Smlouva o poskytování komplexu služeb spojených s outsourcingem IS/ICT

1. Smluvní strany
	1. OBJEDNATEL

|  |
| --- |
| **Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade**státní příspěvková organizace nezapsaná v obchodním rejstříku |
| se sídlem: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 |
| IČ: 00001171, DIČ: CZ00001171  |
| bankovní spojení:  |
| jejímž jménem jedná: **Ing. Radomil Doležal, MBA, generální ředitel**  |
|  |
| (dále jen „**Objednatel**“) |

a

* 1. POSKYTOVATEL

|  |
| --- |
| **AUTOCONT a.s.** zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod spis. zn. B 11012 |
| se sídlem: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava |
| IČ: 04308697, DIČ: CZ04308697  |
| bankovní spojení:  |
| jejímž jménem jedná: Jaroslav Biolek a Tomáš Ječmínek, členové představenstva |
|  |
| (dále jen „**Poskytovatel**“) |

(dále jen „**Strany**“ nebo „**smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu a právech souvisejících s autorským právem (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů tuto Smlouvu o poskytování komplexu služeb spojených s outsourcingem IS/ICT(dále jen „Smlouva“), která je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení s názvem „Outsourcing ICT služeb pro agenturu CzechTrade“ (dále jen „veřejná zakázka)“.

1. Definice pojmů
	1. Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pojmy používané ve Smlouvě, které nebudou v příslušné části Smlouvy definované jinak, budou mít pro účely Smlouvy význam definovaný v příslušných ustanoveních tohoto článku Smlouvy. Zároveň smluvní strany souhlasí, že veškeré pojmy stejně jako podmínky budou vykládány v souladu se zadávací dokumentací k veřejné zakázce.
	2. „**Software nebo aplikace nebo SW**“ znamená komplet počítačových programů a postupů s přiřazenými daty a připojenou dokumentací, který může být využit v různých počítačových a informačních systémech.
	3. „**Dodavatel SW nebo Dodavatel**“ znamená externího dodavatele, který pro Objednatele v rámci samostatného Projektu vytváří nebo vytvářel, dodával a implementoval SW a se kterým je Objednatelem uzavřena samostatná smlouva.
	4. „**Elektronická pošta nebo Exchange**“ znamená software určený pro elektronické doručování zpráv a dokumentů.
	5. „**Intranet nebo SharePoint**“ znamená SW pro uložení základních zpráv a informací, přístupný uživatelům prostřednictvím sítě Internet nebo sítí pracujících na obdobných principech.
	6. „**GDPR**“ znamená Obecné nařízení na ochranu osobních údajů. Zahrnuje i navazující právní normy, zejména implementační právní normy zajišťující přenesení do právního prostředí ČR.
	7. „**Analýza**“ znamená obecně jakýkoli analytický a realizační dokument zpracovaný Poskytovatelem pro a podle zadání Objednatele, popisující a vymezující základní cíle, účely a postupy vývoje a zavádění (implementace) změn.
	8. „**Hardware nebo HW**“ znamená veškeré technické prostředky a zařízení – počítače, notebooky, sloužící k zajištění plnění realizovaného dle této Smlouvy.
	9. „**Incident**“ znamená jakoukoli událost, která není standardní součástí poskytování (činnosti) služby a která způsobuje, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) nebo přetížení této služby nebo snížení její kvality.
	10. „**Informační systém / informační a komunikační technologie nebo IS/ICT**“ označuje souhrn všech zařízení výpočetní techniky a služeb používaných na podporu základního předmětu činnosti Objednatele (zejména počítače, programové vybavení, SW, komunikační vybavení).
	11. „**IS SINPRO / WEB / jiný SW**“ znamená SW určené pro podporu rutinních činností Objednatele. Toto souhrnné označení klade na roveň všechny použité nebo zamýšlené technologie pro tvorbu SW.
	12. „**Licence**“ znamená právo Objednatele k užití SW v rozsahu vyplývajícím z licenční eventuálně jiné odpovídající smlouvy.
	13. „**Odpovědný zástupce**“ je oprávněn řešit s Poskytovatelem veškeré záležitosti týkající se předmětu plnění této Smlouvy vyjma jakýchkoli změn této Smlouvy, ke které jsou oprávněni pouze statutární zástupci obou stran.
	14. **„Požadavek“** je formální žádost o změnu parametrů stávající služby či o zavedení nové služby, a to na úrovni každého jednoho uživatele služby. Obsahuje detaily navrhované změny a může být předán písemně nebo elektronicky.
	15. „**Projekt**“ znamená unikátní a přesně vymezenou skupinu činností sloužící k implementaci SW s definovaným cílem, termíny řešení, organizací, potřebnými zdroji, součinností a cenou.
	16. „**Provozní prostředí nebo Infrastruktura**“ – souhrn veškerých technologických, technických (hardwarových) a softwarových prostředků sloužící k zajištění provozu Objednatele.
	17. **„Pracovní doba Objednatele“** – je čas od 7:00 do 17:30 hodin v pracovních dnech.
	**„Pracovní doba Poskytovatele“** je pro jednotlivé outsourcingové služby definována v příslušných částech Přílohy č. 7 – Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy.
	18. **„Reakční doba“** je časový úsek, který uplyne od nahlášení incidentu, vady nebo požadavku uživatelem nebo dohledovým systémem do okamžiku, kdy je zahájeno řešení incidentu, vady nebo požadavku.
	19. **„Doba vyřešení“** je časový úsek, který uplyne od nahlášení incidentu, vady nebo požadavku uživatelem nebo dohledovým systémem do okamžiku, kdy je incident, vada nebo požadavek vyřešen.
	20. **„SLA“** je zkratka Service Level Agreement – dohoda o úrovni služeb. Předmětem této dohody Objednatele a Poskytovatele je specifikace reakčních dob, dob řešení a termínů vyřešení na incidenty a požadavky Objednatele.
	21. **„Služba“** je sada činností Poskytovatele. Konkrétní služby jsou definovány v Příloze č. 7 této smlouvy - Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy.
	22. „**Technologická infrastruktura nebo Infrastruktura**“ znamená technické prostředky a zařízení sloužící k propojení počítačů do sítí (zejména kabelové rozvody, koncentrátory, přepínače, servery a bezpečnostní prvky).
	23. „**Technologický software**“ znamená software třetích stran, které je bezprostředně svázán s určitým zařízením, resp. výrobní, dopravní, obchodní, telekomunikační technologií. Obvykle se dodává s tímto zařízením jako jeden celek a nevyžaduje zvláštní instalace.
	24. **„VIS“** je zkratka označující významný informační systém z pohledu zákona 181/2014 Sb. a souvisejících právních předpisů.
2. Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je poskytování komplexu outsourcingových ICT služeb Poskytovatelem pro podporu uživatelů a zajištění provozu IS/ICT Objednatele, spočívající zejména v zajištění a podpoře provozu infrastruktury, podpoře uživatelů Objednatele, údržby, rozvoje, vývoje a implementace provozních aplikací a WEBů, jejich vzájemnou integraci, konzultační, edukační a architektonické služby, služby z oblasti ICT bezpečnosti, monitoringu a reportingu ICT prostředí, projektového řízení, údržby Katalogu služeb a služby zajištění změnových požadavků Objednatele. Předmět smlouvy je definován jak touto smlouvou, tak zadávací dokumentací k veřejné zakázce.

1. Místo a doba plnění
	1. Doba plnění dle této Smlouvy je 54 měsíců, tj. na dobu určitou nebo do dosažení částky dle čl. 10.1. v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve. Doba plnění je rozdělena na tři časová období dle typu hlavního očekávaného plnění (podrobnější popis jednotlivých období je v kapitole 9 této smlouvy):
2. Období přebírání Služeb Poskytovatelem, které je stanoveno na první 3 kalendářní měsíce doby plnění. V tomto období budou probíhat zejména činnosti spojené s přebíráním Služeb. Toto období se může časově překrývat s obdobnou platnou smlouvou o poskytování komplexu služeb spojených s outsourcingem IS/ICT, na kterou tato Smlouva navazuje.
3. Období řádného plnění Služeb Poskytovatelem bezprostředně navazuje na Období přebírání Služeb a má délku 48 kalendářních měsíců. V tomto období bude probíhat řádné poskytování Služeb dle objednávek Objednatele.
4. Období předávání Služeb Poskytovatelem bezprostředně navazuje na Období řádného plnění Služeb a má délku 3 kalendářní měsíce. V tomto období bude zejména docházet k předávání plnění Služeb na nového dodavatele obdobného outsourcingu, který bude navazovat na tuto Smlouvu. V tomto období se mohou tyto smlouvy překrývat.
	1. Začátek plnění Smlouvy je stanoven na den uveřejnění smlouvy v registru smluv, nejdříve však na 1. 9. 2023.
	2. Místem plnění (dále jen „Místo plnění“) dle této Smlouvy jsou pracoviště Objednatele v:
5. Praze, příp. v regionech České republiky
6. dle vzájemné dohody smluvních stran i ostatní kanceláře Objednatele mimo území České republiky – zahraniční kanceláře.
7. Práva, povinnosti a závazky Objednatele
	1. Pro činnosti, které bude Poskytovatel dle této Smlouvy provádět na Místě plnění, Objednatel vytvoří pro Poskytovatele potřebné pracovní podmínky, zejména zajistí přístup k IS/ICT odpovídající předmětu Smlouvy a prokazatelně seznámí Poskytovatele se všemi interními předpisy, k jejichž dodržování je Poskytovatel zavázán dle článku 6.8 této Smlouvy.
	2. Objednatel zajistí Poskytovateli přístup k IS/ICT prostřednictvím vzdáleného přístupu.
	3. Pro služby související se zajištěním služeb provozních aplikací a webů:
8. Objednatel jako vlastník licencí a programových kódů všech na zakázku vytvořených SW, zejména IS SINPRO a webů zajistí Poskytovateli možnost tyto programové kódy udržovat, modifikovat a rozvíjet.
9. Objednatel zajistí, aby bylo připraveno pro každou novou nebo upravenou verzi provozních aplikací a webů, která bude Poskytovatelem dodána v rámci této Smlouvy, vhodné prostředí (technologické zdroje) dle specifikací Poskytovatele nebo původního Dodavatele.
10. Objednatel se v případech instalací dodaných úprav nebo oprav provozních aplikací a webů zavazuje provést tyto instalace dle písemných pokynů a doporučení Poskytovatele, který je povinen tyto informace vytvářet, spravovat a dodat Objednateli zároveň s dodávkou úpravy či opravy provozní aplikace či webu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé na základě instalací provedených Objednatelem v rozporu s obdrženými pokyny.
11. Objednatel není oprávněn bez vědomí Poskytovatele instalovat žádné nové verze (updaty) nebo doplnění (addony) a opravy (patche) SW s výjimkou aktualizací operačních systémů na klientských zařízeních. Instalace SW musí provádět autorizovaná osoba znalá provozních parametrů a konfigurací nutných pro bezvadný chod provozních aplikací a webů. Porušení tohoto ustanovení je považováno za porušení dodacích a záručních podmínek Poskytovatele.
	1. Pro služby zajištění podpory provozu infrastruktury, uživatelů, správy HW a SW:
12. Objednatel není oprávněn bez vědomí Poskytovatele nebo v rozporu s jeho doporučeními:
13. měnit konfiguraci součástí ICT prostředí Objednatele,
14. instalovat do ICT prostředí nový HW a SW.
15. Objednatel zajišťuje pro provoz IS/ICT služeb adekvátní HW a SW licence na základě a v souladu s vzájemně odsouhlasenými doporučeními Poskytovatele.
16. Práva, povinnosti a závazky Poskytovatele
	1. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy budou na profesionální úrovni a budou odpovídat všeobecně uznávaným standardům a požadavkům Objednatele.
	2. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy, budou poskytnuty řádně a včas.
	3. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy budou poskytnuty s vynaložením přiměřené odborné péče, znalostí, dovedností s vlastnostmi a v kvalitě odpovídající podmínkám definovaným v této Smlouvě a jejích přílohách, jakož i s ohledem na požadavky kladené Objednatelem na úroveň a rozsah poskytovaných Služeb stanovených v zadávací dokumentaci Objednatele, která tvoří [Přílohu č. 7](#_Popis_(obsah)_poskytovaných) této Smlouvy.
	4. Poskytovatel odpovídá za soulad předmětu plnění této Smlouvy s platnými právními předpisy, které byly definovány požadavky Objednatele.
	5. Poskytovatel se zavazuje, že neprodleně upozorní Objednatele na případnou nesrovnalost požadavku Objednatele s platnými právními předpisy, pokud by takový požadavek byl Objednatelem předložen.
	6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout personální kapacity pro stálé zajištění provozu IS/ICT Objednatele v rozsahu a struktuře definované v přílohách této Smlouvy.
	7. Poskytovatel se v případech instalací nových nebo upravených verzí provozních aplikací a webů do provozního prostředí zavazuje vymezit vhodný termín instalací na základě aktuálních provozních podmínek a pokynů Objednatele.
	8. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a/nebo pracovníci a/nebo subdodavatelé budou při plnění předmětu Smlouvy na Místě plnění dodržovat relevantní interní předpisy Objednatele, jako i relevantních třetích osob, pokud s nimi budou prokazatelně seznámeni.
	9. V případě, že některé plnění a/nebo některá plnění podle této Smlouvy budou zajišťována subdodavatelem Poskytovatele, za podmínky předchozí akceptace takovéhoto subdodavatele Objednatelem, platí, že Poskytovatel odpovídá za plnění poskytovaná svým subdodavatelem ve stejném rozsahu, jako by plnění zajišťoval Poskytovatel sám.
	10. Poskytovatel se zavazuje, že svou činností neuvede Objednatele do situace, kdy stav jeho ICT prostředí nebude odpovídat licenčním podmínkám používaných SW a HW produktů.
	11. Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednatele řádně informovat o všech probíhajících vzdálených (remote) i místních (on-site) pracích na ICT prostředcích Objednatele před započetím jejich provádění v dostatečném předstihu vzhledem ke konkrétní situaci a charakteru prací.
	12. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou smlouvu o pojištění odpovědnosti za újmu u společnosti Generali Česká pojišťovna a.s. číslo smlouvy 1690815914 pojistný limit 7 000 000 EUR*.* Poskytovatel je připraven na výzvu Objednatele předložit k nahlédnutí příslušnou pojistnou smlouvu sjednávající pojištění odpovědnosti za škodu.
17. Součinnost
	1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si v dohodnutých termínech veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
	2. Smluvní strany jsou povinny si vzájemně poskytovat součinnost a plnit své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlením se splatností jednotlivých peněžních závazků.
	3. V případě prodlení plnění z důvodů neposkytnutí součinnosti jednou smluvní stranou nebude toto prodlení považováno za prodlení s plněním druhé smluvní strany podle této Smlouvy.
	4. Pro úspěšný průběh realizace dodávaných služeb se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle oprávněných a zdůvodněných požadavků Poskytovatele, zpravidla písemně provedenou specifikací požadavků na součinnost adresovanou Objednateli. Součinnost Objednatele bude zahrnovat zejména:
18. poskytnutí podkladů a informací potřebných k realizaci Služeb,
19. zajištění spoluúčasti odpovědných a kompetentních pracovníků Objednatele na řízení poskytování outsourcingových služeb pro IS/ICT, a to včetně zabezpečení jejich odpovídající časové dostupnosti,
20. další spolupráci na řízení prací dle požadavků, blíže specifikovanou v oboustranně schválených dokumentech,
21. řízení a koordinace komunikace mezi Poskytovatelem a pracovníky všech organizačních složek Objednatele,
22. organizační zabezpečení školení uživatelů IS/ICT a zajištění účasti uživatelů na těchto školeních,
23. spolupráci při vyhodnocení úrovně a kvality poskytovaných outsourcingových služeb,
24. v případě konkrétních projektů vzniklých na základě této Smlouvy:
25. účast odpovědných a kompetentních pracovníků Objednatele v orgánech řízení projektů a v jednotlivých pracovních týmech, a to včetně zabezpečení jejich odpovídající časové dostupnosti,
26. poskytnutí dostupné dokumentace a programových kódů ke všem provozním aplikacím a webům a zejména k IS SINPRO, webům a Autentizační službě, ke všem jejich částem, eventuálně k souvisejícím softwarovým komponentám nebo SW, pokud je Objednatel jejich vlastníkem a bude to pro realizaci projektu zapotřebí,
27. zajištění konzultací s uživateli a správci systémů, jichž se projekt dotýká,
28. zajištění součinnosti dodavatelů spolupracujících informačních systémů na přípravě formátu a obsahu datových rozhraní, realizaci těchto rozhraní na straně spolupracujících informačních systémů a na integračních testech provozních aplikací a webů se spolupracujícími systémy,
29. přípravu a provedení uživatelských testů a spolupráci při jejich vyhodnocení, a to při tvorbě nových a úpravách stávajících verzí SW.
30. Komunikace mezi smluvními stranami, odpovědní zástupci
	1. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď prostřednictvím písemných sdělení zasílaných na adresy stanovené v úvodu této Smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou, osobně prostřednictvím odpovědných zástupců výslovně jmenovaných touto Smlouvou, nebo v relevantních případech prostřednictvím extranetové aplikace provozované za tímto účelem (ServiceDesk).
	2. V této Smlouvě jmenovaní odpovědní zástupci jsou současně jako jediní oprávněni předkládat návrhy na změny této Smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat a akceptovat veškerou dokumentaci vznikající během plnění na základě této Smlouvy.
	3. Písemnost, která má být dle této Smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad ap.), je považována za doručenou dnem jejího převzetí odpovědným zástupcem druhé strany nebo dnem, kdy byla prokazatelně doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla nebo doručena do datové schránky této strany. Pro případ sporu se za den doručení považuje 3. (třetí) pracovní den ode dne předání doporučené zásilky držiteli poštovní licence.
	4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla, popř. doručovací adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, budou písemnosti zaslané na původní adresu považovány za řádně doručené.
	5. Odpovědným zástupcem za Objednatele je ………………
	6. Odpovědným zástupcem za Poskytovatele je ………………………
	7. Smluvní strany se zavazují, že změnu svého odpovědného zástupce druhé straně oznámí písemně minimálně 3 (tři) pracovní dny před platností této změny. Pokud by to z povahy důvodu změny odpovědného zástupce nebylo možné, pak smluvní strany oznámí bez zbytečného odkladu po provedení změny včetně důvodu dodatečného oznámení.
	8. Pokud by nastala situace, že nebude za některou ze stran jmenován odpovědný zástupce, bude jej zastupovat statutární orgán dané smluvní strany.
31. Rozsah, způsob a termíny plnění
	1. V rámci plnění dle této Smlouvy zajišťuje Poskytovatel poskytování Služeb Objednateli. Obsah jednotlivých poskytovaných Služeb a jejich podrobný popis je uveden v rámci příloh této Smlouvy.
	2. Smluvní vztah je rozdělen na tři období, která na sebe bezprostředně navazují: Období přebírání Služeb Poskytovatelem po dobu 3 měsíců, Období řádného plnění Služeb Poskytovatelem po dobu 48 měsíců a Předání Služeb Poskytovatelem po dobu 3 měsíců. Po uplynutí tří měsíců se do té doby řádně nepřevzaté nebo nepředané Služby automaticky považují za kompletně převzaté nebo předané. Objednateli tím nevzniká povinnost žádnou ze Služeb objednávat. Od tohoto okamžiku ale Objednatel je oprávněn uplatňovat sankce za nedodržení SLA u všech Služeb.
	3. Období přebírání Služeb Poskytovatelem je období, ve kterém bude Poskytovatel postupně přebírat jednotlivé Služby od předchozího dodavatele služeb ICT outsourcingu (případně přebírat od Objednatele nebo nově zavádět). Priority přebírání Služeb určuje Objednatel. Poskytovatel je povinen přebírat Služby s péčí odborníka v daném oboru a pořizovat písemné záznamy o převzatých částech plnění. Od okamžiku převzetí jednotlivé Služby přebírá Poskytovatel plnou odpovědnost za její plnění a – pokud jí Objednatel objedná – náleží mu za její plnění finanční protiplnění dle kapitoly 10 této Smlouvy. Zároveň u každé řádně převzaté služby poskytovatelem je Objednatel oprávněn vyhodnocovat SLA a při jejich nedodržení uplatňovat sankce. Skutečnost převzetí Služby musí být potvrzena písemně. Záznam o převzetí Služby musí být součástí písemného potvrzení převzetí Služby Poskytovatelem.
	4. Začátek Období přebírání Služeb Poskytovatelem je stanoveno v kapitole 4.1 této Smlouvy.
	5. Po převzetí každé konkrétní Služby se předpokládá řádné plnění Služeb na základě objednávek Objednatele. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s řádnou odbornou péčí. Objednatel může objednávat Služby bez omezení stanovených pro období Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem a období Předání Služeb Poskytovatelem.
	6. Období Předání služeb Poskytovatelem navazuje na období Plnění Služeb Poskytovatelem. V tomto období se předpokládá kromě realizace předávání Služeb zejména řešení incidentů a požadavků, které nesnesou odkladu. Při jejich plnění se Poskytovatel zavazuje, že bude v maximální míře spolupracovat na řešení incidentů a požadavků s novým poskytovatelem Služeb. V případě, že některou ze Služeb nelze předat novému poskytovateli, je Poskytovatel povinen tuto Službu předat Objednateli bez zbytečného odkladu. Při předání služby Objednateli nebo novému poskytovateli se Poskytovatel zavazuje postupovat s řádnou odbornou péčí a předávané součásti služeb, zejména dokumentace a přístupů k jednotlivým službám, řádně písemně evidovat.
	7. V období předávání Služeb Poskytovatelem se finanční protiplnění Objednatelem řídí dle kapitoly 10 této smlouvy. Dokud není konkrétní Služba řádně předána Objednateli nebo novému poskytovateli, je Objednatel oprávněn vyhodnocovat pro danou službu SLA a v případě jejich neplnění je Objednatel oprávněn uplatňovat sankce.
	8. Pokud by došlo k předčasnému ukončení Smlouvy dle kapitoly 21, okamžikem započetí běhu výpovědní lhůty se ukončuje Období řádného plnění Služeb Poskytovatelem a začíná Období předávání služeb Poskytovatelem.
32. Cenové a platební podmínky
	1. Maximální celková cena předmětu plnění této Smlouvy činí 180 000 000 Kč bez DPH, která je cenou maximální a nepřekročitelnou.
	2. Cena plnění Poskytovatele podle této Smlouvy bude stanovena na základě jednotkových (hodinových nebo měsíčních) cen za práce uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy – Ceník. Jednotkové ceny uvedené v Ceníku jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují v sobě i veškeré licence spjaté s realizací služeb podle této Smlouvy. V těchto cenách není zahrnuta daň z přidané hodnoty, která bude Objednateli účtována na základě zákonných ustanovení platných v DUZP (Datum uskutečnění zdanitelného plněné).
	3. Ceny jednotlivých Služeb nebo způsob jejich stanovení je uveden a je součástí odpovídajících příloh této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo ke změně rozsahu jednotlivých služeb v případě potřeby, při zachování jednotkových cen a celkové ceny dle odst. 10.1 této smlouvy. V případě, že by změny v paušálních službách zásadně měnily rozsah prací, je Objednatel oprávněn službu zcela přestat objednávat.
	4. Součet jednotlivých dílčích cen služeb (plnění) za dobu trvání veřejné zakázky představuje celkovou cenu, jež nesmí podle této Smlouvy překročit maximální celkovou cenu plnění uvedenou v bodu 10.1 této smlouvy.
	5. Pokud Objednatel neodebírá paušální službu v rozsahu celého kalendářního měsíce, je Poskytovatelem fakturována pouze poměrná část jednotkové měsíční ceny dle Ceníku (uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy – Ceník). Paušální služby lze objednávat, a tedy i fakturovat na kalendářní měsíce.
	6. Poskytovatel respektuje právo Objednatele neodebrat celý maximální objem předmětu plnění.
	7. Poskytovatel respektuje právo Objednatele odebírat předmět plnění v takové kombinaci množství služeb, které bude pokrývat potřeby Objednatele a bude řízeno požadavky a možnostmi Objednatele. V rámci Smlouvy je v čerpání služeb Objednatel omezen pouze jednotkovými cenami za konkrétní služby a celkovou cenou této Smlouvy, která nesmí být v rámci čerpání této Smlouvy překročena.
	8. Cena za plnění, resp. jednotlivé dílčí Služby, bude Objednatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury. Faktury budou vystavovány měsíčně. Poskytovatel je povinen pravidelně každý měsíc předkládat Objednateli fakturu za objednané a skutečně řádně provedené služby za období jednoho kalendářního měsíce zpětně (s výjimkou projektů, jejichž realizace přesahuje do více kalendářních měsíců). Za tím účelem bude Poskytovatel vytvářet měsíční plán činnosti v termínu do pátého pracovního dne daného měsíce a výkaz realizované konzultační a pracovní činnosti do osmého pracovního dne v následujícím měsíci s obsahem a náležitostmi specifikovanými v Příloze č. 5 této Smlouvy – Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti.
	9. U projektů, jejichž doba realizace přesahuje do více kalendářních měsíců, vznikne nárok na fakturaci Poskytovatelem na základě akceptace provedených prací Objednatelem po jejich provedení. Akceptace bude prováděna s ohledem na dokončení celého projektu nebo jeho řádně zkontrolované etapy. Z tohoto důvodu nebude akceptace a fakturace omezena na uplynulý měsíc, ale na dobu potřebnou na realizaci projektu nebo jeho dílčí etapy. Fakturace za dílčí etapy projektu je přípustná pouze v případě, že budou jednotlivé dílčí etapy v projektové dokumentaci předem popsány, kalkulovány a v rámci schvalování realizace projektu i v jednotlivých etapách projektu schváleny. Cena projektu musí být předem stanovena a schválena na základě kalkulované hodinové dotace, potřebné na plnění projektu, a jednotkových cen uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy – Ceník outsourcingových služeb. Po schválení ceny projektu Objednatelem se tato cena stává nejvyšší možnou a přípustnou pro daný projekt. V odůvodněných případech, kdy nelze rozsah etapy předem určit (například z důvodů plnění formou spolupráce s třetí stranou, kdy rozsah není předem znám a znám je pouze cíl) budou v rámci etapy definovány maximální hodinové dotace. Následná související fakturace pak bude realizována na základě předání a akceptace hotové etapy projektu a skutečně vynaložené hodinové náročnosti.
	10. Daňový doklad – faktura vystavená Poskytovatelem musí splňovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
	11. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit do 15 (patnácti) kalendářních dnů po realizaci příslušného plnění a po Objednatelem odsouhlasené dokumentaci vztahující se k Poskytovatelem provedenému plnění (s výjimkou projektů, jejichž plnění přesahuje do více kalendářních měsíců – viz výše). Splatnost faktury bude 30 (třicet) kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli do jeho sídla. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsaná na účet Poskytovatele.
	12. Objednatel se zavazuje uhradit v řádném termínu, tj. ve lhůtě splatnosti viz 10.11 každou fakturu řádně vystavenou Poskytovatelem v souladu s ustanovením tohoto článku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
	13. Nedílnou součástí faktury bude Objednatelem odsouhlasený a potvrzený akceptační protokol příslušného projektu nebo odsouhlasený a potvrzený výkaz konzultační a pracovní činnosti dokladující rozsah provedených outsourcingových služeb – plnění dle této Smlouvy.
	14. Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty proti fakturované částce.
	15. Objednatel neposkytuje zálohy.
	16. Cena podle čl. 10.1 této Smlouvy nezahrnuje náklady na náhradní díly a spotřební materiál. Případný nákup, cena, typ a značka náhradních dílů, spotřebního materiálu nebo služeb nakupovaných Poskytovatelem pro účely opravy provozního prostředí Objednatele, musí být Objednatelem předem odsouhlaseny a Poskytovatelem fakturovány odděleně.
33. Záruky
	1. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytuje Poskytovatel na poskytnuté outsourcingové služby ze skupin Paušální, Support HW + SW a Ostatní záruku v trvání 90 (devadesáti) dnů od data protokolárního předání Služby. Záruka se bude řídit příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytuje Poskytovatel na poskytnuté outsourcingové služby ze skupiny Vývoj záruku v trvání 90 (devadesáti) dnů od data protokolárního potvrzení předání služby. Po ukončení Smlouvy trvá záruka na vady po dobu 180 (sto osmdesáti) dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Záruka se bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
	3. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.
	4. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání záruky na vady, nezprostí-li se odpovědnosti za vadu ve smyslu bodu 12.3 a 12.5 této Smlouvy, zabezpečí odstranění všech vad plnění, na které se vztahuje záruka, a to ve smyslu a za podmínek blíže specifikovaných v této Smlouvě a jejích přílohách.
34. Vady, odpovědnost za vady, jejich řešení
	1. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění a poskytnutých služeb v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, pokud z povahy věci nevyplývá něco jiného nebo není-li dále stanoveno jinak.
	2. Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí:
35. nedostatek vlastností či odchylná funkčnost provozních aplikací a webů oproti vlastnostem uvedeným v oboustranně odsouhlasené písemné dokumentaci,
36. nedostatek vlastností nebo obsahu oproti vlastnostem nebo obsahu, uvedeném v oboustranně odsouhlasené písemné dokumentaci,
37. nedostatek vlastností, obsahu, vlastností či odchylná funkčnost oproti vlastnostem uvedených v písemné objednávce zaslanou odpovědnými pracovníky Objednatele na kontaktní adresu Poskytovatele.
38. v případě dokumentů, které budou vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy a poskytují se Objednateli jako součást plnění, se vadou pro účely této Smlouvy rozumí odchylka od předem oboustranně odsouhlaseného zadání,
39. v případě provozního prostředí, jehož provoz bude zajišťován Poskytovatelem na základě této Smlouvy, se vadou plnění rozumí takové činnosti nebo nastavení parametrů a konfigurací jednotlivých součástí tohoto prostředí nebo jejich změna, které mají za následek nefunkčnost, částečnou nefunkčnost nebo přetíženost této nebo jiné součásti provozního prostředí.
	1. Poskytovatel neodpovídá za vady plnění způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle občanského zákoníku. Toto platí za předpokladu, že třetí osobou nebyl subdodavatel Poskytovatele.
	2. V případě vzniku vady způsobené třetí osobou nebo událostí je Poskytovatel povinen poskytnout třetí straně přiměřenou součinnost při odstraňování této Vady.
	3. Poskytovatel se dále zprostí své odpovědnosti za vady, prokáže-li, že vada byla způsobena:
40. poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem,
41. neodborným zásahem do provozních aplikací, webů, SW, nebo hardwaru ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí, pokud:
42. Objednatel umožní přístup do systému pracovníkovi třetí strany, bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem, vyjma případu, kdy třetí straně je umožněn přístup výlučně pro potřeby Objednatele,
43. při provádění zásahu nebylo postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.
44. použitím HW a SW prostředků, které nesplňují technické parametry specifikované Poskytovatelem a odsouhlasené oběma smluvními stranami či jejich špatnou funkcí,
45. z důvodu chyby HW, kterou nelze odstranit změnou jejich konfigurace,
46. z důvodu chyby SW třetích stran, kterou nelze odstranit změnou jejich konfigurace,
47. neodborným zásahem nebo změnami do provozních aplikací a webů, jeho částí nebo doplnění, SW či do hardwarových a softwarových komponent technologické infrastruktury provedeným Objednatelem nebo třetí stranou bez souhlasu Poskytovatele, nebo nebylo-li postupováno dle oboustranně dohodnutých a dokumentovaných postupů.
	1. Objednatel je povinen neprodleně a bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele v případech vzniku vad, a to prostřednictvím odpovědné osoby na určené jednotné kontaktní místo a uplatnit tak nárok na odstranění vad.
48. Sankce, smluvní pokuty
	1. Sankce a smluvní pokuty za nedodání nebo nedodržení termínů dodání plnění jednotlivých služeb jsou součástí Přílohy č. 6 této Smlouvy – Popis SLA.
	2. V případě, kdy dojde ze strany Poskytovatele k prodlení s plněním Služeb, nebo nejsou služby dodány řádně a určeným způsobem, a kdy nedojde k uplatnění sankcí vyplývajících z bodu 13.1 této Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč bez DPH (slovy: třicet tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení v uvedení plnění Služby do bezvadného stavu. Pokud by došlo k současnému opožděnému, nekvalitnímu nebo jinak vadnému plnění ve více Službách, má Objednatel právo uplatňovat vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou Službu zvlášť.
	3. V případě, že dojde ze strany Objednatele k prodlení úhrady řádně vystavených faktur Poskytovatele, má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z fakturované částky bez DPH za každý den prodlení.
	4. Uplatní-li kterákoli smluvní strana svoje práva na smluvní pokuty stanovené touto Smlouvou, bude smluvní pokutu fakturovat druhé smluvní straně se lhůtou splatnosti 30 (třicet) dnů.
	5. Poruší-li Poskytovatel některou z povinností uvedených v bodech 16.3, 16.4 a 16.5 této Smlouvy, vzniká jednorázové, tj. prvním uplatněním, právo Objednatele na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové jednotlivé porušení.
	6. Právo na smluvní pokutu nevzniká, došlo-li k nedodržení uvedených termínů v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc).
49. Újmy, odpovědnost za škody a jejich řešení, vyšší moc
	1. Povinnost nahradit újmu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel se zprostí odpovědnosti za újmu zcela nebo zčásti pokud prokáže, že újma byla způsobena vlastním zaviněným jednáním poškozeného, či neodvratitelnou událostí. Povinnosti k náhradě nemajetkové újmy se nelze zprostit.
	2. Uplatněním sankce podle článku 13 této Smlouvy není dotčeno právo druhé Smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou.
	3. Poskytovatel neodpovídá za nároky třetích stran vyjma případů dle odstavce 17.6 této Smlouvy.
	4. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
	5. Nebezpečí vzniku škody na dokumentaci nebo nosičích potřebných pro vykonání plnění přechází na Objednatele momentem jejich převzetí a podepsání předávacího nebo akceptačního protokolu.
	6. Smluvní strany nebudou odpovědné za neplnění svých závazků v důsledku výskytu případu vyšší moci. Po dobu trvání případu vyšší moci se povinnost plnit závazky postihnuté takovýmto případem pozastavuje a následně se prodlužují lhůty stanovené v této Smlouvě a jejích přílohách.  Pokud však případ vyšší moci znemožní plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) po sobě jdoucích kalendářních dnů, má druhá strana právo odstoupit od této Smlouvy bez povinnosti nahradit vzniklou škodu.
	7. Smluvní strana, která uplatňuje případ vyšší moci, je povinna okamžitě, jak to bude možné po zpozorování nebo zjištění případu vyšší moci, avšak v každém případě nejpozději do deseti (10) dnů, oznámit druhé smluvní straně hlavní složky případu vyšší moci a jejich pravděpodobné následky a důsledky z toho plynoucí pro druhou smluvní stranu.
	8. Ve všech případech je příslušná smluvní strana povinna vykonat všechna potřebná opatření na minimalizování dopadu případu vyšší moci na plnění svých závazků a co možno nejdřív zabezpečit obnovení normálního plnění svých závazků postihnutých případem vyšší moci.
	9. Za případ vyšší moci se nepovažuje, pokud třetí strana nesplní svoje závazky vůči některé smluvní straně nebo je nesplní včas, kromě případu, kdy příslušná smluvní strana dokáže, že toto nesplnění povinností, nebo zpožděné plnění povinností nastalo vlivem vyšší moci.
	10. Vyšší mocí se rozumí mimořádné okolnosti zabraňující plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, které vznikly až po uzavření této Smlouvy a jež nemohly být účastníky této Smlouvy odvráceny ani splněním prevenční povinnosti. Za případy vyšší moci se zejména považují výpadky elektrického proudu či jiných energií, pouliční nepokoje, povstání, záplavy, požáry, zemětřesení nebo podobné kalamity přírodního nebo sociálního rázu.
50. Řízení neshod
	1. V případě neshody odpovědných zástupců smluvních stran se stanovením obsahu, rozsahu, ceny nebo obsahu a kvality poskytnuté Služby předají tito zástupci tuto problematiku a odpovídající dokumentaci k projednání statutárním zástupcům obou smluvních stran.
	2. Pokud mezi statutárními zástupci nedojde ke shodě o předané problematice na základě poskytnuté dokumentace, statutární zástupci navrhnou a projednají konkrétní nezávislou osobu nebo soudního znalce v oboru informatiky pro odborné posouzení problematiky a její neshody.
	3. Na základě vypracovaného posudku a jeho závěru Smluvní strany znovu projednají problematiku a vzniklou neshodu. Pokud na tomto jednání nedojde k vyřešení neshody, řídí se další postup řešení neshody dle článku 18 této Smlouvy.
51. Ochrana a utajení informací
	1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění a nejsou běžně dostupné či veřejně známé. Dále se za informace důvěrného charakteru považují takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
	2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Poskytovatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací a osobních údajů způsobem obvyklým u dané smluvní strany pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací proti neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití. Poskytovatel je dále povinen dodržovat předpisy Objednatele týkající se utajení důvěrných a tajných informací, a to pro informace, které Objednatel jako tajné a důvěrné ukládá nebo údaje a informace, které za tajné a důvěrné označuje.
	4. Smluvní strany se zavazují, že žádné důvěrné informace nesdělí ani nezpřístupní třetím osobám ani je nevyužijí ke svému prospěchu či ku prospěchu třetích osob. V případě zpřístupnění důvěrných informací zaměstnancům a externím pracovníkům zajistí smluvní strana, že s těmito informacemi bude jako s důvěrnými zacházeno.
	5. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí i po skončení platnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
	6. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
	7. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky a ochranné známky.
	8. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
52. Přechod vlastnických práv, práva duševního vlastnictví, práva třetích osob
	1. Dojde-li při realizaci Smlouvy k provedení plnění a/nebo díla, které může být předmětem práv průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, řídí se práva k takto provedenému dílu a/nebo plnění přiměřeně autorským zákonem a podmínkami této Smlouvy, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.
	2. Objednatel nabývá dnem úplného zaplacení ceny za příslušné plnění dle článku 110 této Smlouvy časově neomezené, výhradní a přenositelné právo užívání dodané části IS SINPRO / WEB / jiného SW a počínaje tímto dnem mu bude v plném rozsahu náležet výkon majetkového práva díla zhotoveného podle této Smlouvy užít ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu, tj. bez jakéhokoli časového, množstevního, teritoriálního či věcného omezení, a to včetně práva modifikovat a rozšiřovat dílo a práva postoupení díla na jakékoliv třetí osoby. Toto právo se vztahuje na veškeré komponenty a části IS SINPRO / WEB / jiného SW vytvořené Poskytovatelem pro Objednatele a dodané dle této Smlouvy včetně zdrojových kódů, analýz, dokumentace IS SINPRO / WEB / jiného SW a další výstupy z činností provedených Poskytovatelem během realizace díla, včetně těch vývojových, testovacích a implementačních nástrojů nebo jejich částí, které byly přímo vytvořeny a určeny výhradně pro realizaci tohoto díla. Poskytovatel okamžikem zaplacení ceny dle této Smlouvy tato oprávnění pozbývá. Ustanovení tohoto článku se dále nevztahuje na produkty třetích stran, které Poskytovatel využije během realizace plnění.
	3. V případě, že nedílnou součástí plnění dle Smlouvy bude i dodávka modifikací standardních SW produktů Poskytovatele, Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje zajistit Objednateli výhradní a časově neomezené právo k užívání takovýchto případných modifikací za podmínek této Smlouvy či podmínek, které budou mezi stranami dohodnuty. Poskytovatel je oprávněn modifikace svých standardních SW produktů užít, zahrnout je do svých standardních SW produktů, zařadit je do svých databází a poskytnout licenci k modifikacím třetí osobě s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
	4. Pro ostatní SW produkty třetích stran použité Poskytovatelem v rámci plnění služeb dle této smlouvy, že Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje zajistit Objednateli nevýhradní a časově neomezené právo k užívání produktů dle této Smlouvy a za podmínek této Smlouvy. Tento bod se vztahuje na SW produkty třetích stran, které budou využity jako integrální část SW řešení v majetku Objednatele pro zajištění jejich funkce.
	5. Poskytovatel se v souvislosti s případnými změnami provedenými v rámci záručních oprav zavazuje předávat Objednateli zdrojové kódy změn IS SINPRO / WEB / jiných SW a příslušně upravenou dokumentaci.
	6. Poskytovatel prohlašuje a je odpovědný za to, že předané plnění nemá právní vady, zejména že není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, pokud Objednatel:
53. oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
54. neuzná sám předmětný nárok,
55. zplnomocní Poskytovatele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,
56. neučiní bez předchozí konzultace s Poskytovatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.
	1. V případě rozhodnutí orgánu veřejné moci, např. soudu nebo jiného relevantního orgánu o tom, že používaní plnění nebo jeho jakékoliv části je porušením práv třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví a rozhodnutím tohoto orgánu je zakázáno Objednateli plnění nebo jeho část používat, Poskytovatel je povinen na svoje náklady zabezpečit bezvadný právní stav vzhledem k používání plnění Objednatelem a to buď:
57. zabezpečit Objednateli právo na používání plnění nebo jeho dotčené části tak, aby neporušovalo jakékoliv práva třetích osob,
58. vyměnit SW, nebo jeho část, který je součástí plnění, za jiný, který neporušuje jakákoliv práva třetích osob,
59. modifikovat SW, nebo jeho část, který je součástí plnění tak, aby nebyla porušována práva třetích osob.
60. Řešení sporů
	1. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vzniklé při realizaci Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešit korektním způsobem a jednáními v souladu s právními předpisy právního řádu České republiky a pravidly slušnosti.
	2. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
61. Předání výsledků jednotlivých etap, akceptační řízení, řízení kvality
	1. Dojde-li při realizaci Smlouvy k provedení plnění, které má charakter samostatného projektu (zejména při realizaci služeb souvisejících s rozvojem SW), bude akceptace a řízení kvality řízeno následujícími ustanoveními Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
	2. Ukončení každé etapy, resp. ukončení každého dílčího plnění dle této Smlouvy, proběhne formou akceptačního řízení, jehož výstupem bude písemný akceptační protokol potvrzený oběma Smluvními stranami. Akceptační řízení proběhne po předání výstupů každé etapy, resp. po předání každého dílčího plnění. Výsledkem akceptačního řízení je akceptace (akceptováno nebo akceptováno s výhradou) nebo neakceptace (neakceptováno) výstupů, resp. plnění.
	3. Výstupy každé etapy, resp. každé dílčí plnění, předá Poskytovatel Objednateli v dohodnutých termínech. O předání a převzetí těchto výstupů je Poskytovatel povinen vystavit a Objednatel potvrdit Předávací protokol uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy – Předávací protokol.
	4. Po předání výstupů má Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem povinnost provést akceptační řízení v termínech a na základě akceptačních kritérií vzájemně stanovených Smluvními stranami v projektu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Začátek akceptačního řízení počíná dnem předání výstupů etapy Projektu Objednateli. Termín zahájení akceptačního řízení se přiměřeně posunuje o dobu, po kterou je Poskytovatel v prodlení s předáním výstupů etap.
	5. Objednatel se zavazuje vystavit nejpozději do 4 (čtyř) pracovních dnů od obdržení všech vstupů pro akceptaci od Poskytovatele zprávu, která obsahuje hodnocení výstupů etapy, jinak se má za to, že výstup etapy Projektu byl Objednatelem akceptován uplynutím termínu stanoveného pro ukončení akceptačního řízení, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
	6. V případě, že předané výstupy nesplňují stanovená akceptační kritéria, stanoví se dohodou odpovědných zástupců smluvních stran nové termíny akceptačního řízení. Poskytovatel je v prodlení uplynutím původního termínu stanoveného pro ukončení akceptačního řízení.
	7. V případě, že akceptace byla úspěšná, je Objednatel povinen potvrdit Akceptační protokol Poskytovateli, uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy – Akceptační protokol, s datem akceptace. Akceptační protokol musí Objednatel i Poskytovatel potvrdit nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů po ukončení akceptačního řízení.
	8. Povinností Poskytovatele (bez nároků na dodatečné zvyšování ceny) je provést bez zbytečného odkladu úpravy výstupů Projektu na základě výsledků akceptace v termínu stanoveném oprávněnými osobami.
	9. Dílo je dle této Smlouvy kompletní tehdy, pokud jsou splněna všechna stanovená a vzájemně odsouhlasená akceptační kritéria Díla, tj. výsledkem akceptačních řízení všech etap Díla je akceptace.
	10. Smluvní strany se zavazují, že oblast řízení kvality dodávky plnění/Díla bude zajištěna způsobem uvedeným v Příloze č. 6 této Smlouvy – Popis SLA nebo odpovídajícími orgány projektu a způsobem uvedeným v dokumentaci projektu. Současně s tím musí Poskytovatel umožnit Objednateli, nebo osobám pověřeným Objednatelem, kontrolu provádění poskytovaných Služeb, a to kdykoliv dle požadavku Objednatele.
62. Cesty
	1. Poskytovatel garantuje svou připravenost být kdykoliv vyslán Objednatelem v souvislosti s naplňováním předmětu této Smlouvy na cestu mimo sjednané místo plnění, a to jak na území České republiky, tak do zahraničí. Pokud to bude vyžadovat situace, může se jednat i o cesty probíhající o víkendech nebo o svátcích. Poskytovatel na této cestě koná pro Objednatele služby podle této Smlouvy a jejich příloh, a to dle výslovných pokynů Objednatele.
	2. Poskytovatel je oprávněn uplatnit u Objednatele požadavek na proplacení vícenákladů vzniklých Poskytovateli v souvislosti s jeho vykonanou cestou v souladu s touto Smlouvou pro Objednatele, a to v podobě přepravních nákladů a nákladů na přiměřené a obvyklé ubytování, to vše za předpokladu, že Objednatel předem písemně schválil Poskytovateli náklady na přepravu a ubytování související s předmětnou cestou. Smluvní strany se před každou cestou musí předem dohodnout o způsobu přepravy a kategorii ubytování.
	3. Objednatel provede úhradu těchto nákladů spolu s úhradou realizovaných služeb dle kapitoly 10 této Smlouvy, tj. jednou měsíčně, a to pouze na základě řádně předloženého vyúčtování Poskytovatelem, doplněném daňovými doklady odpovídajícími příslušným daňovým předpisům.
	4. Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že Poskytovatel při cestě použije silniční motorové vozidlo, dohodly se smluvní strany na použití sazby za každý 1 (jeden) km jízdy ve výši základní náhrady a náhrada za spotřebované pohonné hmoty, zejména dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších právních předpisů a příslušných platných podzákonných předpisů.
	5. Náhrada za spotřebované pohonné hmoty přísluší Poskytovateli ve výši vypočtené z ceny pohonné hmoty a množství spotřebované pohonné hmoty vozidla. Při výpočtu výše náhrady za spotřebované pohonné hmoty se vychází z ceny pohonné hmoty prokázané Poskytovatelem. Spotřeba pohonné hmoty silničního motorového vozidla se vypočte aritmetickým průměrem z údajů uvedených v technickém průkazu použitého vozidla.
	6. Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že při cestě použije prostředky železniční nebo autobusové přepravy, uhradí Objednatel Poskytovateli skutečné prokazatelné výdaje za jízdenku včetně místenky. Smluvní strany se dohodly, že zaměstnanec nebo spolupracující osoba Poskytovatele má nárok na proplacení jízdenky první třídy v případě Objednatelem schválené zahraniční cesty či cesty v tuzemsku přesahující 200 (dvě stě) km.
	7. Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že při cestě použije prostředky letecké přepravy, uhradí Objednatel Poskytovateli letenku třídy Economy nebo třídy s ní srovnatelné.
	8. Poskytovatel se zavazuje, že bude-li možné vyřešit servisní zásah ve vztahu k zahraniční pobočce Objednatele nebo jinému místu Objednatele než jeho sídlu i bez vykonání cesty, bude Poskytovatel v maximální možné míře usilovat nejprve o to, aby případný servisní zásah byl řešen jiným způsobem (např. zasláním či sdělením návodu jak postupovat, prostřednictvím internetu (vzdáleným přístupem), videokonferencí či spoluprací s místními experty) za podmínky, že to bude pro Objednatele výhodnější než vyslání kvalifikované osoby Poskytovatelem. Ukáže-li se však vykonání cesty jako nezbytné nebo účelné, bude smluvními stranami vždy předem dohodnut konkrétní způsob přepravy a případně i ubytování Poskytovatelem vyslaného pracovníka. Vyslání servisního pracovníka Poskytovatele k plnění služby mimo sídlo Objednatele je možné vždy jen na základě předchozího písemného požadavku Objednatele.
63. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení
	1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
	2. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí.
	3. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu bez udání důvodů. Výpovědní lhůta v takovém případě činí tři kalendářní měsíce a počne běžet první den následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
	4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu z následujících důvodů:
64. Objednatel bude v prodlení s plněním peněžitého závazku déle než 60 (šedesát) dní od data splatnosti a daňový doklad nebyl Objednatelem do doby splatnosti zpochybněn,
65. Objednatel prokazatelným a podstatným způsobem opakovaně neplní, a to ani po předcházejícím prokazatelně doručeném písemném upozornění, resp. po marném uplynutí přiměřené lhůty k nápravě pochybení v minimální délce 60 (šedesát) dní v tomto upozornění uvedeném, tyto závazky a povinnosti:
66. přijmout plnění, pokud bylo Poskytovatelem poskytnuto řádně a bezvadně dle podmínek této Smlouvy,
67. neposkytnutí potřebné součinnosti ve smyslu článku 7 této Smlouvy nebo neplnění povinností ve smyslu článku 5.1 a 5.2 této Smlouvy v případě, že tento nedostatek prokazatelně a objektivně bude bránit Poskytovateli dlouhodobě plnit jeho povinnosti dle této Smlouvy s přihlédnutím ke konkrétnímu řešenému problému. Toto však neplatí v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti týkající se technických, bezpečnostních nebo organizačních pravidel Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen.

Výpovědní lhůta v takovém případě činí 90 (devadesát) dnů a počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé Smluvní straně dle článku 8.3 této Smlouvy.

* 1. Pokud při nedodržení Smlouvy ze strany Objednatele uvedeném v článku 21.4 této Smlouvy dojde k nápravě ve výše uvedené lhůtě, příslušné termíny plnění Poskytovatele budou posunuty tak, aby zohlednily dopad tohoto porušení a nápravy na smluvní termíny podle této Smlouvy. V takovém případě nebude toto prodlení považováno za prodlení Poskytovatele s plněním dle této Smlouvy.
	2. V případě, že je Objednatel v prodlení z důvodů uvedených v článku 21.4 této Smlouvy delším než 60 (šedesát) dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit dodávku plnění až do termínu nápravy těchto důvodů Objednatelem. V případě tohoto pozastavení plnění Poskytovatelem není toto považováno za prodlení Poskytovatele s plněním podle této Smlouvy.
	3. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran od této Smlouvy, zavazují se Smluvní strany vyřešit své stávající závazky vzájemnou dohodou, tj. dohodnout se na způsobu a lhůtách pro předání dokumentace, přístupů, systémů a dat tak, aby byly zajištěny minimálně nejnutnější funkce.
	4. Odstoupením nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je další strana povinna i po odstoupení od Smlouvy splnit své závazky vážící se na plnění, které jí již bylo poskytnuto na základě této Smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, byly-li důvodem odstoupení vady na plnění.
	5. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků vzniklých z odstoupení, nároků na zaplacení smluvní pokuty, náhrady škody, závazků týkajících se ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací, práv k užití a odpovědnosti za vady provedených a převzatých částí plnění.
	6. V případě předčasného ukončení této Smlouvy způsobem stanoveným touto Smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele týkající se poskytování záruky, která se týká plnění dodaného na základě této Smlouvy. V ostatním platí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud se Smluvní strany nedohodou jinak.
1. Závěrečná ustanovení
	1. Smluvní strany se dohodly, že závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem. Výkon práv a povinností z této Smlouvy se řídí také Autorským zákonem. Vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
	2. Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy.
	3. Bude-li některé z ustanovení příloh této Smlouvy v rozporu s ustanoveními uvedenými ve Smlouvě, platí ustanovení uvedené v přílohách této Smlouvy.
	4. Smlouvu lze měnit pouze oboustranně odsouhlasenými písemnými dodatky podepsanými statutárními zástupci Objednatele a Poskytovatele.
	5. Smlouva je vypracována ve 4 (čtyřech) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
	6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
	7. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn v souvislosti se svojí zákonnou povinností uveřejnit originál podepsané smlouvy v elektronické podobě, a to bez časového omezení.

# Seznam příloh

Nedílnou součástí této Smlouvy ke dni podpisu jsou tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1 | Ceník outsourcingových služeb |
| Příloha č. 2 | Dohoda o provedení projektu |
| Příloha č. 3 | Předávací protokol |
| Příloha č. 4 | Akceptační protokol |
| Příloha č. 5 | Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti  |
| Příloha č. 6 | Popis SLA |
| Příloha č. 7 | Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy |
| Příloha č. 8 | Katalog administrátorských/uživatelských/testovacích účtů Poskytovatele |
| Příloha č. 9 | Zadávací dokumentace |

|  |
| --- |
| V Praze, dne dle elektronického podpisu |
| **Objednatel** | **Poskytovatel** |
| ............................................. Ing. Radomil Doležal, MBA. generální ředitelČeská agentura na podporu obchodu/CzechTrade | ...........................................…………….Jaroslav Biolekčlen představenstvaAUTOCONT a.s............................................…………….Tomáš Ječmínekčlen představenstvaAUTOCONT a.s. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Příloha č. 1 – Ceník outsourcingových služeb

Cena outsourcingových služeb – paušální sazby.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id. | Služba | Cena za měsíc v Kč bez DPH |
| P1 | Správa a provoz monitoringů infrastruktury | 230 000,00 Kč/měs |
| P2 | Provoz datacentrových technologií a služeb | 240 000,00 Kč/měs |
| P3 | Provoz antimalwarového systému | 33 000,00 Kč/měs |
| P4 | Provoz systému elektronické komunikace | 38 000,00 Kč/měs |
| P5 | Provoz systémů pro management datacentrového prostředí | 20 000,00 Kč/měs |
| P6 | Provoz zálohovacího systému | 45 000,00 Kč/měs |
| P7 | Proaktivní podpora kybernetické bezpečnosti | 20 000,00 Kč/měs |
| P8 | Bezpečnostní dohled infrastruktury vč. M365 | 35 000,00 Kč/měs |
| P9 | Provoz systémů a aplikací v M365 | 20 000,00 Kč/měs |
| P10 | Kontrola provozních parametrů SharePointu, SINPRO a webů | 20 000,00 Kč/měs |
| P11 | Provoz systému SharePoint, SINPRO a webů | 150 000,00 Kč/měs |
| P12 | Zajištění provozu ServiceDesku | 19 200,00 Kč/měs |
| P13 | Centralizovaná správa prostředí koncových zařízení | 27 200,00 Kč/měs |

Cena outsourcingových služeb – hodinové sazby.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id. | Služba | Cena za člověkohodinu (60 min) v Kč bez DPH |
| S1 | Uživatelská podpora | 850,00 Kč |
| S2 | Podpora technologií a služeb datacenter | 970,00 Kč |
| S3 | Vývoj a údržba WEB | 930,00 Kč |
| S4 | Údržba a vývoj systémů na SharePoint Server | 930,00 Kč |
| S5 | Údržba a vývoj systémů na Dynamics CRM | 930,00 Kč |
| S6 | Integrace | 930,00 Kč |
| S7 | Vývoj a údržba ostatních technologií | 930,00 Kč |
| S8 | Enterprise Architektura | 1 040,00 Kč |
| S9 | Projektový manažer | 1 040,00 Kč |
| S10 | Správa a rozvoj systému dohledu bezpečnosti dat | 1 980,00 Kč |
| S11 | Bezpečnostní konzultant | 1 630,00 Kč |
| S12 | Architektura řešení | 1 110,00 Kč |

**Příloha č. 2 – Dohoda o provedení projektu**

Dohoda o provedení projektu

|  |  |
| --- | --- |
| **Identifikace projektu:**  | Datum vypracování:  |
| **Název projektu:**  | Zaměstnanec pověřený vypracováním:  |
| Identifikace protokolu: |

# Manažerské shrnutí

|  |
| --- |
|  |

# Popis nabízeného řešení

|  |
| --- |
|  |

# Podmínky akceptace

|  |
| --- |
|  |

# Harmonogram

|  |
| --- |
|  |

# Součinnost objednatele (včetně požadavků na materiál)

|  |
| --- |
|  |

# Nabídková cena

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel** | **Objednatel** |
| Datum:  | Datum:  |
| Jméno:   | Jméno:   |
| Podpis: | Podpis: |

Příloha č. 3 – Předávací protokol

Předávací protokol

|  |  |
| --- | --- |
| **Identifikace projektu:** **Název projektu:**  | Datum předání:  |
| ID etapy projektu: Název etapy projektu:  | Zaměstnanec pověřený vypracováním:   |
| Identifikace protokolu: |

# Seznam předmětů předávání

|  |  |
| --- | --- |
| **Identifikace** | **Název předmětu** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Stručný popis předmětů předávání

Předměty předání jsou výstupy ..... etapy projektu ........

Pozn.: Předání bylo uskutečněno dne .......... osobně/prostřednictvím elektronické pošty. Výše jmenované předměty předání byly zaslány na elektronickou adresu ...........

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel** | **Objednatel** |
| Datum podpisu:  | Datum podpisu:  |
| Jméno předávajícího:   | Jméno přebírajícího:   |
| Podpis předávajícího: | Podpis přebírajícího: |

Příloha č. 4 – Akceptační protokol

Akceptační protokol - Zpráva z akceptace

|  |  |
| --- | --- |
| **Identifikace projektu:** **Název projektu:**  | Datum vypracování:  |
| ID etapy projektu: Název etapy projektu:  | Zaměstnanec pověřený vypracováním:   |
| Identifikace zprávy/protokolu: |
| **Termín konání:** |  |
| **Přítomni:** |  |
| **Podklady:** |  |

# Provedení akceptace

## Akceptační kritérium 1 – (předmět akceptace)

### Souhrnné připomínky

1. ……
2. ……

### Vyjádření týmu akceptace

|  |
| --- |
| (Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno) |

### Zdůvodnění vyjádření

…….

…….

## Akceptační kritérium 2 – (předmět akceptace)

### Souhrnné připomínky

1. ……..
2. …….

### Vyjádření týmu akceptace

|  |
| --- |
| (Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno) |

### Zdůvodnění vyjádření

…….

…….

# Úkoly a závěry vyplývající z akceptace

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Číslo | Typinfce. | Text, poznámky, úkoly | Termín | Zodpovídá |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Vysvětlivky: Typ infce.**

ZN – Zjištěná neshoda, NO – Návrh nápravného opatření, O – otevřená záležitost, X – riziko, NŘV – návrh nápravného opatření na projednání řídícím výborem, NVP – návrh nápravného opatření na projednání vedením projektu

# Závěr akceptace

|  |  |
| --- | --- |
| (Datum, ke kterému se vztahuje závěr akceptačního řízení) | (Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno) |

|  |  |
| --- | --- |
| Datum podpisu: | Datum podpisu: |
| Zástupce Poskytovatele: |  | Zástupce Objednatele: |  |
| Jméno: |  | Jméno: |  |
| Funkce: |  | Funkce: |  |
| Podpis: | Podpis: |

příloha č. 5 – Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti

Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovatel |  |
| Pracovník |  |
| Období (měsíc) |  |

1a Plán

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba / Projekt | Činnost – popis | Kategorie | Plán trvání  | Cena v Kč bez DPH |
|  |  |  | hh:mm |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1b Výkaz

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | Číslo požadavku | Objednatel (pracovník Objednatele) | Datum | Realizátor (pracovník Poskytovatele) | Činnost - popis | Trvání | Cena v Kč bez DPH | Kategorie | Reference |
|  |  |  | dd.mm.rrrr |  |  | hh:mm |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Datum vyhotovení: | dd.mm.rrrr |
| Objednatel: |  | Poskytovatel: |  |
| Datum podpisu:dd.mm.rrrr | Podpis: | Datum podpisu: | Podpis: |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

Příloha č. 6 – Popis SLA

# Popis

# a. Dostupnost služby

Všechny služby jsou primárně poskytovány v Pracovní době uvedené v bodě 2.17 této smlouvy. Pokud to provozní důvody na straně Objednatele vyžadují, probíhá plnění ze strany Poskytovatele i mimo pracovní dobu.

V pracovní dobu je možné objednávat služby / hlásit vady osobně, telefonicky, e-mailem, písemně, nebo zadáním do systému ServiceDesk.

Mimo pracovní dobu je možné objednávat služby / hlásit vady e-mailem nebo zadáním do systému ServiceDesk.

Záznam v ServiceDesku musí vzniknout ke každému požadavku či incidentu bez ohledu na způsob zadání.

# b. Klasifikace požadavků

Požadavky jsou kategorizovány do tří skupin:

kategorie A – vysoká priorita;

kategorie B – střední priorita;

kategorie C – nízká priorita.

Klasifikace je primárně prováděna Poskytovatelem a odsouhlasena Objednatelem. Sekundárně je nastavována Objednatelem při zakládání požadavku/incidentu. V případě vzniklých neshod klasifikace je další postup řízen dle článku 15. Řízení neshod této smlouvy.

# c. Způsob poskytování služby

Integrovaný komplex služeb je řízený Poskytovatelem s cílem zajištění provozu HW a SW vybavení Objednatele a podpory jeho uživatelů. A to s ohledem na minimalizaci možností výpadků dodávky ICT služeb a s ohledem na trvalý rozvoj a hospodárnost provozu. Poskytovatel vykonává činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům. Vady a incidenty proaktivně identifikuje a zaznamenává jejich vyřešení do systému ServiceDesk.

Individuální požadavky na poskytnutí služby schvaluje pověřený pracovník oddělení ICT Objednatele.

# d. Podmínky poskytování služby (reakční doby, doba řešení, organizační a provozní podmínky),

Všechny incidenty/požadavky jsou evidovány v aplikaci ServiceDesk, kde jsou zaznamenány zejména následující informace:

* Datum a čas zaevidování incidentu/vady/požadavku do ServiceDesku.
* Typ hlášení (incident / požadavek).
* Incident / požadavek nahlásil.
* Incident / Požadavek řešil.
* Přiřazené SLA Incidentu/Požadavku.
* Typ služby.
* Čas vyřešení incidentu / požadavku.
* Popis incidentu / požadavku.
* Popis provedeného řešení.

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skupina služeb | SLA1 | SLA2 | SLA3 |
| S1 až S7 | 1 hodina | 4 hodiny | 10 hodin |
| S9 až S11 | 2 hodiny | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| S8 a S12 | x | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty v paušálních službách:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skupina služeb | SLA1 | SLA2 | SLA3 |
| P1 až P6, P8 až P13 | 1 hodina | 4 hodiny | 10 hodin |
| P7 | x | 1 pracovní den | 5 pracovních dnů |

Reakční doby pro nahlášené požadavky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skupina služeb | SLA1 | SLA2 | SLA3 |
| S1 a S2 | 1 hodina | 1 pracovní den | 2 pracovní dny |
| S3 až S7 | 1 pracovní den | 3 pracovní dny | 10 pracovních dnů |
| S9 až S11 | 4 hodiny | 2 pracovní den | 3 pracovní dny |
| S8 a S12 | x | 3 pracovní dny | 10 pracovních dnů |

Reakční doba pro uživatelské požadavky a incidenty na poskytnutí služby je vyjádřena pomocí hodnoty SLA v tabulkách reakčních dob výše a pracovní dobou jednotlivých služeb v Příloze 7 - Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy. Pokud Doba řešení (nebo Reakční doba) požadavku/incidentu bude překračovat konec Pracovní doby Poskytovatele v daném pracovním dni, tak se na konci Pracovní doby Poskytovatele její plynutí pozastaví až do začátku Pracovní doby Poskytovatele v následujícím pracovním dni, kdy začne plynout dál. V případě obdrženého požadavku po 16. hodině pracovního dne, se začátek Reakční doby posouvá do začátku Pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne.

Maximální Doba řešení je stanovena pro požadavky a incidenty typu SLA1 následovně:

|  |  |
| --- | --- |
| Typ služby | Max. doba řešení |
| S1 | 4 hod. |
| S2 | 8 hod. |
| S3 až S7 | 2 pracovní dny |
| S9 až S11 | 8 hodin |

U ostatních SLA je maximální doba řešení vyjádřena vzorcem:

Doba řešení = Reakční doba dle typu služby a SLA + vlastní doba realizace požadavku/incidentu.

Překročení této Doby řešení je možné pouze v případě, že pro splnění požadavku/vyřešení incidentu je potřeba součinnost třetí strany, kdy se Doba řešení prodlužuje o čas, který bylo nutno čekat na dokončení součinnosti třetí strany. V odůvodněných případech se mohou Objednatel a poskytovatel s ohledem na provozní potřeby Objednatele dohodnout na individuálních termínech. A to zejména kvůli minimalizaci negativních dopadů na uživatele Objednatele.

# e. Součinnost

Poskytovatel je oprávněn vyžadovat po Objednateli součinnost v podobě bezodkladného hlášení závad systémů a zpřístupnění místa plnění.

Poskytovatel má v případě potřeby možnost vyžádat si zaslání požadavku případně hlášení vady na kontaktní e-mailovou adresu.

Objednatel je povinen poskytnout součinnost Poskytovateli v podobě spolupráce na vyjasnění zadání požadavků/incidentů, které je možné poskytnout s ohledem na odbornost pracovníků Objednatele.

# f. Kontrola kvality

Kvalita dodávané Služby je měřena individuálně pro jednotlivé služby na základě jejich významu. Tj. obecně se jedná o:

* rychlost reakce na incidenty/požadavky
* bezchybnost plnění
* rychlost plnění
* prouživatelský přístup řešitelů

Objednatel je oprávněn provádět kontrolu kvality plnění služeb, reakční doby a času potřebného k vyřešení incidentu/požadavku ze strany Poskytovatele v aplikaci ServiceDesk, a to i prostřednictvím třetí nezávislé osoby.

# g. Práva, povinnosti

Pokud je Objednatelem nahlášeno více incidentů Kategorie SLA1 či i jeden obtížnější incident ve stejné skupině služeb, jejichž rozsah je takového druhu, že nelze odstranit všechny incidenty v týž den, bude Poskytovatel na odstranění incidentu(ů) pracovat v den nahlášení vady do doby úplného odstranění vady, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak. V případě, že se nepodaří vadu odstranit během jednoho dne, bude Poskytovatel pokračovat na odstranění vady každý další den trvání vadného stavu, a to i v mimopracovní dny v režimu 24x7 do doby úplného odstranění vady, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak.

Odstraňování zjištěných vad bude prováděno na náklady Objednatele, za podmínky, že se nejedná o vadu vyvolanou jednáním Poskytovatele nebo jde o vadu, na níž se vztahuje záruční doba. Řešení incidentů v paušálních službách nebude prováděno na náklady Objednatele, pokud nepřekročí rozsah prací na řešení incidentu definovaný pro jednotlivé služby.

# h. Ceny (způsob stanovení ceny, platební podmínky, …),

Cena je určena jako násobek odpracovaných hodin a hodinové sazby za práci specialisty Poskytovatele zajištující dodávku služeb, které jsou předmětem tohoto SLA. Hodinová sazba je uvedena v ceníku uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy – Ceník outsourcingových služeb.

Aktivity jsou nejprve naplánovány do plánu měsíční činnosti poskytovatele a dále vykazovány do výkazu práce dle jejich skutečného provedení (Příloha č. 5 Smlouvy) a jsou fakturovány měsíčně. Plán měsíční činnosti je Poskytovatel povinen vyhotovit nejpozději do 5. (pátého) pracovního dne každého měsíce s tím, že v něm uvede specifikaci plánované činnosti včetně hodinové dotace připadající na jednotlivé činnosti v daném měsíci.

# i. Sankce

Stanovení sankcí je úzce navázáno jednak na vyhodnocení dostupnosti jednotlivých ICT služeb, tak i na vyhodnocení Reakčních dob a maximálních Dob řešení.

**Reakční doba**

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u incidentu SLA1 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 5.000,- Kč bez DPH (pěttisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u incidentu SLA2 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 3.000,- Kč bez DPH (třitisícekorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u incidentu SLA3 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 1.000,- Kč bez DPH (jedentisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u požadavku SLA1 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 2.000,- Kč bez DPH (dvatisícekorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u požadavku SLA2 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 1.000,- Kč bez DPH (jedentisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Reakční doby u požadavku SLA3 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 500,- Kč bez DPH (pětsetkorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

**Doba řešení**

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u incidentu SLA1 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 5.000,- Kč bez DPH (pěttisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u incidentu SLA2 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 3.000,- Kč bez DPH (třitisícekorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u incidentu SLA3 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 1.000,- Kč bez DPH (jedentisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u požadavku SLA1 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 2.000,- Kč bez DPH (dvatisícekorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u požadavku SLA2 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 1.000,- Kč bez DPH (jedentisíckorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

Objednatel je oprávněn při překročení maximální Doby řešení u incidentu SLA3 nárokovat u Poskytovatele slevu z měsíční fakturace ve výši 500,- Kč bez DPH (pětsetkorunčeských) za každou celou hodinu jejího překročení.

**Výpadky služby / měsíc**

Do vyhodnocení dostupnosti služeb ICT jsou započítávány ty výpadky služeb ICT, které nebyly plánované Poskytovatelem nebo nebyly způsobené třetími stranami. Vyhodnocení je počítáno jako poměrná část času nedostupnosti služby oproti celkovému možnému času běhu služby za sledované období. Slevy za výpadky jednotlivých služeb se sčítají a jsou následně zohledněny ve fakturaci těchto služeb za sledované období ve výši 1% za každé celé 1% nedostupnosti služby.

**Sleva / smluvní pokuta**

Pokud by kteroukoli sankční slevu nebo její část nemohl z objektivních důvodů Objednatel u Poskytovatele uplatnit v rámci měsíční fakturace, bude jí u poskytovatele nárokovat formou smluvní pokuty bez souvislosti s konkrétní měsíční fakturací.

# j. Měření a vyhodnocování poskytování služby

Měření kvality poskytování služby probíhá kontinuálně po celé sledované období ve specializované aplikaci ServiceDesk. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb probíhá v měsíčním intervalu vždy první den následujícího měsíce.

Vyhodnocení kvality služby obsahuje:

* seznam hlášených vad/požadavků s reakční dobou delší než nastavená měřítka kvality služby,
* rekapitulace uplatnitelných sankcí vyplývajících z výše uvedených seznamů.

Výše uvedené informace projednají a vzájemně odsouhlasí zástupci obou smluvních stran. V případě vzniklých neshod je další postup řízen dle článku 15. Řízení neshod této smlouvy.

# k. Záruky za poskytované služby

Poskytovatel poskytuje na jím poskytované služby záruku dle ustanovení v článku 11. Smlouvy.

Příloha č. 7 – Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy

# Popis (obsah) poskytovaných služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Skupina služeb | Kód služby | Služba |
| Paušální | P1 | Správa a provoz monitoringů infrastruktury |
| P2 | Provoz datacentrových technologií a služeb |
| P3 | Provoz antimalwarového systému |
| P4 | Provoz systému elektronické komunikace |
| P5 | Provoz systémů pro management datacentrového prostředí |
| P6 | Provoz zálohovacího systému |
| P7 | Proaktivní podpora kybernetické bezpečnosti |
| P8 | Bezpečnostní dohled infrastruktury vč. M365 |
| P9 | Provoz systémů a aplikací v M365 |
| P10 | Kontrola provozních parametrů SharePointu, SINPRO a webů |
| P11 | Provoz systému SharePoint a SINPRO |
| P12 | Zajištění provozu ServiceDesku |
| P13 | Centralizovaná správa prostředí koncových zařízení  |
| Support HW + SW | S1 | Uživatelská podpora |
| S2 | Podpora technologií a služeb datacenter |
| Vývoj | S3 | Vývoj a údržba WEB |
| S4 | Údržba a vývoj systémů na Sharepoint Server |
| S5 | Údržba a vývoj systémů na Dynamics CRM |
| S6 | Integrace |
| S7 | Vývoj a údržba ostatních technologií |
| Ostatní | S8 | Enterprise Architektura |
| S9 | Projektový manažer |
| S10 | Správa a rozvoj systému dohledu bezpečnosti dat |
| S11 | Bezpečnostní konzultant |
| S12 | Architektura řešení |

Přehled typů poskytovaných služeb

Paušální službou se rozumí služba, která má definovanou náplň, rozsah a měsíční platbu. Změna objednávky paušálních služeb (zrušení objednávky nebo její objednání) na konkrétní kalendářní měsíc musí být provedeno písemně do patnáctého dne předchozího kalendářního měsíce, ke kterému se změna objednávky paušální služby vztahuje. Paušální služby jsou v kódu služby označeny písmenem „P“.

Hodinovou službou se rozumí služby, jejichž plnění je definováno rámcově a fakturace se provádí na základě součinu odpracované doby a jednotkové hodinové ceny. Hodinové služby jsou v kódu služby označeny písmenem „S“.

Konkrétní obsah nabízených služeb je uveden v následujícím textu:

### P1 – Správa a provoz monitoringů infrastruktury

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje nepřetržitou správu a provoz monitorovacích a reportovacích systémů Objednatele a rovněž správu a provoz monitorovacích a reportovacích systémů třetích stran, umístěných v infrastruktuře Objednatele, určených pro zařízení a služby v datacentrech Objednatele vč. prostředí M365, analýzy jeho provozu a návrhy na optimalizaci monitorovacích a reportovacích nástrojů Objednatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista networking technologie CheckPoint
* Specialista networking technologie Cisco
* Specialista Microsoft Exchange
* Specialista Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)
* Specialista databází Microsoft SQL
* Specialista MDM řešení

#### Konkrétní obsah služby:

* Provádění kompletní správy monitorovacích a reportovacích nástrojů (kontroly funkčnosti monitorovacího a reportovacího nástroje a jeho agentů na hardwarových komponentách a operačních systémech Objednatele, pravidelné ověřování funkčnosti reportingu na vzdálené servery dodavatelů služeb a hardwaru). V případě zjištění nefunkčnosti monitorovacího nebo reportovacího nástroje, popř. jeho agentů, provedení odstranění této nefunkčnosti.
* Provádění analýzy provozu monitorovacích nástrojů Objednatele a v případě zjištění problému nebo prostoru pro zlepšení, výroba reportingu s návrhy na optimalizaci provozu monitoringu (přidání nebo odebrání agentů na různé komponenty, operační systémy a služby). Součástí služby není tvorba ad hoc reportingů na žádost Objednatele.

#### Co není obsahem služby:

* Součástí služby není tvorba ad hoc reportingů na žádost Objednatele, rozvojové činnosti (včetně nasazovaní nových verzí, přidání nebo odebírání agentů na různé komponenty, operační systémy a služby)
* Úprava (aktivace/deaktivace) monitoringu na základě plánovaných výpadků poskytovaných služeb (plánovaná údržba).

### P2 – Provoz datacentrových technologií a služeb

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění funkčního stavu datacentrových technologií, komponent a služeb v standardních provozních parametrech a odezvě. Jedná se o hardware umístěný v datacentrech Objednatele vč. LAN, technologií, virtualizačních platforem, operačních systémů (POSE i VOSE) a systémových služeb, formou provádění pravidelných kontrol, analýz fungování a řešení incidentních stavů veškerých výše uvedených komponent infrastruktury ve všech datacentrech Objednatele se snahou předcházet nebo alespoň minimalizovat rozsah a délku výpadků služeb Objednatele. Součástí služby je rovněž zpracování a předání reportingu všech nestandardních/incidentních stavů na Objednatele formou automatizovaných či individuálních reportingů.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista networking technologie F5
* Specialista networking technologie CheckPoint
* Specialista networking technologie Cisco
* Specialista backup a archivace
* Specialista výstavby metalických a optických sítí

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění funkčního stavu datacentrových technologií, komponent a služeb ve standardních provozních parametrech a odezvě ve všech datacenter Objednatele vč. LAN. Jedná se zejména o hardware typu servery, UPS, LAN a FC přepínače, disková pole, bezpečnostní komponenty (firewally, aplikační gatewaye) a virtualizační platformy (např. Hyper-V). Komunikace s dodavateli jednotlivých komponent v rámci platných servisních a záručních smluv Objednatele při jejich poruše s cílem obnovy jejich funkcionality v co nejkratším termínu, popř. zajištění výjezdu technika třetí strany (dle platných servisních a záručních smluv Objednatele) včetně součinnosti s třetí stranou či přípravu komponenty k odeslání do servisního střediska třetí strany.
* Kompletní řešení incidentů a jejich dopadů do jiných služeb či aplikací, jejichž správa je předmětem této smlouvy (typicky závada fyzického serveru s dopadem na SQL farmu, IS SINPRO a integrační platformu), na všech prvcích infrastruktury datových center vč. nutných součinností s vývojovými týmy Dodavatele nebo externími dodavateli hardwaru a služeb, a to vše bez nutné součinnosti Objednatele, pro zajištění plné obnovy funkcionality prostředí Objednatele do bezvadného stavu. Komunikace s dodavateli postihnutých komponent, aplikací a služeb či dalšími interními týmy Poskytovatele a spolupráce při odstraňování jejich incidentů.
* Zajištění funkčního stavu operačních systémů (fyzická i virtuální vrstva) a služeb na nich běžících (např. SQL farma, ADFS, CIFS, DHCP atp.) ve standardních provozních parametrech a odezvě. Dále pak analýzy provozních logů operačních systémů a kontrola dostatečného množství volných zdrojů pro bezproblémový provoz.
* Tvorba, správa a předání pravidelného automatizovaného reportingu incidentních stavů na Objednatele v písemné elektronické formě.

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové práce
* Změny provozních parametrů hardwaru a technologií datacenter vč. LAN, které nejsou vyvolány nutnou potřebou zachování či obnovení funkčního stavu.
* Zpracování ad-hoc reportů.
* Odstraňování incidentů na koncových zařízeních (tiskárny, notebooky, PC, NAS).
* Konzultace Objednateli nad jednotlivými parametry či nastaveními komponent.

### P3 – Provoz antimalwarového systému

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění funkčního a použitelného stavu antimalwarového systému pro koncová zařízení, servery a hybridního prostředí. Dále pak zajištění funkčnosti pravidelného denního reportingu (min. v rozsahu reportování detekovaných, vyléčených a automaticky nevyléčených hrozeb) Objednateli. Dále pak vyhodnocení pravidelného denního reportingu a doporučení možného řešení přetrvávajících incidentních stavů (typicky nepodařené smazání malwaru).

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L1
* Uživatelská podpora L2
* Specialista Microsoft System Center
* Specialista administrace M365 služeb

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění funkčnosti systémů pro ochranu proti malwaru (t.č. MS SCEP + MS Defender).
* Provádění pravidelných denních kontrol aktuálnosti antimalwarového systému pro koncová zařízení a servery.
* Kontrola stavu a funkčnosti (klient je nainstalován, reportuje na server, má aktuální virovou definici) klientů antimalwarového systému v infrastruktuře Objednatele vč. koncových zařízení.
* Řešení incidentních stavů klientů antimalwarového nástroje na prvcích serverové infrastruktury a koncových zařízeních (PC a notebooky) s cílem minimalizovat výskyt klientů v neznámém, nehlásícím se a nefunkčním stavu a současně reporting těchto incidentních stavů na Objednatele. Objednatel si vyhrazuje právo definovat skupinu aktiv, kde je možné neřešit konkrétní incidentní stavy (typicky zálohovací řešení atp.)
* Provoz a údržba pravidelného týdenního reportingu antimalwarového systému pro ochranu koncových zařízení/serverů pro Objednatele min. v rozsahu zařízení/server + uživatel + typ malwaru (malicious/PUA) a výsledek řešení malwarové události (cleaned/ quarantined/ removed/ no action).

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové a jednorázové práce.
* Řešení incidentních stavů těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny situací, která vyžaduje architektonický rozvoj.

Součástí není řešení konkrétních bezpečnostních událostí (např. odvirování zařízení nad rámec přímého zásahu z management konzole nástroje) a případné vyšetřování zdroje nákazy

### P4 – Provoz systému elektronické komunikace

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění funkčního a použitelného stavu nástrojů pro elektronickou komunikaci vč. VoIP.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista Microsoft Exchange
* Specialista Microsoft Skype for Business
* Specialista administrace M365 služeb

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění funkčnosti platforem Exchange hybrid, MailMarshal, Skype for Business (Enterprise Voice + IM) a Teams.
* Kontrolu pravidelné aktualizace antimalwarových definic a nastavování komunikačních pravidel na základě monitoringu či nahlášených vzorků phishingových zpráv (dedikovaná SPAM složka) uživateli Objednatele pravidelně 1x týdně.
* Zajištění funkčnosti pravidelného e-mailového reportingu o zadržených e-mailových zprávách antispamem (spam-diggest) na uživatele.
* Provádění analýz mailflow a reporting kontaktní osobě při nefunkčním odesílání či příjmu e-mailových zpráv (přibližně 5x měsíčně).
* Zajištění funkčnosti VoIP ústředny Objednatele.

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové a jednorázové práce.
* Řešení incidentních stavů těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny situací, která vyžaduje architektonický rozvoj.

### P5 – Provoz systémů pro management datacentrového prostředí

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění funkčního a použitelného stavu nástrojů pro management datacentrového prostředí Objednatele pro jeho potřeby a jeho prostředí.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L1
* Uživatelská podpora L2
* Specialista Microsoft System Center

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění fungování komponent a služeb nástrojů pro management datacentrového prostředí (Microsoft System Center (t.č. 2022) v konfiguraci VMM, OM, MECM, DPM, SM) ve standardních provozních parametrech a odezvě ve všech datacenter Objednatele. Kontrola stavu a funkčnosti management nástrojů vč. jejich podpůrných technologií (např. SQL databáze, Distribuční bod, WDS).
* Kontrola stavu a funkčnosti služeb a rutin v MECM – Sites, Components.
* Kontrola aktuálnosti a účelnosti běžících deployment úloh MECM a v případě nalezení zastaralé či nepotřebné úlohy, její odstranění.
* Zajištění životního cyklu automatického patch managementu serverové infrastruktury na platformě MS.
* Kontrola stavu a funkčnosti distribuce a aktualizace klientů těchto nástrojů v infrastruktuře Objednatele.
* Řešení incidentních stavů klientů těchto nástrojů na prvcích serverové infrastruktury a koncových zařízeních (PC a notebooky) s cílem minimalizovat výskyt klientů v neznámém, nehlásícím se a nefunkčním stavu.

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové a jednorázové práce.
* Řešení incidentních stavů klientů těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny situací, která vyžaduje architektonický rozvoj.

### P6 – Provoz zálohovacího systému

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje zajištění bezvadného kontinuálního chodu, kontrolu, optimalizaci, reporting a vyhodnocení fungování celého procesu zálohování a Disaster Recovery řešení Objednatele

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L1
* Uživatelská podpora L2
* Specialista backup a archivace
* Specialista databází Microsoft SQL

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění funkčnosti systémů pro komplexní zálohování infrastruktury Objednatele (t.č. v režimu Disk-to-Disk-to-Tape).
* Kontinuální provádění zálohování prostředí Objednatele (fyzické a virtuální servery, databáze, uživatelské soubory, konfigurací hardwarových prvků) pomocí zálohovacích nástrojů Objednatele a dle Backup plánu.
* Provádění nepřetržité proaktivní i reaktivní analýzy logů zálohovacího řešení s cílem zajistit spolehlivé pravidelné zálohování veškerých aktiv Objednatele a v případě zjištěného incidentu při provádění automatizovaných záloh jeho odstranění a zabezpečení manuálního spuštění dotčeného backup jobu.
* Provádění optimalizace Backup plánu s cílem dosáhnout maximalizace automatizovanosti a rychlosti zálohování celého prostředí.
* Součástí služby je min. 1x týdně příprava a výměna setu pásek (obsahující kompletní zálohu prostředí Objednatele) v LTO knihovnách a jejich transport do bezpečného offline úložiště LTO pásek.
* Součástí služby je 1x týdně příprava a výměna setu pásek (obsahující kompletní zálohu Backup katalogu) v LTO knihovnách a jejich uložení do bezpečného offline úložiště LTO pásek (LTO knihovny a offline úložiště je v jednom objektu).
* Součástí služby je zajištění pravidelného čištění LTO mechaniky speciální čistící páskou vč. případného uložení této pásky do LTO mechaniky z důvodu nutnosti její výměny.
* Pravidelné kontroly a vyhodnocení průběhu celého Backup plánu a v případě potřeby rozvoje, informování Objednatele.

#### Co není obsahem služby:

* Nákup LTO pásek.
* Provádění jednorázových backup jobů (mimořádných záloh) ani provádění Disaster Recovery testů.

### P7 – Proaktivní podpora kybernetické bezpečnosti

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje sledování aktuálních bezpečnostních hrozeb a návrhy preventivních opatření pro prostředí Objednatele.

#### Způsob provozu:

* plánované práce: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista bezpečnosti v rozsahu architekta kybernetické bezpečnosti

#### Konkrétní obsah služby:

* Pravidelné denní sledování bezpečnostních hrozeb na světových webových stránkách zabývajících se kybernetickou bezpečností a vztahujících se k prostředí Objednatele
* Výroba týdenního reportu hrozeb relevantních pro prostředí Objednatele (datacentrová i klientská část), prezentace hrozeb a možných preventivních opatření odpovědným pracovníkům Objednatele.

### P8 – Bezpečnostní dohled infrastruktury vč. M365

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje nepřetržitou správu a provoz bezpečnostního dohledu koncových zařízení, infrastruktury a produktů třetích stran v prostředí Objednatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista administrace M365 služeb
* Specialista Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)
* Specialista MDM řešení

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění funkčnosti systému bezpečnostních dohledů (kontroly funkčnosti dohledů a jejich agentů na hardwarových a softwarových komponentách a operačních systémech Objednatele a zajištění bezpečného uložení logů těchto komponent). V případě zjištění nefunkčnosti bezpečnostního dohledu, popř. jeho agentů, provedení odstranění této nefunkčnosti. Dále pak úprava (aktivace/deaktivace) dohledů na základě incidentních výpadků poskytovaných služeb.
* V případě zjištění prostoru pro zlepšení prostředí bezpečnostních dohledů, vytvoření doporučení na optimalizaci provozu dohledů (přidání nebo odebrání agentů na různé komponenty, operační systémy a služby) a jeho předání na Zadavatele.
* Součástí služby je zajištění bezpečnostního dohledu nad:
	+ ZScaler ZPA
	+ Cisco ISE
	+ Síťová vrstva LAN
	+ Firewally + F5
	+ Management VLAN
	+ VPN
	+ Windows prostředí: Sběr security logů v rozsahu pro splnění požadavků ZoKB pro VIS a jejich uložení na bezpečné dedikované úložiště v majetku Objednatele.
	+ ActiveDirectory
	+ Administrace M365

#### Co není obsahem služby:

* tvorba ad hoc reportingů na žádost Objednatele
* Rozvojové a jednorázové práce.
* Operativní úprava (aktivace/deaktivace) monitoringů na základě plánovaných výpadků poskytovaných služeb (plánovaná údržba).

### P9 – Provoz systémů a aplikací v M365

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění funkčního a použitelného stavu nástrojů v tenantu Objednatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista administrace M365 služeb

#### Konkrétní obsah služby:

* Provozní dohled služeb M365
* Provádění analýzy provozu služeb M365 Objednatele a v případě zjištění problému nebo nefunkčnosti, která není způsobena změnami na straně dodavatele cloudových služeb, i její odstranění.
* Provádění monitoringu zakoupených služeb M365 Objednatele a v případě nalezení prostoru pro zlepšení či nově dostupné funkcionality, výroba reportingu s návrhy na optimalizaci provozu či služby a jeho doručení Zadavateli.

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové práce.
* Řešení incidentních stavů klientů těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny situací, která vyžaduje architektonický rozvoj.
* Činnosti související s bezpečnostním dohledem nad klienty využívající služby M365.

### P10 – Kontrola provozních parametrů SharePointu, SINPRO a webů

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje zajištění bezvadného kontinuálního chodu, kontrolu logů, optimalizaci, reporting a vyhodnocení fungování infrastrukturní části MS SharePoint, MS Dynamics CRM a webů na platformě Kentico v produkčním i testovacím prostředí Objednatele. V případě nemožnosti odstranění závad těchto systémů, provedení eskalace na vývojové týmy.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* plánované práce 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista Microsoft System Center
* Specialista databází Microsoft SQL

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění vyhodnocení automatizovaného i manuálního sledování provozních parametrů těchto aplikací (vytížení CPU, RAM a zaplnění lokálních disků) a jejich podpůrných aktiv (SQL servery, Autentizační služba, CTIB, IIS serverů) a v případě nutnosti úprava nastavení těchto parametrů.
* Zajištění oživení běhu služeb těchto aplikací a v případě neúspěšnosti, provedení eskalace na vývojové týmy.

#### Co není obsahem služby:

* Součástí služby nejsou plánované rozvojové práce a datový servis.

### P11 – Provoz systému SharePoint, SINPRO a webů

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje zajištění bezvadného kontinuálního chodu aplikační části MS SharePoint, MS Dynamics CRM a webů na platformě Kentico v produkčním i testovacím prostředí Objednatele. V případě nemožnosti odstranění závad těchto systémů, provedení eskalace na infrastrukturní týmy.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Vývojář/specialista Microsoft SharePoint
* Vývojář/specialista Microsoft Dynamics CRM
* Vývojář/specialista WEB

#### Konkrétní obsah služby:

* V aplikaci SharePoint prověření záznamů ShP Health Analyzeru, systémových lozích, TimerJobu. Provedení kontroly indexů vyhledávání, fragmentace SQL indexů, IIS a lokálních služeb. V případě nalezení závad jejich odstranění. Součástí služby je i případná eskalace závad na další realizační týmy.
* V aplikaci SINPRO prověření aplikačních logů v aplikaci EventViewer, kontrola dostupnosti koncových bodů, kontrola běhu služeb, plánovače úloh, mass i individuálních mailingových služeb, kontroly fragmentace indexů a v případě nalezení závad jejich odstranění. Součástí služby je i případná eskalace závad na další realizační týmy.
* U platformy Kentico prověření běhu všech webů, kontrola aplikačních logů, kontrola front a příchozí a odchozí komunikace, kontrola běhu autentizační služby, kontrola vyhledávání a indexů a v případě nalezení závad jejich odstranění. Součástí služby je i případná eskalace závad na další realizační týmy.

#### Co není obsahem služby:

* Součástí služby nejsou plánované rozvojové práce a datový servis.

### P12 – Zajištění provozu ServiceDesku

#### Základní charakteristika:

Poskytování služby ServiceDesk včetně zajištění provozu ServiceDesk systému. Součástí služby je dostupné webové rozhraní, jednotné kontaktní místo, evidence požadavků a incidentů v režimu 24x7.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* ServiceDesk Operátor
* Uživatelská podpora L2

#### Konkrétní obsah služby:

* Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365.
* Poskytovaná služba v souladu s ITIL.
* Zajištění evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, e-mailových, monitoring notifikací.
* Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza).
* Zajištění kontroly a dohledu nad řešením otevřených požadavků, událostmi a servisními zásahy
* Zpracování pravidelného denního reportu aktuálních požadavků a událostí a jejich změn za předchozí dva měsíce.

#### ServiceDesk nástroj:

* Zabezpečen protokolem HTTPS.
* Zajištuje automatické potvrzení o přijetí požadavku
* Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje
* Reporting – umožňuje zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí

### P13 – Centralizovaná správa prostředí koncových zařízení

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje zajištění bezvadného kontinuálního chodu, kontroly, optimalizace, reportingu a vyhodnocení fungování nástrojů pro management koncových zařízení.

#### Způsob provozu:

* Incidenty: 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)
* požadavky: 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L1
* Uživatelská podpora L2
* Specialista Microsoft Exchange
* Specialista Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění bezvadného chodu hardwaru, aplikací a služeb v rozsahu:
	+ E-Fota: zajištění dostupnosti zařízení v cloud management konzoli a zajištění funkčnosti aktualizačního mechanizmu pro aktualizaci firmware, verze zabezpečení a verzo OS.
	+ Nástroj centrální vzdálené správy (t.č. TeamViewer): kontrola zalistování KZ do centrální management konzole, kontrola úspěšné aplikace zásad, přítomnosti klienta na KZ a jeho případná instalace.
	+ LAPS: zajištění, že veškerá zařízení mají záznam v management konzoli
	+ MBAM: zajištění, že veškerá zařízení mají platný záznam v management konzoli a platný BitLocker klíč v požadovaném úložišti.
	+ MECM – zajištění přítomnosti, funkčnosti a aktuálnosti klienta a případný reporting KZ, kde neprobíhá WU na Objednatelem definovaných parametrech.
	+ Synology: zajištění, že veškerá zařízení typu NAS mají záznam v management konzoli a jsou funkční, kontrola a případný update firmwarů NAS (DSM), kontrola stavu hardwaru a v případě potřeby informování odpovědného pracovníka Objednatele o potřebě nákupu nového zařízení nebo zajištění servisu.
	+ ZScaler ZPA: zajištění, že veškerá zařízení mají záznam v management konzoli a mají funkční status (dochází k synchronizaci GPO na KZ).
* Pravidelný měsíční reporting funkčnosti těchto nástrojů a jejich klientů min. v rozsahu:
	+ E-Fota: výroba pravidelného reportingu stavu zařízení (verze firmware, zabezpečení a OS).
	+ TeamViewer: seznam KZ v kontejneru pro centrální správu (s vyznačením KZ, s incidentními stavy).
	+ LAPS: Přehled incidentních stavů v běhu.
	+ MBAM: Přehled incidentních stavů v běhu.
	+ MECM: Přehled funkčnosti jednotlivých komponent, přehled aktuálnosti verzí v porovnání s aktuální produkční verzí.
	+ Synology: Přehled incidentních stavů v běhu.
	+ ZScaler ZPA: Přehled incidentních stavů v běhu, platnost použitého certifikátu.
* Provádění optimalizace těchto nástrojů s cílem zabezpečit v maximální možné míře funkčnost a automatizaci rutinních administračních procesů těchto nástrojů.

#### Co není obsahem služby:

* Rozvojové a jednorázové práce.
* Řešení incidentních stavů a změnových požadavků těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny situací, která vyžaduje architektonický rozvoj.
* Řešení incidentních stavů těchto nástrojů, pokud jsou způsobeny uložením koncových zařízení na skladě ICT.

### S1 – Uživatelská podpora

#### Základní charakteristika:

Služba zahrnuje poskytování uživatelské podpory (Level 1 a 2). Kompletní správu a dohled veškerého uživatelského programového (operační systémy, kancelářský balík Microsoft Office Professional Plus a ostatní programy (správce souborů, různý komunikační software, komprimace souborů, webové prohlížeče atp.)) a hardwarového vybavení (PC, notebooky, smartphony, tiskárny, monitory, routery, switche atp.) vč. správy uživatelských dat ve všech lokalitách Objednatele vč. základní správy hardwarových komponent infrastruktury a uživatelských oprávnění. Dále pak doplňování provozního materiálu do tiskáren.

Součástí služby je rovněž zodpovědnost za sběr uživatelských dat, sběr telefonních a e-mailových incidentů a požadavků, jejich uložení do ServiceDesk systému a eskalaci v případě nutnosti na ostatní týmy. Dále pak správa ServiceDesk nástroje a znalostní báze.

Součástí služby je rovněž poskytování podpory ostatním členům týmů nebo pracovníkům třetích stran v případě nutnosti řešení incidentů nebo požadavků Objednatele.

Dále pak konzultace a školení uživatelů Objednatele, vytváření reportingů, spolupráce při vytváření a údržbě provozní dokumentace (vč. bezpečnostních předpisů) a kontrola jejího dodržování.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 16x5 (8:00 - 23:59 hod. v pracovní dny, do Reakční doby a Doby řešení se započítává jen doba 8:00 – 17:00 hod.)
* požadavky: 16x5 (8:00 - 23:59 hod. v pracovní dny, do Reakční doby a Doby řešení se započítává jen doba 8:00 – 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L1
* Uživatelská podpora L2
* Specialista výstavby metalických a optických sítí

#### Konkrétní obsah služby:

* Podpora uživatelů při práci s ICT technikou.
* Podpora uživatelů při práci v Microsoft Office.
* Podpora uživatelů při práci v Microsoft Windows.
* Podpora uživatelů při práci s ostatními schválenými aplikacemi používanými v rámci organizace vč. aplikací v cloudu (Microsoft M365).
* Kompletní správa hardwarového vybavení a jejich konfigurací vč. kompletace vybavení na pracovištích pracovníků Zadavatele.
* Tvorba, úprava a deaktivace uživatelských a administrátorských účtů.
* Správa oprávnění v Active Directory, Azure Active Directory, Exchange, Skype for Business, souborových serverech, M365 aplikace, webů, SharePoint, SINPRO a Zoom.
* Zajištění kompletního životního cyklu mobilních telefonů a smartphonů pro pracovníky Objednatele.
* Instalace, upgrade a customizace operačních systémů a ovladačů na koncových zařízeních.
* Customizace uživatelských profilů na koncových zařízeních.
* Testování aplikací a služeb.
* Instalace, správa a řešení problémů MDM řešení na klientských zařízeních.
* Instalace, správa a řešení problémů vzniklých při používání DirectAccess a dalších IPSec/VPN technologií Objednatele.
* Instalace, správa a řešení uživatelských problémů vzniklých při používání onpremise i M365 aplikací pracovníky Objednatele.
* Instalace, správa a řešení problémů vzniklých při používání NAS Synology.
* Nastavování a kontrola funkčnosti zálohování NAS na ZK a do centrální NAS.
* V případě potřeby objednávání specializovaného servisu přes smluvního partnera.
* Asistence při přidělování, vracení a stěhování koncových zařízení a jejich periférií vč. likvidace obalového materiálu.
* Kontrola funkčnosti multifunkčních a stolních tiskáren vč. frankovacího stroje, doplňování spotřebního materiálu, objednávání a případná asistence při specializovaném servisu přes partnera.
* Školení a konzultace uživatelům.
* Zpracování reportingů.
* Zajištění kompletního životního cyklu QCA a KCA
* Tvorba a údržba dokumentace..
* Spolupráce s ostatními týmy nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S2 – Podpora technologií a služeb datacenter

#### Základní charakteristika:

Služba pokrývá správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení, aplikace nebo služby) komponent a technologií spojených s provozem datových center Objednatele a cloudu vč. bezpečnostních prvků a VoIP technologií.

Služba dále pokrývá kompletní správu operačních systémů serverů, ovladačů, služeb, rolí, funkcionalit běžících na serverech Objednatele vč. VoIP aplikací. Konfiguraci a monitoring mimořádných záloh a obnov dat, popř. provádění FailOver testů. Dále pak analýza logů, tvorbu různých reportů pomocí PowerShellu a dalších technologí a úpravu oprávnění na technologických zdrojích Objednatele.

Dále pak pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení komplexních problémů a aktualizaci znalostní báze a dokumentace. Služba zahrnuje rovněž konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 16x5 (8:00 - 23:59 hod. v pracovní dny, do Reakční doby a Doby řešení se započítává jen doba 8:00 – 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Uživatelská podpora L2
* Specialista výstavby metalických a optických sítí
* Specialista networking technologie F5
* Specialista networking technologie CheckPoint
* Specialista networking technologie Cisco
* Specialista Microsoft Exchange
* Specialista Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)
* Specialista backup a archivace
* Specialista Microsoft Skype for Business
* Specialista administrace M365 služeb
* Specialista databází Microsoft SQL
* Specialista MDM řešení

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění kompletního životního cyklu fyzických zařízení datacenter vč. VoIP.
* Zajištění kompletního životního cyklu pasivních prvků datacenter.
* Zajištění kompletního životního cyklu služeb v online prostředí.
* Zajištění kompletního životního cyklu operačních systémů serverů, rolí, služeb a aplikací v datacentrech Objednatele
* Zajištění kompletního životního cyklu certifikátů (web, SSL a dalších) a licenčních serverů.
* Kooperace s třetími stranami dle požadavků Objednatele.
* Manuální instalace patchů a firmwarů pro všechny prvky datacenter (virtuální i fyzické).
* Zajištění kompletního životního cyklu reportingů.
* Ad hoc reporting.
* Provádění mimořádných záloh a Disaster Recovery testů.
* Provádění FailOver testů.
* Nastavení Startup a Shutdown sekvencí ICT zařízení (fyzická a virtuální).
* Zajištění kompletního životního cyklu MECM (serverové i klientské části systému).
* Zajištění kompletního životního cyklu Katalogu aplikací pomocí nástroje MECM.
* Zajištění kompletního životního cyklu task sekvencí pomocí nástroje MECM.
* Zajištění kompletního životního cyklu nástroje MBAM.
* Zajištění kompletního životního cyklu nástroje SCEP.
* Zajištění kompletního životního cyklu modulu Software Updates.
* Zajištění kompletního životního cyklu Microsoft Exchange hybrid.
* Správa datových a souborových úložišť.
* Správa globálních politik, implementace a správa technických bezpečnostních pravidel a reporting jejich dodržování.
* Pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení problémů překračujících odbornost L1 supportu.
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky uživatelské podpory a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad technologiemi datacenter a cloudových technologií.
* Asistence při stěhování ICT techniky a likvidaci obalového materiálu.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S3 – Vývoj a údržba WEB

#### Základní charakteristika:

Služba pokrývá komplexní řešení údržby, rozvoje a vývoje nových internetových stránek a webových aplikací Objednatele. Poskytovatel zajistí dodávky kompletního životního cyklu internetových stránek. Vývojové technologie, které Objednatel používá nebo bude používat, jsou: XML, XSLT, XHTML, CSS, JS, PHP, C#, Kentico, IIS. Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další technologie pro weby, budou použity po oboustranné dohodě Objednatele a Poskytovatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* nasazení verzí: 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Vývojář/specialista WEB

#### Konkrétní obsah služby:

* Evidence často se opakujících požadavků na konzultační podporu, návrh na jejich komplexní řešení (např. doporučení implementace nové aplikace či školení) nebo zápis postupu řešení do znalostní báze.
* Implementace nových webových aplikací na základě schváleného požadavku Objednatele.
* Sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků.
* Tvorba funkčních specifikací na základě analýz pokrývajících všechny aspekty vývoje.
* Samotný vývoj webových stránek a aplikací.
* Řešení nestandardních stavů webové platformy
* Správa prostředí webů Objednatele.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit webů a webových aplikací.
* Testování funkcionality stránek a nefunkčních parametrů, aplikací, kontrola souladu s funkční specifikací.
* Pravidelná týdenní/měsíční/kvartální údržba webových serverů a aplikací vč. CMS systému.
* Pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů.
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Školení uživatelů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S4 – Údržba a vývoj systémů na Microsoft Office SharePoint Server

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zajištění bezvadného chodu platformy Microsoft Office SharePoint Server (dále jen MOSS) a na ní běžících aplikací využívaných Objednatelem, jde o VIS. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude neprodleně řešit výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků, tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Poskytovatel bude v rámci plnění dále provádět programové úpravy stávajícího řešení, provádět nastavení parametrů systému, vytvářet plán vývoje pro MOSS a samotný vývoj MOSS podle schválených požadavků Objednatele.

Poskytovatel bude zajišťovat podporu funkčních workflow Intranetu Objednatele z pohledu platformy MOSS.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* nasazení verzí 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Vývojář/specialista Microsoft SharePoint

#### Konkrétní obsah služby:

* Zajištění kompletního životního cyklu prostředí MOSS Objednatele.
* Sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků Objednatele.
* Návrh využití dalších existujících systémů a jejich propojení s MOSS Objednatele.
* Vývoj jednotlivých komponent pro MOSS.
* Testování funkcionality a nefunkčních parametrů komponent systému.
* Analýza nahlášených chyb a výpadků workflow/systému, řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití platformy MOSS.
* Pravidelná týdenní/měsíční/kvartální údržba MOSS serverů a modulů/aplikací.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit MOSS.
* Pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání MOSS uživateli.
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Školení uživatelů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S5 – Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM a reportingy

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje údržbu a vývoj VIS SINPRO na onpremise platformě Microsoft Dynamics CRM 2015. Poskytovatel v rámci služby zajistí bezvadný chod IS SINPRO. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Poskytovatel bude v rámci služby provádět programové úpravy řešení a provádět nastavení parametrů v systému. Poskytovatel bude dále v rámci plnění provádět programové úpravy řešení, vytvářet plán vývoje a samotný vývoj IS SINPRO podle schválených požadavků Objednatele.

Poskytovatel bude v rámci služby zajišťovat instalaci aktualizací platformy Microsoft Dynamics CRM 2015 a nových verzí systému IS SINPRO.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* nasazení verzí 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Vývojář/specialista Microsoft Dynamics CRM

#### Konkrétní obsah služby:

* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit IS SINPRO.
* Pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání IS SINPRO uživateli.
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Testování funkcionality a nefunkčních vlastností IS SINPRO.
* Analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění).
* Návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému.
* Řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití.
* Pravidelná týdenní/měsíční/kvartální údržba IS SINPRO serverů a modulů/aplikací.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli bez zbytečného odkladu.
* Správa prostředí technologií MS Dynamics CRM a reportingů Objednatele.
* Řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI IS SINPRO (např. reporty).
* Školení uživatelů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S6 – Integrace

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje integraci jednotlivých částí ICT prostředí Objednatele na úrovni SW. Především jde o integraci jednotlivých systémů a aplikací s IS SINPRO. Dále pokrývá i integraci produktů třetích stran se systémy Objednatele. Integrace bude realizována individuálně pro každý systém Objednatele na základě analýzy možností integrace daného systému.

Poskytovatel v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování.

Poskytovatel v rámci této služby zajistí bezvadný chod integračních prvků. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky integračních prvků, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* nasazení verzí 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista databází Microsoft SQL
* Vývojář/specialista Microsoft Dynamics CRM
* Vývojář/specialista Microsoft SharePoint
* Vývojář/specialista WEB

#### Konkrétní obsah služby:

* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi zvýšení integrace jednotlivých aplikací a služeb nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Objednatele.
* Pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů s integračními prvky.
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli.
* Spolupráce s ostatními pracovními týmy nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění).
* Řešení výpadků a havárií integračních prvků a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití.
* Návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků integračních prvků.
* Tvorba nových a správa stávajících integračních a integrovaných prostředí.
* Testování funkcionality a nefunkčních parametrů integračních prvků, kontrola souladu s funkční specifikací.
* Školení odpovědných pracovníků Objednatele.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S7 – Vývoj a údržba ostatních technologií

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje údržbu a vývoj aplikací, služeb či skriptů na ostatních technologiích (např. VBA, .NET). Součástí služby jsou dále konzultace k použití ostatních technologií a podpora uživatelů při jejich používání.

Poskytovatel v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování.

Poskytovatel v rámci této služby zajistí bezvadný chod aplikací, služeb či skriptů. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky aplikací či služeb, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další vývojové technologie, budou použity po oboustranné dohodě Objednatele a Poskytovatele.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* nasazení verzí 16x5 (8:00 - 23:59 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista databází Microsoft SQL
* Vývojář/specialista Microsoft Dynamics CRM
* Vývojář/specialista Microsoft SharePoint
* Vývojář/specialista WEB

#### Konkrétní obsah služby:

* Správa prostředí ostatních technologií.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit postavených na ostatních technologií (např. VBA, .NET).
* Přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
* Tvorba a údržba dokumentace, předání aktualizovaných verzí Objednateli.
* Spolupráce s ostatními pracovními týmy nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Školení odpovědných pracovníků Objednatele.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S8 – Enterprise Architektura

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje zejména správu schématu ICT prostředí Objednatele pomocí metodik Enterprise Architecture, zajištění kompletního životního cyklu Katalogu služeb ICT, podporu řízení činností ICT oddělení prostřednictvím metodik EA, poskytování konzultací odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi dalšího rozvoje ICT prostředí, tvorby architektonických plánů a následnou kontrolu jejich dodržování vzhledem k cílovému stavu ICT infrastruktury Objednatele z pohledu EA.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista Enterprise Architecture

#### Konkrétní obsah služby:

* Tvorba a aktualizace architektonické dokumentace k celému ICT prostředí Zadavatele na základě postupného vývoje ICT či na základě legislativních požadavků.
* Zajištění řízení a monitoringu jednotného místa pro dokumentaci veškerých ICT systémů a komponent Objednatele (tzv. Konfigurační databázi).
* Zajištění kompletního životního cyklu Katalogu služeb ICT odd.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Objednatele.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele k rozvoji ICT prostředí a procesů a efektivnosti řízení.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi implementace nových způsobů řízení ICT vedoucí k jejich zefektivnění.
* Spolupráce na vytváření a údržbě dokumentace cílového stavu a úprav dle změn aktuálního stavu ICT prostředí Objednatele.
* Kontrola dodržování architektonických plánů ostatními pracovníky nebo dodavateli vzhledem k cílovému stavu ICT prostředí Objednatele.
* Zajištění ad-hoc importů (extraktů, výřezů, přehledů entit) do dokumentace a plánů dle potřeb Objednatele se zpracováním vstupu do vhodného formátu pro zajištění bezvadného importu.
* Zajištění ad-hoc exportů z dokumentace a plánů dle potřeb Objednatele.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci návrhů budoucího ICT prostředí Objednatele.
* Školení odpovědných pracovníků Objednatele.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S9 – Projektový manažer

#### Základní charakteristika:

Služba obsahuje kompletní vedení veškerých prací Poskytovatele v ICT prostředí Objednatele a koordinaci jednotlivých týmů. Dále organizuje a vede schůzky mezi pracovníky Poskytovatele a Objednatele, nese zodpovědnost za dodržování SLA a je zodpovědný za přípravu kompletní dokumentace pro zajištění prací pro projekty.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 24x7
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Projektový manažer – infrastruktura/provoz
* Projektový manažer – vývoj IS
* Projektový manažer – delivery manager

#### Konkrétní obsah služby:

* Řízení a koordinace veškerých pracovníků podílejících se na řešení incidentů, realizaci požadavků a projektů.
* Sledování a vyhodnocování rizik.
* Zabezpečení a reporting plnění SLA nad incidenty a požadavky Objednatele.
* Komunikace o jednotlivých nebo globálních problémech s Objednatelem.
* Řízení procesů správy požadavků, incidentů a projektů.
* Zabezpečení dodržování bezpečnostních, legislativních a interních předpisů a norem všemi zainteresovanými pracovníky, kteří se budou podílet na realizaci zakázky.
* Správa katalogu administrátorských, uživatelských a testovacích účtů pracovníků Poskytovatele a reportování veškerých nutných změn na Zadavatele definovanou formou (e-mail + xlsx).
* Koordinace jednotlivých týmů napříč celou dodávkou služeb.
* Řízení a koordinace jednotlivých součástí dodávky služeb včetně jednotlivých projektů, koordinace dodávek dílčích částí a dohled na plnění souvisejících milníků v dodávkách.
* Organizování a řízení konzultací, workshopů, prezentací a analytických schůzek odpovědným pracovníkům Objednatele.
* Zabezpečení veškerých nutných dokumentů a formulářů pro řádné plnění prací formou Projektu.
* Zajištění dodržování provozních a rozvojových metodik pracovníky Poskytovatele.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S10 – Správa a rozvoj systému dohledu bezpečnosti dat

#### Základní charakteristika:

Služba poskytuje know-how bezpečnostního experta, nastavení a udržení bezpečnostních standardů Objednatele. Dále poskytuje správu a rozvoj bezpečnostního systému Objednatele (tč. Varonis). Cílem poskytování této služby je rozvíjení bezpečnostních opatření Objednatele, zajištění průběžné informovanosti o dění v infrastruktuře Objednatele, zajištění rychlé a odborné spolupráce při řešení bezpečnostních událostí.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista síťové bezpečnosti
* Specialista bezpečnosti v rozsahu manažera kybernetické bezpečnosti

#### Konkrétní obsah služby:

* Dohled nad správnou funkčností bezpečnostního systému.
* Správa připojených zdrojů (přidávání, odbírání, rekonfigurace aktiv) při rozvoji prostředí a při řešení incidentů.
* Průběžní instalace aktualizací systému dle doporučení výrobce a vydávání aktualizací.
* Tvorba ad hoc reportů dle požadavků Objednatele.
* Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje systému (včetně nastavení alertů, reportingů, licenční problematiky systému dohledu bezpečnosti dat atd.) a v případě schválení nasazení nových alertů a reportingů v prostředí Objednatele.
* Kontrola a vyhodnocení nasazených alertů v systému Objednatele.
* Kontrola nekonzistentních přístupových práv, vyhodnocení stavu, návrh opatření pro zlepšení a vlastní realizace těchto opatření,
* Provádění úprav nastavení vlastností na zdrojích (oprávnění) dle požadavků Objednatele.
* Generování expresní analýzy rizik dle standardu výrobce.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S11 – Bezpečnostní konzultant

#### Základní charakteristika:

Služba poskytuje know-how bezpečnostního experta, nastavení, min. udržení nebo zvýšení bezpečnostních standardů Objednatele. Cílem poskytování této služby je trvalý rozvoj oblasti bezpečnosti v prostředí Objednatele s přihlédnutím k technologickému vývoji, zjištěným zranitelnostem na systémech Objednatele, vývoji v oblasti norem a legislativy v rámci ČR i EU. Dále pak poskytuje vykonávání rolí Architekta a Manažera kybernetické bezpečnosti a poskytuje součinnost Pověřenci pro ochranu osobních údajů.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Specialista bezpečnosti v rozsahu procesního architekta kybernetické bezpečnosti
* Specialista bezpečnosti v rozsahu technického architekta kybernetické bezpečnosti
* Specialista bezpečnosti v rozsahu manažera kybernetické bezpečnosti
* Specialista GDPR

#### Konkrétní obsah služby:

* Testování HW a SW prostředí Zadavatele na kybernetické zranitelnosti.
* Školení a testování uživatelů na odolnost proti kybernetickým hrozbám.
* Spolupráce na odstraňování kybernetických zranitelností a incidentů.
* Navrhování, realizace a vyhodnocování bezpečnostních opatření.
* Správa bezpečnostních politik Zadavatele.
* Dohled na provádění prací z pohledu kybernetické bezpečnosti.
* Poskytování konzultací k ICT bezpečnosti, interním procesům a interní dokumentaci, změnám legislativy a norem s dopadem na oblast bezpečnosti nebo GDPR pracovníkům Objednatele.
* Vytváření a údržba bezpečnostní dokumentace Objednatele.
* Aktualizace Plánu zvládání rizik.
* Tvorba a aktualizace bezpečnostní strategie, koordinace prací v rámci realizace bezpečnostních opatření.
* Provádění bezpečnostních auditů a interview s uživateli.
* Spolupráce s Objednatelem při vykonávání rolí Architekt a Manažer kybernetické bezpečnosti.
* Spolupráce s Pověřencem pro ochranu osobních údajů.
* Spolupráce na rozvojových projektech za účelem dodržení souladu se směrnicí GDPR, normami ISO (např. 27001) a ZoKB.
* Zajištění trvalého rozvoje kybernetické bezpečnosti a zákonné ochrany osobních údajů při jejich zpracování.
* Spolupráce s rozvojovými a provozními týmy při řízení a kontrolách bezpečnosti procesů z pohledu ZoKB a GDPR.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Další činnosti spadající charakterem pod řízení a realizaci bezpečnosti, zejména nově vzniklé povinnosti definované v legislativě.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

### S12 – Architektura řešení

#### Základní charakteristika:

Služba poskytuje know-how architektů řešení, podílení se na stanovení strategie a postupu implementace nových, popř. inovaci stávajících systémů, služeb a řešení používaných Objednatelem. Dále poskytuje individuální konzultace pracovníkům Objednatele nad návrhy řešení. Cílem poskytování této služby je zajištění trvalého rozvoje ICT prostředí Objednatele či jeho optimalizace v souladu s pravidly kybernetické bezpečnosti.

Služba pokrývá technologie, služby, HW a SW, které jsou dotčeny ostatními službami.

Služba neobsahuje řešení běžných provozních problémů, které je v gesci standardních řešitelů konkrétních technologií.

#### Způsob provozu:

* incidenty: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)
* požadavky: 9x5 (8:00 - 17:00 hod.)

#### Role vykonávající službu:

* Architekt řešení – pro oblast rozvoje IT Infrastruktury
* Architekt řešení – pro oblast rozvoje Software
* Architekt řešení – pro oblast rozvoje služeb M365

#### Konkrétní obsah služby:

* Podílení se na tvorbě a dohledu nad koncepcí ICT prostředí Objednatele.
* Tvorba návrhů nových či vylepšení stávajících dílčích částí architektury a dohled nad jejich realizací.
* Spolupráce s pracovníky Objednatele nad návrhy řešení.
* Spolupráce s Pověřencem pro ochranu osobních údajů.
* Spolupráce s Auditorem kybernetické bezpečnosti.
* Spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
* Analýza a konzultace k požadavkům na významné změny.
* Dohled na realizaci implementací.
* Poskytování konzultací k rozvoji ICT prostředí Objednatele.
* Další související práce požadované Objednatelem, odpovídající svou povahou tomuto typu služby.

Příloha č. 8 – Katalog Administrátorských/uživatelských/ testovacích účtů Poskytovatele.

Katalog administrátorských účtů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Držitel účtu** | **Funkce držitele účtu** | **Jméno účtu** | **Exspirace účtu** |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

Katalog testovacích účtů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Držitel účtu** | **Funkce držitele účtu** | **Jméno účtu** | **Exspirace účtu** |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

Katalog uživatelských účtů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Držitel účtu** | **Funkce držitele účtu** | **Jméno účtu** | **Exspirace účtu** |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |