | Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období |
| ZZVZ | Jak je tento pojem definován v odst. 7.1 Smlouvy |

1. SEZNAM ZKRATEK

|  |
| --- |
| Slovník pojmů  |
| IS | Informační systém |
| CI | Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele |
| CMDB | Konfigurační databáze |
| CODEL | Číselníková databáze |
| DB | Databáze |
| EPO | Aplikační skupina EPO aktuálně představuje komplex aplikačních prvků zajišťujících komunikaci mezi interními systémy MZe (především registry) a systémy mimo IS MZe (externí systémy). Do této aplikační skupiny aktuálně patří zejména elektronická podatelna včetně archivu a systém pro komunikaci s informačním systémem datových schránek.  |
| ESB | Enterprise Service Bus, integrační platformy  |
| FW | Firewall |
| IPS | Intrusion Prevention Systém (systém prevence průniku) |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| ITSM | Information Technology Service Management |
| KL | Katalogový list / katalogové listy |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby |
| MD | Člověkoden – 8 hodin práce jednoho pracovníka |
| MZe | Česká republika – Ministerstvo zemědělství |
| PIM | Privileged identity manager – správa uživatelských účtů  |
| PM | Projektový management |
| SAN  | Storage Area Network |
| SIEM | Security Information and Event Management |
| SLA | Service Level Agreement |
| SSO | Single sign-on, přístupový software |
| SUR  | Správa uživatelských rolí |
| SW | Software |
| SZIF | Státní zemědělský intervenční fond |
| VR | Koeficient významu rozhraní |
| VULN | VULNerability Management – Správa zranitelností |

1. KATALOGOVÉ LISTY

**ID: HW-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/HW-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa serverů a blade chassis |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa HW Infrastruktury serverů a blade chassis |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti HW infrastruktury serverů provozovaných v HC Objednatele,
2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi),
3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi),
4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
10. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW,
11. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástrojů pro monitoring a hlášení servisních požadavků výrobci HW:
	1. pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální úrovni),
	2. správa integrovaných serverů a zařízení s nástrojem,
	3. integrace se systémy MZe dle schváleného požadavku Objednatele,
12. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
13. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
14. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
	2. aktuální popis propojení serverů (kabelová kniha),
15. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav dlouhodobě vysoce utilizovaných serverů (minimálně vytížení CPU, RAM, interních diskových kapacit atd.)
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační a databázové clustery.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.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.Do datového centra v sídle Objednatele je standardní přístup pouze během pracovní doby, v případě jiné doby je nutné předchozí schválení Objednatelem, nebo za doprovodu zaměstnance MZe. Na vývojové prostředí se neuplatňují SLA. |

**ID: HW-002**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/HW-002** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa storage systému a NAS |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz diskových polí, včetně sdílených úložišť prostřednictvím NAS rozšíření diskových polí. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti diskových polí a NAS rozšíření provozovaných v HC Objednatele,
2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi),
3. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
7. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
8. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:
	1. správy, provozu, vytváření a rušení replikací,
	2. správy, vytváření, rušení, kopírování a replikací snapshotů,
	3. správy, provozu, vytváření, mapování a rušení LUNů,
	4. správy, provozu, vytváření a rušení disk group,
	5. správy, provozu, vytváření a rušení file share (CIFS, SMB,NFS), včetně správy přístupů k file share,
	6. rozšiřování a přidělování kapacit,
	7. kontroly obsazenosti disků a diskových skupin,
10. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaných diskových polí,
11. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástrojů pro monitoring a hlášení servisních požadavků výrobci HW
	1. pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální úrovni),
	2. správa integrovaných serverů a zařízení s nástrojem,
	3. integrace se systémy MZe dle schváleného požadavku Objednatele,
12. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
13. účast na jednání s dodavatelem maintenance diskových polí (na kvartální bázi),
14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
	2. aktuální popis konfigurace diskového pole, včetně zapojení do infrastruktury Objednatele,
	3. přehled celkové, využité a volné kapacity
	4. aktuální popis mapování datových úložišť jednotlivým klientům (serverům, aplikacím) včetně přístupových práv,
16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. celkové využití kapacit diskového pole,
	2. aktuální volné kapacity diskového pole,
	3. trendy a odhady doby případného vyčerpání kapacity atd.,
	4. reporting největších systémových svazků,
	5. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na dedikované diskové pole pro AgriBus a diskové pole v sídle Objednatele |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA u NAS je vyhodnocováno s ohledem na definovaný file share clusterPovinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Součástí provozu diskového pole jsou i zařízení NAS.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 provozu jsou i management nástroje jednotlivých technologií. |

**ID: HW-003**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/HW-003** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa SAN infrastruktury MZe |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz SAN sítě v HC Objednatele |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti síťových prvků SAN v HC Objednatele,
2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi),
3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi),
4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí,
10. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím příslušné optické kabeláže,
11. proaktivní kontrola interface a stavu chybovosti jednotlivých interface,
12. realizace značení a číslování optické kabeláže, včetně vedení evidence v kabelové knize,
13. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže vykazující chybové stavy na aktivních prvcích, nebo připojených zařízení,
14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení,
15. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
	2. aktuální schéma fyzického zapojení SAN infrastruktury v lokalitách HC MZe, (Kabelová kniha SAN),
	3. aktuální stav zónování,
	4. aktuální seznam VSAN, včetně popisu
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období,
	2. počet volných portů,
	3. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření.
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na SAN síť v sídle ObjednateleSAN síť AgriBus je řízena prostřednictvím hlavních SAN switchů MZe |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definovanou redundanci SAN prvků (fabric 1 a fabric 2).Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.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.Provozovatel infrastruktury musí umožnit přístup provozovateli AgriBus ke konfiguraci SAN switchů AgriBus.Součástí je i provoz a pravidelná údržba a aktualizace nástroje STOR2RRD. |

**ID: BCK-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/BCK-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Zálohování a obnova dat |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz zálohovacího řešení Objednatele (HW i SW). |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů zálohování dat Objednatele,
2. kontrola a vyhodnocení doběhu a validity záloh (na denní bázi),
3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média,
4. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele,
5. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi),
6. proaktivní dohled zařízení a systému zálohování prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. realizace zálohování připojených systémů,
8. příprava záloh určených k archivaci,
9. zajištění součinnosti při fyzickém předání pásek k odvozu do archivu Objednatele (na měsíční a kvartální bázi),
10. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů (na kvartální bázi),
11. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
12. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
13. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
14. předkládání návrhů na optimalizaci provozu zálohování infrastruktury Objednatele (na kvartální bázi),
15. provádění pravidelných záloh konfigurací služby (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
16. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
17. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů,
18. součinnost při provádění kopie vybraných DB z testovacího prostředí formou obnovy dat ze zálohy:
	1. DB registrů a aplikací MZe minimálně 8x do roka,
	2. ERP SAP minimálně 2x do roka,
19. realizace ad-hoc zálohy dat dle požadavku Objednatele
20. realizace ad-hoc obnovení dat dle požadavku Objednatele
21. realizace instalace nebo změny konfigurace zálohování systémů Objednatele dle schválených požadavků Objednatele zejména, nikoliv však výhradně:
	1. konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy),
	2. konfigurace plánu jednotlivých záloh,
	3. konfigurace nového zálohovaného systému,
22. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
23. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW,
24. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) zálohovacího systému (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
25. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení,
26. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální instalace a konfigurace zálohování v prostředí Objednatele,
	2. aktuální plán zálohování,
	3. aktuální popis disaster recovery,
	4. aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost).
27. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. celkové využití kapacit, aktuální volné kapacity zálohovacích zařízení atd.
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definovanou vysokou dostupnost zálohovacího řešení. Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.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 KL je provoz a správa dvou páskových knihoven a dvou VLT. |

**ID: OS-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/OS-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa operačních systémů Microsoft |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz operačních systémů Microsoft v HC Objednatele |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS),
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. kontrola integrity FS (filesystem),
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury,
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
15. správa a aktualizace typové konfigurace OS (template OS),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu systému ze záloh,
17. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému,
	2. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
	2. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační a databázové clusteryPovinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje. Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému, atd.Součástí tohoto KL je provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS jako je např. WSUS server a vedení a správa systému v tomto nástroji, včetně přidělování a publikace dostupných patchů a aktualizací.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu tiskového serveru pro SAP.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu Quorum/Witness serveru umístěného v sídle Objednatele. |

**ID: OS-002**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/OS-002** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa operačních systémů linux |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz operačních systému Linux v HC Objednatele |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS),
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi) s důrazem na kontrolu serverů pro provoz produkčních a testovacích DB Oracle 19c x86 MZe
4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. kontrola integrity FS (filesystem),
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury,
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
15. správa a aktualizace typové konfigurace OS (template OS),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu systému ze záloh,
17. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému,
	2. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
	2. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační a databázové clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje. Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému, atd.Součástí tohoto KL je i provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS jako je např. RedHat Repository, RedHat Satellite, Ansible, atd., včetně příslušné správy daných nástrojů.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou DNS serverů v rámci demilitarizované zóny, včetně správy DNS záznamů.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti a provozu SAP routeru v rámci demilitarizované zóny.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou whitelist proxy, včetně správy příslušného whitelistu.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou SMTP relay.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu centrálního Syslog serveru Objednatele.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu NTP serveru.Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu Quorum serverů pro diskového pole a Oracle RAC 19c umístěného v sídle Objednatele. |

**ID: OS-003**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/OS-003** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa virtualizační platformy vmware |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa virtualizační platformy vmware v HC Objednatele |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační infrastruktury Objednatele v jednotlivých HC,
2. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů,
3. správa a kontrola raw device zařízení publikovaných pro potřeby Oracle VM a MS SQL VM
4. správa a provoz VMware vSAN v geo konfiguraci
5. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů,
6. proaktivní dohled virtualizačních platforem prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
9. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
10. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
11. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
12. kontrola integrity datových souborů virtuálních systémů,
13. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:
	1. konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy do skupin,
	2. konfigurace dostupných datových úložišť platformy
	3. konfigurace dostupných síťových připojení platformy
	4. konfigurace a přidání rolí/služeb platformy
	5. konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů pro virtuální stroje, automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji,…)
	6. vytváření nových virtuálních serverů se základním systémovým prostředím dle specifikace Objednatele,
	7. vytváření nových serverů klonováním již provozovaných serverů,
	8. vytváření a rušení snapshotů virtuálních serverů,
14. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných virtuálních počítačů zejména, nikoliv však výhradně:
	1. umístění v rámci platformy,
	2. přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů,
15. součinnost s provozovatelem INF/OS-00\* při aktualizaci a správě typové konfigurace OS (template OS),
16. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
17. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
18. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy,
	2. aktuální přidělení licencí,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.),
	2. využití úložné kapacity (centrální storage, disk, kapacita virtualizační platformy),
	3. seznam 10 nejvíce utilizovaných virtuálních serverů.
	4. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované VMware clustery MZePovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí je i provoz OS na hypervizorech a mgmt nástrojů příslušné virtualizační platformy. |

**ID: APP-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa infrastrukturních služeb ActiveDirectory, interní DNS a DHCP |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa infrastrukturních služeb AD, Interní DNS a DHCP. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb ActiveDirectory (dále jen AD), DNS a DHCP,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. proaktivní dohled služeb AD, DNS a DHCP prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. kontrola integrity dat,
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. zajištění distribuce přesného času prostřednictvím primárního a sekundárního zdroje NTP,
14. v rámci provozu a správy AD a DNS zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností:
	1. správa a rozšiřování schématu AD,
	2. správa objektů spojených s konfigurací AD (bezpečnostních a distribučních skupin, uživatelské účty),
	3. správa struktury OU a GPO politik,
	4. správa replikací mezi řadiči domén,
	5. správa replikací DNS záznamů a údržby statických záznamů,
	6. správa DNS dopředných a zpětných zón,
	7. údržba a správa DNS záznamů(Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
	8. správa dynamického DNS v integraci s AD a DHCP,
	9. zabezpečení DNS zón,
	10. kontrola aktuálnosti a platnosti DNS záznamů s výjimkou child domény MIN na měsíční bázi a předkládání návrhů ke smazání Objednateli.
15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh,
16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální přehledy a schémata jednotlivých infrastrukturních služeb: AD, DNS, atd.,
	2. aktuální přehledy služby ActiveDirectory:
		1. instalace a konfigurace v prostředí MZe
		2. schéma adresářové struktury AD,
		3. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit OU, GPO),
		4. správa konfigurací předmětné služby AD,
	3. aktuální přehledy služby Interní DNS:
		1. instalace a konfigurace v prostředí MZe
		2. přehled infrastruktury domén DNS,
		3. správa konfigurací předmětné služby DNS.
17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HWTestovací prostředí nemá definované SLA |
| **Další podmínky** | V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definovanou vysokou dostupnost AD, DNS a DHCPPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Správu OU, GPO politik a uživatelských účtů zaměstnanců a externistů si v rámci uživatelské domény řeší technici Objednatele.Součástí dvou AD kontrolerů je služba DHCP, kde obsah a konfiguraci samotné DHCP služby spravují technici Objednatele.Administrátoři MZe mají v některých případech přidělenu roli DomainAdmin.Součástí je i provoz serverů umístěných v HC poskytující integraci na online služby MS, jako je např. Azure a Office 365.Součástí je i provoz a údržba testovacího prostředí provozovaného v testovacím prostředí vmware. |

**ID: APP-002**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-002** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa prostředí Sharepoint |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa farmy SharePoint |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému Sharepoint Objednatele,
2. zajištění provozu aplikací, aplikačních serverů a frontendů farmy,
3. zajištění provozu doplňků a rozšíření ,
4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
	1. čištění nepotřebných souborů,
	2. kontrola a vyhodnocení Crawl logů,
	3. kontrola a vyhodnocení Health analyzer messages,
	4. kontrola Search Service,
	5. kontrola nárůstu dat,
	6. kontrola ULS logu zejména na velikost souboru,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele,
8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů
11. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
12. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu ze záloh,
13. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele,
14. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
	2. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
	3. seznam jednotlivých DB a jejich aktuální objem v GB.
	4. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA. |

**ID: APP-003**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **APP-003** | TYP KL: | **PAUŠÁLNÍ** |
| Název služby | Správa provozu služby elektronické pošty |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Zkrácený popis služby | E-mailový systém provozovaný společně s klientskými (uživatelskými) rozhraními. |
| MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby MS Exchange,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola zaplnění lokálního úložiště datových souborů a DB MS Exchange,
4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
5. proaktivní dohled MS Exchange prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
7. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
9. správa a vytváření mailových schránek na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. realizace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace Exchange,
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 1 MD měsíčně,
12. realizace správy a údržby služeb Exchange (na denní bázi) spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
	1. kontrole zda nedochází k neúměrného vytváření fronty odesílaných emailů,
	2. kontrole zda přicházejí a odchází emaily,
	3. kontrole stavu vysoké dostupnosti prostředí,
	4. kontrole Exchange serverů,
	5. kontrole běžících služeb jednotlivých serverů,
	6. dostupnosti služeb OWA portálu v internetu,
	7. dostupnosti služeb Exchange uživatelům ve vnitřní síti MZe prostřednictvím klienta,
13. součinnost při kontrole prostředí ze strany výrobce (1x ročně/prostředí),
14. zprostředkování podpory (u výrobce/dodavatele) MS Exchange (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu služby Exchange,
16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,
	2. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,
	3. správa konfigurací předmětných služeb Exchange,
17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. zhodnocení celkového stavu provozovaného systému,
	2. velikost jednotlivých DB,
	3. zaplnění HDD,
	4. seznam 100 nejobjemnějších schránek.
	5. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD  |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. |

**ID: APP-004**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-004** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa databázového systému MS SQL |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa databázových serverů MS SQL |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti databázových systémů Objednatele,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring MS SQL (na měsíční bázi),
4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi),
5. kontrola zaplnění datových disků (na denní bázi)
6. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
9. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
10. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
11. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
12. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),
	2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),
	3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …),
13. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
	2. výčet jednotlivých DB, včetně příslušných nastavení instancí
	3. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,
	4. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,
	5. konfigurace jednotlivých instancí,
16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav jednotlivých MS SQL instancí za hodnocené období.
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD  |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky (např. ERP-SAP). |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované SQL clusteryV případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: APP-005**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-005** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu. |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu (dále jen „RDP“) na platformě MS RDS |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti serverů poskytujících virtualizaci desktopu Objednatele v jednotlivých HC,
2. zajištění publikace, dostupnosti a funkčnosti aplikací a virtualizovaných desktopů prezentovaných systémem RDP prostřednictvím příslušných klientů a MS RDS portálu,
3. provoz a správa operačního systému serverů RDP,
4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
5. kontrola systémových a auditních logů (na denní bázi),
6. proaktivní dohled prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
8. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
9. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
10. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
11. správa a vytváření lokálních uživatelů, nebo uživatelů vedených v rámci RDP, na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
12. součinnost při správě a synchronizaci centrálně řízených uživatelských účtů, profilů a skupin,
13. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů,
14. resetování zaseklých uživatelských session,
15. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) platformy virtualizovaného desktopu (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy, včetně komponent a schémat komunikace,
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. vytížení jednotlivých serverů (CPU, paměti atd.),
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu virtualizace desktopu je i zajištění dostupnosti a provozu příslušných serverů poskytující licence pro dané prostředí. |

**ID: APP-006**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-006** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Správa a provoz systémů pro ochranu předávaných dokumentů z pohledu škodlivého software (viry, spyware/adware, trojské koně, červi, rootkity, a další). |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. proaktivní dohled systému pro ochranu proti virům prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
7. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů.
8. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
9. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro provoz a správu každého zařízení,
	2. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
10. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis konfigurace a instalace antivirového SW
11. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. výčet antivirem zachycených nákaz a škodlivého sw,
	2. výčet neúspěšně odstraněných nákaz a škodlivého sw.
	3. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD  |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Management nástroj pro správu produktů ESET provozuje Objednatel.Management nástroj pro správu produktů Broadcom je dostupný v prostředí internetu. |
| **Upřesnění platforem** | Farma Sharepoint a EPO serverů je chráněna antivirem Broadcom.AD servery jsou chráněny nástrojem firmy ESET. |

**ID: APP-007**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-007** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa Certifikační Autority |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa interní certifikační autority. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb Certifikační Autority (dále jen CA),
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
4. proaktivní dohled služeb CA prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. kontrola integrity dat,
9. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu před ukončením jeho platnosti
	1. 1 rok pro certifikát CA,
	2. 30 dní pro vydané certifikáty,
10. zálohování klíčů a metadat v HSM po každé změně obsahu slotů v HSM (vygenerování/import klíče, obnova certifikátu CA apod.),
11. v rámci provozu a správy CA zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností:
	1. správa vydávajících enterprise certifikačních autorit MZe,
	2. správa šablon pro vydávání certifikátů,
	3. podepisování žádostí o certifikát,
	4. vydávání certifikátů na základě schválených žádostí Objednatele,
	5. pravidelné generování a publikování CRL(pokud není potřeba vygenerovat okamžitě),
	6. odvolávání certifikátů
12. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh,
	2. postup pro obnovu klíčů na HSM,
13. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehledy služby CA:
		1. aktuální schéma CA,
		2. aktuální přehled aktivních šablon, jejich parametrů a oprávnění na ně,
14. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. seznam odvolaných certifikátů za hodnotící období,
	2. seznam deaktivovaných šablon za hodnotící období,
	3. seznam končících certifikátů v dalších dvou hodnotících obdobích,
	4. seznam certifikátů, jež byly vydány v rozporu s CP a/nebo CPS (např. po udělení výjimky pro minimální sílu klíče, obsah atributu KeyUsage apod.),
	5. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD  |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech. |
| **Další podmínky** | V případě obměny SW nebo HSM, případně jiného HW úložiště certifikátu z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Root CA je ve správě Objednatele.Součástí není provoz vydávající CA, která je provozována v sídle Objednatele. |

**ID: APP-008**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-008** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa aplikačních serverů |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa aplikačních serverů |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aplikačních serverů,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. proaktivní dohled aplikačních serverů prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
8. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů
9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:
	1. deploymentu nových aplikací nebo jejich aktualizací,
	2. konfigurace serverů do farem (např. : loadbalancing , heart beat, vysoká dostupnost),
	3. konfigurace prostředí jednotlivých farem (např.: systémové proměnné, dostupné datové zdroje, servisní účty pro DB, integrace na SSO, IAM, ADFS atd.),
	4. konfigurace dostupnosti aplikací pro jednotlivé farmy,
10. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
11. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
12. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální popis typové konfigurace aplikačního serveru (základní sada instalovaných komponent).
13. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
	2. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
	3. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje provoz OS samotných serverů. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry. |
| **Upřesnění platforem** | MZe provozuje jako aplikační servery:* RedHat JBoss
* RedHat Jboss Web Server
* WildflyOracle Rest Data service
* GlassFish
* Tomcat
* Apache
* MS IIS
* Open JDK
* ColdFusion
 |

**ID: APP-009**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-009** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa dohledového nástroje Dynatrace |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa dohledového nástroje Dynatrace |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti dohledového nástroje Dynatrace Objednatele,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů a kontrola funkčnosti dohledových serverů a dohledových agentů instalovaných na jednotlivých serverech
3. proaktivní dohled systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW Dynatrace zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
6. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy dohledového nástroje Dynatrace (na kvartální bázi),
7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
8. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) daných systémů, (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
9. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
10. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: APP-010**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-010** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Služba správy identit LDAP a CODEL |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Služba provozu a správy identit v rámci LDAP a CODEL MZe |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému pro správu identit Objednatele,
2. kontrola integrací a synchronizace LDAP se  systémy třetích stran (na denní bázi),
3. kontrola spouštění a doběhu kontrolních skriptů (na denní bázi),
4. kontrola integrity dat v LDAPu a CODELu(na denní bázi),
5. vyhodnocování výstupů z kontrolních skriptů s návrhem změn ke schválení Objednateli,
6. kontrola a spouštění skriptů provádějící automatizované přidělování rolí,
7. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb LDAPu, včetně validních dat,
8. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb DB CODEL, včetně validního obsahu dat,
9. proaktivní dohled služeb LDAPu, CODELu prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
10. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
12. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
13. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami IAM, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění komunikace aplikace s LDAP a CODEL,
	2. při vytváření rolí v LDAP kontejneru příslušné aplikace,
14. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně, v rozsahu:
	1. vytváření a úprava skriptů provádějících kontrolu validity dat LDAP a CODEL,
	2. vytváření a úprava skriptů provádějící synchronizaci dat mezi prostředími Objednatele,
	3. rozšiřování parametrů stávající integrace LDAPu Objednatele se systémy třetích stran (AD, LDAP, jiná adresářová služba),
	4. vytváření nových integrací na adresářové služby třetích stran,
	5. úpravy integrace LDAPu a AD Objednatele,
15. provádění resetů hesel uživatelů i servisních účtů,
16. vytváření uživatelů v rámci LDAPu,
17. vytváření servisních uživatelů a nastavování práv pro čtení a zápis do příslušných objektů LDAPu nebo CODELu,
18. vytváření objektů v rámci LDAPu a CODELu Objednatele,
19. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
20. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu služeb,
21. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální přehled instalace a konfigurace jednotlivých systémů,
	2. aktuální přehled parametrů jednotlivých systémů,
	3. aktuální zdrojový kód skriptů,
22. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření,
	2. přehled aktuálního počtu aktivních/disablovaných identit.
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech se systémy IAM. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační a databázové clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro integraci LDAPu na DB uživatelů třetích stran a subjektů (DB, AD, LDAP).Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro automatizované přiřazování rolí a atributů LDAPu.Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry. |
| **Upřesnění platforem** | CODEL – databáze obsahující organizační strukturu jak MZe, tak i integrovaných subjektů.LDAP - slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory využívajícího centrální databáze Oracle.Záznamy v LDAP MZe jsou definovány pomocí objektů, jejich tříd (objectclass) a parametrů. |

**ID: APP-011**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/SSO-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz Single SignOn systému MZe |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa Provoz Single SignOn systému MZe v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Single SignOn systému Objednatele,
2. proaktivní dohled platformy prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,

návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,1. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
2. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
3. správa a vytváření uživatelů, včetně přidělování schválených rolí,
4. provádění periodických činností jako je:
	1. kontrola logů a systémových eventů,
	2. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,
	3. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,
	4. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců,
	5. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů,
5. spouštění a zastavování systému dle požadavků Objednatele,
6. správa a konfigurace vysoké dostupnosti (pokud je tak provozováno a konfigurováno),
7. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
8. správa a aktualizace dokumentace,
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | V rámci této služby je myšlen provoz celé infrastruktury Single SignOn systému MZe, která čítá aplikační servery, agenty na Apache proxy serverech a OpenAM reversní proxy servery v DMZ.Součástí provozu jsou i pomocné aplikace které slouží pro sběr logů, vyhodnocování logů z LDAP a SSO, včetně příslušných agentů:* ElasticSearch cluster
* Logstash
* Kibana

Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: APP-012**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-012** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa podpůrných nástrojů ITSM |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa podpůrných nástrojů ITSM |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti ITSM systémů a nástrojů Objednatele,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů a kontrola integrací, kontrola pravidelně spuštěných úloh a jobů,
3. proaktivní dohled systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
6. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy ITSM nástrojů(na kvartální bázi),
7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
8. realizace kopie z produkčního prostředí do testovacího prostředí,
9. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) daných systémů,
10. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
11. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * GOLD - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | N/A |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: APP-013**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP-013** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa aplikace CERTIMPORTER |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Jedná se o konzolovou aplikaci, která provádí na základě definovaných pravidel zápis veřejné části certifikátu do LDAPu MZe.Certimporter pravidelně zpracovává přes MAPI protokol obsah poštovní schránky na Exchange serveru MZe. Pokud do vyhrazené poštovní schránky dorazí emailová zpráva provede nad touto zprávou definované kroky. Provede se ověření, zda je zpráva podepsána kvalifikovaným certifikátem, zda certifikát není revokován, zda pro uvedený certifikát existuje v LDAPu MZe vyhovující záznam a následně se provede odeslání výsledku zpracování nebo notifikace pro další interakci uživatele. Pokud dojde k úspěšnému workflow a je dle pravidel Certimporteru možné certifikát registrovat provede Certimporter zápis do LDAPu MZe, kdy se zapisuje jak binární podoba certifikátu tak i pomocná evidence (autorita, sériové číslo) do LDAPu MZe. V případě chybového zpracování workflow zajišťuje Certimporter notifikaci formou emailů.Aplikace ze své podstaty nefunguje nepřetržitě, ale vždy pracuje pouze v období, kdy je plánovačem v OS spuštěna a po provedení kroků je její běh zastaven. Spouštění aplikace je závislé na operačním systému. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu a funkčnosti aplikace pro zápis veřejné část certifikátu,
2. kontrola spouštění a doběhu kontrolních skriptů (na denní bázi),
3. vyhodnocování výstupů z kontrolních skriptů s návrhem změn ke schválení Objednateli,
4. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu služeb,
5. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. aktuální přehled instalace a konfigurace jednotlivých systémů,
	2. aktuální přehled parametrů jednotlivých systémů,
	3. aktuální zdrojový kód skriptů,
6. ruční nahrávání certifikátů v rozsahu do 1 MD měsíčně.
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| BRONZ |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech  |
| **Další podmínky** | Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro integraci LDAPu. |
| **Upřesnění platforem** | LDAP - slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory využívajícího centrální databáze Oracle.Poštovní server Exchange – zajišťuje příjem podepsaných emailů.SMTP server – zajišťuje odesílání potvrzujících emailů a provozních logů.SIEM – systém určený pro logování aktivit aplikace Certimporter a vyhodnocení SLA.Proxy – přístup k CRL jednotlivých certifikačních autorit. |

**ID: KON-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/KON-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa platformy Red Hat OpenShift |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa kontejnerové platformy Red Hat OpenShift situované v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele.Provoz dvou OpenShift farem, kdy každá farma je složená ze čtyř worknode serverů, tří infra serverů, tří master serverů a dvou obslužných serverů (bootstrap, support service). Servery jsou instalovány jako virtuální v rámci vmware farmy. Aktuálně je provozováno cca 20 PODů. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti platformy Red Hat OpenShift HC Objednatele,
2. proaktivní dohled platformy prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného prostředí,
4. proaktivní dohled provozovaných PODů,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release management procesem Objednatele,
6. příprava návrhů a postupů implementace opravných balíku Objednateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů, včetně přidělování schválených rolí,
10. provádění periodických činností jako je:
	1. kontrola logů a systémových eventů,
	2. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,
	3. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,
	4. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců,
	5. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů,
11. spouštění a zastavování PODů(aplikací) dle požadavků aplikačních správců a Objednatele,
12. implementace nových PODů(aplikací) dle požadavků aplikačních správců a Objednatele,
13. úpravy konfigurace provozovaných PODů(aplikací),
14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno),
15. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
16. správa a aktualizace dokumentace,
17. správa a verzování konfigurace provozovaných PODů,
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * SILVER - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Další podmínky** | Součástí je provoz celé infrastruktury OpenShift platormy MZe, to znamená nejen mgmt nástroje a workery, ale i pomocné aplikace:* ElasticSearch
* Kibana
* Prometheus
* Grafana
* Image repository
* Server RedHat pro deployment nových verzí

Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: SUR-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/SUR-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa SUR  |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa systému Správa Uživatelů a Rolí situovaného v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému SUR v HC Objednatele,
2. proaktivní sledování systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného systému,
4. udržování stávajícího stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. příprava návrhů a postupů implementace opravných balíků Objednateli,
6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu systému,
7. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
8. správa systému a zákroky na administrativní úrovni,
9. provádění periodických činností jako je:
	1. kontrola logů a systémových eventů,
	2. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,
	3. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin, apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,
	4. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců spravovaného systému, případně použitého frameworku,
10. realizace testování obnovy spravovaného systému (kvartálně),
11. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení je realizována na F5 (pokud je tak provozováno a konfigurováno),
12. spouštění a zastavování systému dle požadavků Objednatele,
13. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
14. kontrola platnosti servisních účtů provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení minimálně 30 dní před ukončením jeho platnosti,
15. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření,
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
17. správa a aktualizace technické a uživatelské dokumentace,
18. aktualizace CMDB,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| * Bronz - produkční prostředí
* Test – testovací prostředí
* DEV – vývojové prostředí
 |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele.Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN.Součástí této služby není provoz LDAPu MZe.Součástí této služby není provoz databázové infrastruktury včetně SUR a CODEL.Součástí není provoz operačních systémů Red Hat, který zajišťuje provozovatel infrastruktury MZe. (se současnou verzí SUR je možno upgradovat maximálně na verzi RHEL 7.6) |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryPovinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond Asset managementu.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: ORC-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **ORC-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa testovacího databázového systému Oracle 19c na platformě x86 |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | TESTOVACÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa databázových serverů Oracle |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti testovacích databázových systémů Objednatele na platformě x86 včetně funkcionality Oracle DataGuard
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi),
4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi),
5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi)
6. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru,
7. kontrola funkčnosti asynchronních replikací realizovaných prostřednictvím Oracle DataGuard
8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
10. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
12. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace,
13. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
14. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
15. realizace kopie vybraných DB z produkčního prostředí do testovacího prostředí formou kopie z produkčního prostředí včetně znovu vytvoření DataGuard Standby DB v objemu minimálně 10x za kalendářní rok,
16. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),
	2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),
	3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …),
17. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine,
18. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
19. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
20. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
	2. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,
	3. výčet DB linků a příslušných uživatelů,
	4. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,
	5. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,
	6. konfigurace jednotlivých instancí,
21. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| TEST |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované databázové clusteryV případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB, PostgreSQL a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: ORC-002**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **ORC-002** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa produkčního databázového systému Oracle 19c na platformě x86 |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa databázových serverů Oracle |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti produkčních databázových systémů Objednatele na platformě x86 včetně funkcionality Oracle DataGuard
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi),
4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi),
5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi)
6. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru,
7. kontrola funkčnosti asynchronních replikací realizovaných prostřednictvím Oracle DataGuard
8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
10. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
12. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace,
13. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
14. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
15. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),
	2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),
	3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …),
16. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine,
17. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
	2. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,
	3. výčet DB linků a příslušných uživatelů,
	4. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,
	5. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,
	6. konfigurace jednotlivých instancí,
20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD  |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryV případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB, PostgreSQL, a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: ORC-003**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **ORC-003** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa a provoz developerského prostředí Oracle RAC 19c na platformě x86 |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | Developerské |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa databázových serverů Oracle |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti produkčních databázových systémů Objednatele na platformě x86
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi),
4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi),
5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi)
6. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru,
7. kontrola funkčnosti asynchronních replikací realizovaných prostřednictvím Oracle DataGuard
8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
10. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
12. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace,
13. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
14. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
15. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),
	2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),
	3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …),
16. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine,
17. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
	2. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,
	3. výčet DB linků a příslušných uživatelů,
	4. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,
	5. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,
	6. konfigurace jednotlivých instancí,
20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| DEV |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.SLA je vyhodnocováno s ohledem na definované aplikační clusteryV případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB, PostgreSQL a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: ORC-004**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **ORC-004** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Správa a provoz prostředí Oracle Enterprise Manager MZe (dále jen Oracle EM) |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | Produkční |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa Oracle EM |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému Oracle Enterprise Manager Objednatele na platformě x86
2. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, kontrola běhu Oracle EM agentů
3. Kontrola chybových hlášek a stavů včetně kontroly výkonnosti a performance monitoringu Oracle DB (na denní bázi),
4. kontrola integrity systémové DB Oracle EM (na denní bázi),
5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle EM (na denní bázi)
6. proaktivní dohled Oracle EM prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
9. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
10. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace,
11. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
12. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
13. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) prostřednictvím Oracle EM při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
	1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),
	2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro obnovu provozu služby,
16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci Oracle EM v prostředí Objednatele
17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
	1. stav prostředí Oracle EM za hodnocené období,
	2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 |
| **POŽADOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽEB** |
| GOLD |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Omezení** | Služba nelze aplikovat na prostředí, které není zalicencováno patřičnými licencemi Oracle Tunning and Diagnostick pack. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

**ID: OSL-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **OSL-001** | **TYP KL:** | **AD HOC** |
| **Název služby** | Odborné služby |
| **Zkrácený popis služby** | Poskytování dodatečně objednávaných odborných služeb realizace změnových požadavků na infrastruktuře v souvislosti s rozvojem, optimalizací či rozšířenou podporou infrastruktury. |
| **MINIMÁLNÍ ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** |
| Služba realizace požadavků Objednatele umožňuje využívat kapacity Poskytovatele na činnosti spojené s rozvojem infrastruktury, např.:1. Zpracování architektonických návrhů.
2. Zpracování návrhů či implementace návrhů vedoucích k optimalizaci infrastruktury, či způsobu jejího zajištění.
3. Provádění ad-hoc požadovaných provozních činností nad rámec katalogových listů (např. dodatečné zátěžové, bezpečnostní či funkční testování, exporty a importy dat, ověření funkčnosti záloh atp.).
4. Vyžádané účasti na jednání Objednatele s třetími stranami.
5. Simulace postupu dle havarijních plánů.
6. Konzultační služby v souvislosti s provozem a správou infrastruktury dotčené zajištěním služeb dle katalogových listů.

Požadavek bude zadán v souladu s čl. 6 této Smlouvy. Výkaz Ad hoc služeb definovaný v čl. 13 této Smlouvy a fakturace dle čl. 18 této Smlouvy.Činnosti musí být zajištěny alespoň v režimu 5x8 v běžné pracovní době. |

# Příloha č. 2

**Obecné parametry Služeb**

1. **PREAMBULE**

Požadavky uvedené v [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy stanoví podmínky pro jednotlivé úrovně poskytování Služeb uvedených v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy, a to včetně slev z ceny za jejich neplnění. Na KL v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy se tak aplikují veškeré požadavky uvedené v kapitole „2. PRŮŘEZOVÉ POŽADAVKY PLNĚNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ“ a požadavky v kapitole „3. SLA PARAMETRY SLUŽEB“ pro příslušnou úroveň služeb.

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci Paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, resp. Ad hoc služeb.

1. **PRŮŘEZOVÉ POŽADAVKY PLNĚNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ**

Pro zajištění služeb dle katalogových listů platí následující průřezové požadavky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Označení | Popis požadavku |
| 1 | Implementace metodiky ITIL v4 | Poskytovatel je povinen zajišťovat služby v souvislosti s jednotlivými katalogovými listy pomocí procesů, jejichž nastavení je v souladu s metodikou ITIL v4. Poskytovatel implementuje veškeré procesy dané metodikou ITIL v4, které souvisí se zajištěním služeb dle katalogových listů. |
| 2 | Implementace metodiky ITIL v4 do ServiceDesk nástroje | Procesy a činnosti prováděné v souvislosti se zajištěním služeb dle katalogových listů musí být plně implementovány do ServiceDesk nástroje. Tj. musí být možné evidovat každý dílčí procesní úkon, jeho zahájení, dokončení, osobu která jej provedla, konfigurační položku, které se týká a případnou další dokumentaci spojenou s provedením úkonu.  |
| 3 | Pravidla zaznamenávání a vyhodnocování činností v ServiceDesk nástroji | Každý úkon (automatický i manuálně provedený) musí být neprodleně zaznamenán v nástroji ServiceDesk nástroje. Zaznamenání provedení úkonu v ServiceDesk nástroji musí předcházet jeho faktické provedení. Doba provedení úkonu je dobou, kdy bylo provedení úkonu zaznamenáno v ServiceDesk nástroji. Tj. pro stanovení doby provedení úkonu není rozhodné kdy došlo k jeho faktickému provedení.Zpětně lze do ServiceDesk nástroje evidovat úkony u nichž z technických důvodů není možné neprodlené zaznamenání.Každý procesní úkon, který nebude zaznamenán v ServiceDesku, je z pohledu vyhodnocování plnění služeb považován za neprovedený, a to i v případě, že k němu fakticky došlo. |
| 4 | Součinnost se subjekty 3. stran | Poskytovatel odpovídá pouze za služby, procesy a činnosti definované tímto zadáním. Při plnění služeb je v definovaném rozsahu povinen využívat či řídit součinnost s ostatními subjekty podílejícími se na zajištění řádného provozu IT infrastruktury MZe (tj. subjekty zajišťujícími např. servis a rozvoj aplikační vrstvy, interními, či Objednatelem určenými specialisty, technickou podporu SW a HW technologií atp.). Součinnost těchto subjektů Poskytovateli se zajišťuje dle pokynů Objednatele. Ten Poskytovateli předá při zahájení spolupráce komunikační matici a bude tuto aktualizovat v průběhu trvání smluvního vztahu tak, aby nebyl dotčen výkon služeb Poskytovatele.Komunikační matice obsahuje rovněž specifikaci všech parametrů ovlivňujících komunikaci (např. formu komunikace …). Pokud některý ze subjektů nedodržuje nastavené parametry součinnosti, je Poskytovatel povinen o tomto bezprostředně vyrozumět Objednatele, nebo postupovat dle eskalačního scénáře, je-li pro danou situaci Objednatelem stanoven. |
| 5 | Automatizace provozních úkonů | Pokud je možné kteroukoliv činnost automatizovat, musí Poskytovatel zpracovat návrh požadavku na změnu. |
| 6 | Neprodlené zajištění | Poskytovatel neprodleně provede = Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nebo ve stanovené lhůtě (je-li definována) zajistí v rámci vymezeného okna dostupnosti služby provedení. |
| 7 | Období pro poskytování služeb | Pokud je se službou spojena provozní doba časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována. |
| 8 | Poskytování součinnosti Objednateli a 3. stranám | Poskytovatel je povinen poskytovat součinnost Objednateli a jím určeným osobám a subjektům v případech, kdy je těmito vyžadovaná součinnost související s výkonem služeb dle katalogových listů.Součinnost musí být poskytnuta neprodleně, případně dle podmínek stanovených Objednatelem.  |
| 9 | Minimální rozsah požadovaných činností | Objednatel požaduje, aby v rámci zajištění služeb byly prováděny alespoň činnosti uvedené v katalogových listech v sekci „Minimální rozsah požadovaných činností“.Mimo tyto činnosti je požadována průřezově:* správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,
* proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců s doporučením postupu jejich nasazení (na měsíční bázi),
* cvičení havarijních scénářů za účelem zajištění kontinuity činností (na roční bázi),
* realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů (na roční bázi).

Tímto není nijak omezena povinnost Poskytovatele implementovat v souvislosti se zajištěním služeb dle katalogového listu procesy dle metodiky ITIL v4.Administrativa spojená s provozem a rozvojem, tvorba výkazů či nabídek, odhady pracnosti atd. je součástí ceny dle odst. 18.1 Smlouvy.Veškeré činnosti dle [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy jsou součástí Paušálních služeb, není-li výslovně uvedeno jinak. |
| 10 | Požadovaná úroveň služeb | Objednatel v souvislosti se zajišťováním služeb dle katalogového listu stanovuje úroveň služeb upravující SLA parametry pro služby poskytované v rámci daného KL. Úroveň služeb je stanovena v části „Požadovaná úroveň služeb“.Tímto není nijak omezena povinnost Poskytovatele stanovit četnost a další měřitelné parametry procesů a činností, jejichž dodržení je nezbytné pro řádné naplnění všech požadavků stanovených katalogovými listy (vymezenými přílohami č. 1 a 2 této Smlouvy) či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace. |
| 11 | Nárok na slevu z ceny | V případě porušení SLA definovaných v katalogových listech uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v příslušném katalogovém listu a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy. |
| 12 | Provozní doba  | Je-li v textu stanovená provozní doba, vykládá se následovně:* 7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu 24 hodin
* 5 x 16 (6 – 22 h) znamená pondělí až pátek od 6:00 hod do 22:00 hod.
* 5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek od 6:00 hod do 18:00 hod.
* 5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek od 8:00 hod do 18:00 hod.
* 5 x 8 (9 – 17 h) ) znamená v pondělí až pátek od 9:00 hod do 17:00 hod.

V kontextu provozní doby je uplatňováno následující:* Dojde-li k nahlášení požadavku mimo provozní dobu služby nebo rozhraní, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby rozhraní nebo služby.
* Reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby rozhraní nebo služby.
* Doba odpovědí je rozdíl v čase mezi předáním požadavku Poskytovateli a dobou potvrzení jeho přijetí Poskytovatelem.
* Poskytovatel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu systému a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu rozhraní nebo služby nebude zahrnuta v rámci SLA.
 |
| 13 | Odstávky | Realizace plánované odstávky podléhá schválení Objednatele. Doba plánované odstávky se nepočítá do nedostupnosti služeb. |

1. **SLA PARAMETRY SLUŽEB**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Označení | Popis požadavku |
| 1 | Úrovně služeb | V KL lze definovat některou z následujících úrovní služeb:* GOLD
* SILVER
* BRONZE
* DEV
* TEST

SLA pro KL musí být Poskytovatelem zajištěna na úrovni dané zvolenou úrovní služeb.  |
| 2 | Řízení událostí | Pro řízení událostí platí následující parametry:* Úroveň Gold - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 0,25 h
* Úroveň Silver - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 0,5 h
* Úroveň Bronz - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 1 h
* Úroveň DEV - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 2 h
* Úroveň Test - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 4 h

Vyhodnocením se rozumí posouzení relevance provozní události a její případné nasměrování na další provozní procesy (např řízení incidentů). |
| 3 | Rozsah monitorovaných parametrů | Poskytovatel je povinen nad rámec parametrů upravených Objednatelem ve Smlouvě monitorovat a vyhodnocovat také všechny výrobci provozovaných technologií stanovené provozní parametry. Jako incident bude pro spravovaný infrastrukturní prvek považováno každé překročení limitů stanovených výrobcem technologie. |
| 4 | Dostupnost služeb | Pro jednotlivé úrovně KL či prostředí v nich definované je požadovaná následující provozní doba a dostupnost ve vazbě na požadovanou úroveň služeb:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Úroveň služeb | Provozní doba | Požadovaná minimální dostupnost |
| Gold | 7x24 | 99,5% |
| Silver | 5x16 | 99% |
| Bronz | 5x12 | 98% |
| Dev | 5x12 | 95% |
| Test | 5x10 | 95% |

Jakékoli omezení či nedostupnost služeb jsou považovány za provozní incident.  |
| 5 | Řízení incidentů | Při řízení incidentů je vycházeno z následující definice kategorií incidentů:* Kategorie A – chyba/stav způsobující nedostupnost služby či jejich části vůči koncovým uživatelům, případně způsobující nesoulad služby či jejich části v souladu se zadáním, nebo ohrožení bezpečnosti služby, dat či uživatelů konzumujících službu.
* Kategorie B – chyba/stav způsobující omezení služby či jejich části vůči koncovým uživatelům.
* Kategorie C – ostatní.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Úroveň služby** | **Reakční doba (h)** | **Kategorie incidentu** |
| **A** | **B** | **C** |
| **Gold** | **Odpověď** | **0,25** | **0,25** | **0,25** |
| **Vyřešení** | **2** | **8** | **40** |
| **Silver** | **Odpověď** | **0,5** | **0,5** | **0,5** |
| **Vyřešení** | **4** | **16** | **60** |
| **Bronz** | **Odpověď** | **1** | **1** | **1** |
| **Vyřešení** | **8** | **40** | **80** |
| **DEV** | **Odpověď** | **2** | **2** | **2** |
| **Vyřešení** | **16** | **40** | **80** |
| **Test** | **Odpověď** | **2** | **2** | **2** |
| **Vyřešení** | **16** | **40** | **80** |

 |
| 6 | Řízení problémů | Pro řízení problémů platí následující parametry:* Úroveň Gold
	+ Zahájení řešení problému – 2 h
	+ Vyřešení problému – neprodleně, nejdéle však do 5 dnů
* Úroveň Silver
	+ Zahájení řešení problému – 4 h
	+ Vyřešení problému – neprodleně, nejdéle však do 10 dnů
* Úroveň Bronz
	+ Zahájení řešení problému – 8 h
	+ Vyřešení problému – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů
* Úroveň DEV
	+ Zahájení řešení problému – 8 h
	+ Vyřešení problému – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů
* Úroveň Test
	+ Zahájení řešení problému – 8 h

Vyřešení problému – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů |
| 7 | Znalostní databáze | Poskytovatel v rámci zajištění služeb dle KL obsažených v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy bude budovat a udržovat znalostní databázi obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:* postupy při správě provozovaných systémů a zařízení nepokryté provozními manuály,
* nestandardní stavy a jejich řešení,
* postup a způsob řešení opakujících se incidentů,
* postup a způsob řešení problémů,
* informace o známých chybách.

Poskytovatel je povinen zanést do znalostní báze informace ve výše popsaných kategorií do 5 pracovních dnů od jejich projevení.* + Poskytovatel musí znalostní databázi zpřístupnit Objednateli a na žádost Objednatele předat její export, a to do 5 pracovních dní od požádaní.
 |
| 8 | Vyhodnocení porušení parametrů | DostupnostSleva 1% z ceny příslušného KL bude započítaná za každých 0,1%, o které bude v daném Vyhodnocovacím období reálná dostupnost služby nižší, než je její požadovaná úroveň. Řízení incidentůSleva z ceny příslušného KL se započítá ve výši stanovené pro jednotlivé kategorie (viz níže) tolikrát, kolikrát došlo k nedodržení stanoveného limitu. Tj. sleva je uplatněna za každý násobek překročení času.Nedodržením stanoveného limitu se rozumí překročení stanoveného limitu.Výše slevy pro jednotlivé kategorie incidentů:* Kategorie A: 3% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)
* Kategorie B: 1,5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)
* Kategorie C : 0,5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)

OstatníPro ostatní SLA jsou uplatňovány následující parametry:* Nedodržení SLA parametru bez dopadu na dostupnost: 1% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)
* Nedodržení SLA parametru s dopadem na snížení komfortu uživatelů nebo provozních služeb (s výjimkou dostupnosti): 3% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)
* Nedodržení SLA parametru s dopadem na dostupnost aplikace nebo provozních služeb: 5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)

U parametrů, které spočívají v provedení činnosti v definovaném čase, se stanovená sleva započítává tolikrát, kolikrát:* došlo k započetí násobku definovaného času pro provedení úkolu;
* uběhlo 30 minut od uplynutí 60 minutové lhůty pro vyřešení provozní události u činností, které měly být provedeny neprodleně.

U parametrů, které spočívají v zajištění určité kapacity pracovníků, se stanovená sleva započítává za každé 10% snížení požadované kapacity.Neplnění kterékoliv provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné služby (neměřitelné parametry SLA): 5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH).Stanovená sleva je započtena za každé jednotlivé porušení. |

**Příloha č. 3**

**Plán Inicializace**

1. **Průběh Inicializace**

V průběhu Inicializace zajišťuje dosavadní poskytovatel služeb obdobných Službám běžný provoz dle dosud platné smlouvy, pokud taková existuje.

1. **Doba Inicializace**

Inicializace bude zahájena od dne nabytí účinnosti Smlouvy a ukončena v termínu stanoveném ve Smlouvě.

1. **Organizace**

Organizační zajištění Inicializace (koordinace aktivit zapojených subjektů, svolávání schůzek, vedení zápisů, zadávání požadavků na vstupy a součinnost apod.) je v gesci Objednatele.

1. **Aktivity Inicializace**

V rámci Inicializace budou realizovány níže uvedené aktivity:

* 1. **Poskytnutí dokumentace**

Objednatel poskytne Poskytovateli Dokumentaci systémů (odst. 3.3 Smlouvy) a Interní dokumentaci definovanou v čl. 10 Smlouvy v nejnovější verzi, která bude předána do 10 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy. V případě, že je dokumentace součástí systému a není možné ji fyzicky předat, bude zpřístupněná alternativním způsobem. Poskytovatel je povinen seznámit se s dokumentací a vyjádřit se k jejímu stavu do 10 pracovních dní od jejího obdržení.

* 1. **Předání otevřených požadavků**

Nejpozději poslední den Inicializace je Poskytovateli předán přehled otevřených požadavků, které budou prvním dnem poskytování paušálních služeb předané k řešení Poskytovateli.

* 1. **Verifikace a audit zálohovacích úloh**

Poté, co Poskytovatel obdrží stávající dokumentaci k zálohování, provede kontrolu její úplnosti. Následně provede verifikaci a audit zálohovacích úloh. Cílem je ověřit funkčnost zálohovacích úloh a identifikovat případné nedostatky v dokumentaci.

* 1. **Předání zdrojových kódů**

Objednatel předá Poskytovateli zdrojové kódy do 10 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy.

* 1. **Předání účtů**

Předání účtů k systémům proběhne nejpozději poslední den Inicializace.Objednatel zajistí pro Poskytovatele přehled účtů a možný termín odstávky za účelem předání účtů a změny hesel.

* + 1. **Popis předání/převzetí účtů**

Proces předání účtů se skládá ze tří částí. Předání náhledových účtů, přípravy a samotného předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy. Samotné předání a následná změna hesel a celkové zacházení s účty se řídí dle interní metodiky MZe.

* + - 1. **Předání náhledových účtů**

Poskytovateli v době Inicializace budou zřízeny účty náhledového charakteru, jsou-li takové. Tyto účty neumožňují zásah do systému, který by ovlivnil plnění SLA dosavadním poskytovatelem. Účty jsou zřizované za účelem seznámení se systémem.

* + - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze příprava**

Přípravná fáze se skládá z následujících činností:

* vydefinování přehledu účtů k předání,
* vydefinování přehledu účtů určených ke změně hesla,
* vydefinování harmonogramu předání/převzetí účtů.
	+ - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze předání/převzetí účtů**

Fáze předání/převzetí účtu probíhá podle stanoveného harmonogramu v přípravné fázi.

Výstupem této časti je protokol o předání/převzetí účtů, včetně evidence s atributy dle výše uvedeného a dále předání nových hesel způsobem, který určí Objednatel.

Předání přeheslovaných účtů Objednateli je řízeno metodikou MZe udržování hesel k privilegovaným účtům (v původním souboru z důvodu dostupnosti historie).

* 1. **Doplnění dokumentační základny Poskytovatelem**

Poskytovatel v průběhu Inicializace doplní Dokumentaci systémů dle odst. 8.13 – 8.15 Smlouvy.

* 1. **Implementace monitoringu**

Poskytovatel navrhne rozsah a způsob monitorovaných parametrů a zadokumentuje jej a implementuje do monitorovacích nástrojů. Dokumentaci předloží Objednateli.

* 1. **Plán pravidelných odstávek**

Poskytovatel v průběhu Inicializace vydefinuje své požadavky na pravidelné odstávky a zpracuje návrh plánu odstávek. Ten podléhá schválení Objednatele a nelze jím podmiňovat řádné provádění služeb.

* 1. **Patchování**

Poskytovatel v průběhu Inicializace služeb převezme od stávajícího Poskytovatele plán patchování a návrh na jeho úpravu předá ke schválení Objednateli, který bude předán k připomínkám a ke schválení Objednateli. Podle schváleného plánu bude následně Poskytovatel provádět pravidelné patchování systémů a zařízení. V podstatě se jedná o stejný plán jako v předchozím bodě.

1. **Analýza stavu předaných systémů a způsob reakce na jednotlivé nálezy**

V rámci Inicializace budou prováděny analýzy stavu předávaných systémů, provozní situace, dokumentace, provozních postupů a dalších náležitostí. Případné nálezy budou evidované v registru nálezů za účelem definice způsobu jejich vypořádání.

Registr nálezů musí minimálně obsahovat následující položky:

* Pořadové číslo nálezu
* Předmět nálezu
* Detailní popis nálezu
* Dopad nálezu
* Datum nálezu
* Autor nálezu
* Akceptace nálezu ke zpracování
* Způsob vypořádání
* Zodpovědná strana
* Datum vypořádání
* Osoba zodpovědná za vypořádání

Kontrolu vypořádání nálezu provádí Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

1. **Rizika Inicializace a jejich obecná definice**

Pro úspěšné dokončení Inicializace je nezbytné definovat možná rizika ihned na začátku Inicializace a průběžně vyhodnocovat jejich naplnění za účelem jejich eliminace. Nová rizika, která se v průběhu Inicializace mohou objevit, budou doplněná do registru rizik a bude se k nim přistupovat stejně jako k rizikům vydefinovaným v úvodu Inicializace.

Registr rizik také eviduje předpoklad pravděpodobného vzniku rizika a závažnost dopadů, umožňuje tak naplánovat akce, které svým charakterem slouží ke snížení pravděpodobnosti výskytu nebo závažnosti dopadu. V případě rizik, která není možné z jakýchkoliv důvodů eliminovat, je pak nezbytné tento fakt brát v potaz po celou dobu Inicializace.

**Příloha č. 4**

**Oprávněné osoby**

**Za Objednatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Vladimír Velas |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 00, Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | vladimir.velas@mze.cz |
| Telefon | 221 812 331 |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Aleš Prošek |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 00, Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | ales.prosek@mze.cz |
| Telefon | 221 812 622  |

ve věcech ad hoc služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Pozice | Ing. Aleš Prošek |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 00, Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | ales.prosek@mze.cz |
| Telefon | 221 812 622 |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech Ad hoc služeb nejsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat Ad hoc služby a nejsou oprávněny schvalovat jejich finanční výši, stejně tak nejsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

**Příloha č. 5**

**Seznam poddodavatelů**

**1/**

**Název:** **Oracle Czech s.r.o.**

**Sídlo:** U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5

**Právní forma:** společnost s ručením omezeným

**Identifikační číslo:** 614 98 483

**Rozsah plnění Smlouvy:** konzultační služby pro technologie Oracle, správa databází Oracle (5%)

**Příloha č. 6**

Souhrnná cenová tabulka

|  |
| --- |
| **Cena Paušálních služeb** |
| **ID KL** | **Název** | **Cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc** | **DPH** | **DPH za měsíc v Kč** | **Cena Paušálních služeb v Kč s DPH za měsíc** |
| **HW-001** | **INF/HW-001** | 46 760,00 | 21 % | 9 819,60  | 56 579,60  |
| **HW-002** | **INF/HW-002** |  54 882,00  | 21 % |  11 525,22  |  66 407,22  |
| **HW-003** | **INF/HW-003** | 39 420,00 | 21 % | 8 278,20 | 47 698,20 |
| **BCK-001** | **INF/BCK-001** | 55 751,00 | 21 % | 11 707,71 | 67 458,71 |
| **OS-001** | **INF/OS-001** | 158 179,00 | 21 % | 33 217,59 | 191 396,59 |
| **OS-002** | **INF/OS-002** | 146 962,00 | 21 % | 30 862,02 | 177 824,02 |
| **OS-003** | **INF/OS-003** | 66 000,00 | 21 % | 13 860,00 | 79 860,00 |
| **APP-001** | **APP-001** | 36 862,00 | 21 % | 7 741,02 | 44 603,02 |
| **APP-002** | **APP-002** | 30 316,00 | 21 % | 6 366,36 | 36 682,36 |
| **APP-003** | **APP-003** | 53 090,00 | 21 % | 11 148,90 | 64 238,90 |
| **APP-004** | **APP-004** | 40 135,00 | 21 % | 8 428,35 | 48 563,35 |
| **APP-005** | **APP-005** | 26 217,00 | 21 % | 5 505,57 | 31 722,57 |
| **APP-006** | **APP-006** | 9 929,00 | 21 % | 2 085,09 | 12 014,09 |
| **APP-007** | **APP-007** | 30 316,00 | 21 % | 6 366,36 | 36 682,36 |
| **APP-008** | **APP-008** | 225 621,00 | 21 % | 47 380,41 | 273 001,41 |
| **APP-009** | **APP-009** | 56 296,00 | 21 % | 11 822,16 | 68 118,16 |
| **APP-010** | **APP-010** | 101 846,00 | 21 % | 21 387,66 | 123 233,66 |
| **APP-011** | **INF/SSO-001** | 87 895,00 | 21 % | 18 457,95 | 106 352,95 |
| **APP-012** | **APP-012** | 27 563,00 | 21 % | 5 788,23 | 33 351,23 |
| **APP-013** | **APP-013** | 21 359,00 | 21 % | 4 485,39 | 25 844,39 |
| **KON-001** | **INF/KON-001** | 47 211,00 | 21 % | 9 914,31 | 57 125,31 |
| **SUR-001** | **INF/SUR-001** | 26 287,00 | 21 % | 5 520,27 | 31 807,27 |
| **ORC-001** | **ORC-001** | 99 943,00 | 21 % | 20 988,03 | 120 931,03 |
| **ORC-002** | **ORC-002** | 107 710,00 | 21 % | 22 619,10 | 130 329,10 |
| **ORC-003** | **ORC-003** | 36 093,00 | 21 % | 7 579,53 | 43 672,53 |
| **ORC-004** | **ORC-004** | 78 414,00 | 21 % | 16 466,94 | 94 880,94 |

|  |
| --- |
| **Maximální celková cena za Paušální služby\*\*** |
| **Maximální celková cena za Paušální služby v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Maximální celková cena za Paušální služby v Kč včetně DPH** |
| **37 643 254,00** | **7 905 083,34** | **45 548 337,34** |

\*\* Součet cen všech katalogových listů za 22 měsíců.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Paušální služby bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci, přičemž Poskytovateli vzniká právní nárok na úhradu ceny Paušálních služeb za období, kdy byly Paušální služby poskytovány.

|  |
| --- |
| **Cena za Ad hoc služby**  |
| **Položka kategorie role** | **Cena za jeden člověkoden Ad hoc služeb v Kč bez DPH** | **Sazba****DPH** | **Výše DPH v Kč** | **Cena Ad hoc služeb za jeden člověkoden v Kč s DPH** |
| Projektový manažer | 12 790,00 | 21 % | 2 685,90 | 15 475,90 |
| Delivery manažer | 12 790,00 | 21 % | 2 685,90 | 15 475,90 |
| Solution architekt | 14 100,00 | 21 % | 2 961,00 | 17 061,00 |
| Solution architekt | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |
| Specialista v oblasti správy OS RedHat | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy OS RedHat - senior  | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy OS RedHat - senior | 12 360,00 | 21 % | 2 595,60 | 14 955,60 |
| Specialista v oblasti správy virtualizace vmware | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy virtualizace OracleVM | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy databází | 14 080,00 | 21 % | 2 956,80 | 17 036,80 |
| Specialista v oblasti správy databází | 28 200,00 | 21 % | 5 922,00 | 34 122,00 |
| Specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2012 a vyšší | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2019 a vyšší | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy a používání MS SQL server 2014 a vyšší | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy a používání MS Sharepoint 2016 a vyšší | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy aplikačního serveru Apache Tomcat | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru RedHat JBoss | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru RedHat JBoss | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Aplication Server | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Aplication Server | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |
| Specialista v oblasti správy aplikačních serverů včetně frameworku JAVA | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |
| Specialista v oblasti správy aplikačního serveru Microsoft IIS | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy storage area network (SAN) | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup) | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy diskových polí (storage) | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO) | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO) | 10 580,00 | 21 % | 2 221,80 | 12 801,80 |
| Specialista v oblasti správy LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) | 10 910,00 | 21 % | 2 291,10 | 13 201,10 |
| Specialista správy dohledového nástroje Dynatrace | 12 210,00 | 21 % | 2 564,10 | 14 774,10 |

|  |
| --- |
| **Maximální cena za Ad hoc služby** |
| **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč včetně DPH** |
| **14 256 381,82** | **2 993 840,18** | **17 250 222,00** |

|  |
| --- |
| **Součet Maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby** |
| **Součet Maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč bez DPH**  | **Celková výše DPH v Kč** | **Součet Maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč včetně DPH**  |
| **51 899 635,82** | **10 898 923,52** | **62 798 559,34** |

**Příloha č. 7**

**Realizační tým Poskytovatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie rolí** | **Položka kategorie role**  | **Kontaktní údaje** |
| **Manažer provozu** | **projektový manažer** | **xxx** |
| **Manažer provozu** | **projektový manažer** | **xxx** |
| **Manažer provozu** | **delivery manažer** | **xxx** |
| **Manažer provozu** | **delivery manažer** | **xxx** |
| **Manažer provozu** | **delivery manažer** | **xxx** |
| **Architekt (technologické vrstvy architektury)** | **solution architekt** | **xxx** |
| **Architekt (technologické vrstvy architektury)** | **solution architekt** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy OS RedHat** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy OS RedHat** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy OS RedHat - senior** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy OSRedHat - senior** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy virtualizace vmware** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy virtualizace vmware** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy virtualizace vmware** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy virtrualizace OracleVM** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy virtualizace OracleVM** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy databází** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy databází** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy databází** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2012 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2012 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2019 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2019 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS SQL server 2014 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS SQL server 2014 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS Sharepoint 2016 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy a používání MS Sharepoint 2016 a vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačního serveru Apache Tomcat** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačního serveru Apache Tomcat** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru RedHat Jboss** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru RedHat Jboss** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Aplication Server** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Aplication Server** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Aplication Server** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačních serverů včetně frameworku JAVA** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačních serverů včetně frameworku JAVA** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačního serveru Microsoft IIS** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy aplikačního serveru Microsoft IIS** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy storage area network (SAN)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy storage area network (SAN)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy diskových polí (storage)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy diskových polí (storage)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista v oblasti správy LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista správy dohledového nástroje Dynatrace** | **xxx** |
| **Specialista provozu a správy** | **specialista správy dohledového nástroje Dynatrace** | **xxx** |

**Příloha č. 8**

**Informace o zpracovávaných osobních údajích**

|  |  |
| --- | --- |
| Předmět zpracování | Zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy |
| Doba trvání zpracování | Po dobu trvání této Smlouvy |
| Povaha zpracování | Shromáždění, zaznamenání, uspořádání, uložení, vyhledávání, nahlédnutí, použití. |
| Účel zpracování | Zpracování za účelem plnění této Smlouvy |
| Typ osobních údajů | Jméno, adresa, tel. číslo, e-mailová adresa |
| Kategorie subjektů údajů | Zemědělská veřejnost  |