

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/05/003923/2023

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru infromatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., účet č.: 27-5157998/6000

(dále jen „Objednatel“)

a

OBIS s.r.o.

Se sídlem: Uherská 635, 190 17 Praha 9 - Vinoř

Zastoupená: Zdeňkem Kořínkem, jednatelem společnosti

IČ: 62415603

DIČ: CZ62415603

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32058

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., 19-4033250207/0100

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany prohlašují, že Objednatel a další uživatelské subjekty hl. m. Prahy uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Uživatelské subjekty**“) v současné době používají softwarové produkty uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**programové vybavení**“).

1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je subjektem oprávněným poskytovat základní servis a úpravy programového vybavení.

1.3. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit služby podpory a údržby programového vybavení.

1.4. Tato Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Služby podpory a údržby programového vybavení Centrální evidence smluv a související moduly Obis“, zadávanou Objednatel jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, neboť

nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelem vybrána jako nejvhodnější.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli a všem Uživatelským subjektům služby spočívající v poskytování podpory a údržby programového vybavení, jehož seznam je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále společně také „**Služby**“). Předmět Služeb je blíže specifikován v následujících katalogových listech uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy:

2.1.1. Služba aktualizace a údržby programového vybavení dle katalogového listu č. 1 (dále také jako „**Služba č. 1**“);

2.1.2. Služba provozu HelpDesk (SLA) dle katalogového listu č. 2 (dále také jako „**Služba č. 2**“);

2.1.3. Služba základní servisní technické podpory (SLA) dle katalogového listu č. 3 (dále také jako „**Služba č. 3**“);

2.1.4. Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelného monitoringu serverů dle katalogového listu č. 4 (dále také jako „**Služba č. 4**“);

2.1.5. Služba rozšířené podpory (rozvoje) dle katalogového listu č. 5, a to včetně poskytování školení a dílčích konzultací (dále také jako „**Služba č. 5**“);

2.2. Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat produkční i testovací prostředí programového vybavení po celou dobu účinnosti této Smlouvy a udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy určené Objednatelem po celou dobu trvání této Smlouvy.

2.3. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným ve Smlouvě.

2.4. Vzhledem k tomu, že výstupy ze Služby č. 5 dle této Smlouvy budou součástí programového vybavení, souhlasí Smluvní strany s tím, že Služby č. 1 - 4 této Smlouvy se vztahují i pro výstupy ze Služby č. 5, a to bez nároku na jakoukoliv další odměnu dle Smlouvy (tyto služby jsou tedy hrazeny v rámci paušálních služeb).

2.5. Služby č. 5 budou poskytovány výlučně na základě dílčích objednávek uskutečněných Objednatelem v souladu s touto Smlouvou (tj. dle aktuálních potřeb Objednatele). Tato Smlouva nezakládá povinnost Objednatele tyto služby poptávat, nicméně Poskyvatel je povinen v případě jejich objednání Objednateli tyto Služby poskytnout.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy, a to ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

3.2. Místem poskytování Služeb i Díla je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.

3.3. Pokud to povaha plnění Smlouvy umožňuje, je Poskyvatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Měsíční cena za poskytování jednotlivých Služeb č. 1 - 4 je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

4.2. Cena za poskytování Služeb č. 1 - 4 bude Poskytovatelem účtována vždy zpětně za uplynulé čtvrtletí, v němž byly Služby poskytovány. Přílohou každé faktury musí být příslušný oboustranně podepsaný Report.

4.3. Cena za poskytování Služeb č. 5 je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Cena za poskytování Služeb č. 5 bude Objednatelem hrazena na základě skutečně poskytnutých Služeb. Cena za poskytování Služeb č. 5 bude vypočtena tak, že počet člověkodní vynaložených Poskytovatelem na poskytování těchto služeb v daném kalendářním měsíci bude vynásoben sazbou za člověkodeni. Za jeden člověkodeni se pro účely této Smlouvy považuje osm člověkohodin práce pracovníků Poskytovatele. Za člověkohodinu je považuje jedna hodina práce pracovníků Poskytovatele. Nejmenší účtovanou jednotkou bude jedna člověkohodina.

4.4. Cena za Služby č. 5 bude Poskytovatelem účtována vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytnuty. Přílohou faktury za Služby č. 5 jsou všechny akceptační protokoly vztahující se k předmětnému kalendářnímu měsíci.

4.5. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.

4.6. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí.

4.7. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou obsahovat zejména:

- 4.7.1. číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
- 4.7.2. číslo a název Veřejné zakázky;
- 4.7.3. popis plnění Poskytovatele.

4.8. Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den každého fakturačního období.

4.9. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel doručovat Objednateli doporučeně na adresu jeho sídla, osobně na podatelně Objednatele, do datové schránky nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem na adresu posta@praha.eu. Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury se považuje den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.

4.10. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.

4.11. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo obsahovat požadované přílohy. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

5. AUTORSKÉ DÍLO

5.1. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že programové vybavení je autorským dílem společnosti OBIS s.r.o., IČO: 62415603, se sídlem Praha 9 - Vinoř, Uherská 635, PSČ 19017.

5.2. Poskytovatel Objednatele výslovně ujišťuje, že na základě práv poskytnutých mu výše uvedenou společností OBIS s.r.o. je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy. Ukáže-li se ujištění Poskytovatele podle tohoto odstavce Smlouvy jako nepravdivé, zavazuje se Poskytovatel zahájit bez zbytečného odkladu nezbytné právní kroky a postupy k tomu, aby byl oprávněn poskytovat plnění v rozsahu a za podmínek sjednaných Stranami v této Smlouvě.

6. LICENCE

6.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen "**Dílo**") ve smyslu ust. § 2 zákona č. 121/2000 Sb., právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), zavazuje se Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně upozornit a poskytnout mu za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užit všemi způsoby uvedenými v ust. § 12 autorského zákona (dále jen "**Licence**").

6.2. Licence bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově a množstevně neomezená a platná na území České republiky. Poskytovatel není oprávněn Licenci vypovědět.

6.3. Objednatel není povinen Licenci využít.

6.4. Objednatel je oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla, a to i prostřednictvím třetích osob.

6.5. Licence v rozsahu uvedeném v tomto článku je poskytnuta bezúplatně, což je zohledněno v příslušné ceně za Služby.

6.6. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Objednatel poskytl ve výše uvedeném rozsahu oprávnění tvořící součást této Licence jakékoli třetí osobě formou podlicence.

6.7. Licence je poskytnuta dnem předání Díla Objednateli.

6.8. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit se od podmínek tohoto článku vzájemnou písemnou dohodou.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

7.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

7.2. Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.

7.3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dohodnutou v tomto článku Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

7.4. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

7.5. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech plánovaných změnách, úpravách a zásazích do infrastrukturního prostředí, které používá programové vybavení, jenž mají být provedeny Objednatelem nebo třetí osobou, lze-li důvodně předpokládat, že by tyto změny, úpravy nebo zásahy mohly mít významný vliv na fungování programového vybavení. Vyhodnotí-li Poskytovatel, že by plánované změny, úpravy nebo zásahy do infrastrukturního prostředí mohly ohrozit řádné fungování programového vybavení, je povinen informovat o tom bezodkladně Objednatele.

8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

8.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

8.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

8.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

8.4. Pracovním dnem se pro účely této Smlouvy rozumí pondělí až pátek (dále jen „**pracovní den**“), přičemž pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

8.5. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. Pokud došlo od posledního předání dokumentace systému ke změně, je Poskytovatel povinen Objednateli předat zároveň změnovou dokumentaci.

8.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek za Objednatelem proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem.

8.7. Poskytovatel není oprávněn postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli ani tuto Smlouvu na jakoukoli třetí osobu.

8.8. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám v souvislosti s poskytováním Služeb, s minimálním limitem pojistného plnění na částku ve výši 1.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu na základě jeho žádosti, a to nejpozději do 5 dnů od doručení žádosti.

8.9. V případě, že se vyskytne překážka, která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, zejm.:

8.9.1. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka dle ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, nebo

8.9.2. překážka na straně Objednatele, v důsledku níž nelze plnit Služby v souladu se Smlouvou - např. nefunkčnost hardware Objednatele,

má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat (prostřednictvím kontaktního e-mailu), a to bezodkladně, nejpozději však do 5 kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží (např. právo na posunutí stanovených termínů poskytování Služeb).

8.10. Poskytovatel je povinen provést na žádost Objednatele plnohodnotnou migraci dat uložených prostřednictvím Programového vybavení. Migrace dat musí být provedena dle volby Objednatele buďto ve formátu XML (dále jen „**migrace do XML**“) a/nebo jako migrace dat 1:1 do nového programového nástroje (dále jen „**plná migrace**“). Migrace dat do XML zahrnuje zejména provedení exportu dat uložených prostřednictvím Programového vybavení nebo jeho části v čitelném standardizovaném strukturovaném XML formátu. Strukturu XML formátu stanovuje Objednatel, případně ve spolupráci s Poskytovatelem. Cena za migraci do XML je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb č. 1 – 4. Migrace do XML musí být provedena v rozsahu a termínu stanoveném dohodou Smluvních stran, jinak kompletně do 10 dnů ode dne výzvy Objednatele. Provedení plné migrace je součástí Služby č. 5, bližší podmínky jejího provedení (termín, způsob převodu dat, testování převodu dat) budou stanoveny vzájemně odsouhlasenou objednávkou Služby č. 5. Poskytovatel bere na vědomí, že provedení náležité migrace dat v případě ukončení této smlouvy, a to jak formou migrace do XML, tak plnou migrací, je pro Objednatele nezbytnou podmínkou k plnění jeho zákonných povinností. Z tohoto důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat s odbornou péčí a s maximální možnou součinností tak, aby mohla být tato migrace provedena. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která by vznikla tím, že by tato migrace nebyla provedena řádně a včas z důvodů na jeho straně. Povinnost Poskytovatele provést migraci dat (tj. obě její verze) a povinnosti Poskytovatele s tím související trvají i v případě jiného ukončení Smlouvy, než je uplynutí její stanovené doby trvání.

8.11. Poskytovatel se při plnění Smlouvy zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v programovém vybavení řešení nebo v systémech, které mají vazbu na programové vybavení a v souvislosti se kterými Objednatel, jako správci významného systému, vznikly nebo mohou vznikat právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti.

8.12. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně a včas plnil právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, zejména součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů. Pokud Poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy zjistí, že Objednateli vznikla povinnost podle předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost, je povinen nejpozději následující den informovat o této skutečnosti Objednatele.

8.13. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

8.14. Poskytovatel se zavazuje aplikovat moderní poznatky z ICT do fungování programového vybavení.

8.15. Budou-li Služby vykonávány v prostorách Objednatele, jsou pracovníci Poskytovatele, včetně pracovníků poddodavatele Poskytovatele, povinni prokázat na výzvu Objednatele svou totožnost a příslušnost k Poskytovateli nebo poddodavateli Poskytovatele.

8.16. Poskytovatel se dále zavazuje:

- a) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- b) postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- c) informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- d) zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé.

8.17. Poskytovatel se zavazuje plnit Služby dle této Smlouvy v souladu s požadavky vyplývajícími z **Přílohy č. 5**, **Přílohy č. 6** a **Přílohy č. 7**, tj:

- e) vést provozní dokumentaci v souladu s metodikou Objednatele;
- f) zajistit požadavky QA;
- g) zajistit požadavky bezpečnosti.

9. EVIDENCE A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

9.1. Poskytovatel vede evidenci zejm. všech hlášených vad, požadavků a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v prostředí HelpDesk.

9.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb č. 1 - 5 této Smlouvy.

9.3. Převzetí plnění služeb dle katalogových listů č. 1 – 4.

9.3.1. Poskytovatel vypracuje soupis veškerých Služeb č. 1 – 4 poskytnutých v předcházejícím čtvrtletí (dále jen „**Report**“). Jednotlivé náležitosti Reportu ve vztahu k jednotlivým Službám jsou uvedeny v katalogových listech 1 - 4, které tvoří součást **Přílohy č. 4** Smlouvy.

9.3.2. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli Report nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí. Objednatel je povinen sdělit Poskytovateli nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení Reportu, zda s Obsahem Reportu souhlasí. Bude-li Objednatel s obsahem Reportu souhlasit, jsou obě Smluvní strany povinny Report podepsat nejpozději do 12 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí. Nebude-li Objednatel s obsahem Reportu souhlasit, uspořádají Smluvní strany do 15 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí akceptační schůzku, na níž budou jednotlivé nesrovnalosti vyjasněny. Takové akceptační schůzky se musí zúčastnit vždy oprávněné osoby ve věcech smluvních. Bude-li na základě akceptační schůzky nutno Report pozměnit, je Poskytovatel povinen vyhotovit bezodkladně nový (upravený) Report. Smluvní strany jsou následně povinny vzájemně odsouhlasený Report bez zbytečného odkladu oboustranně podepsat.

9.4. Převzetí plnění služeb dle katalogového listu č. 5.

9.4.1. Poskytovatel vypracuje akceptační protokol ke všem konzultacím a školením poskytnutým dle katalogového listu č. 5 za uplynulý kalendářní měsíc. Takto vypracovaný protokol zašle Objednateli, a to nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplynutí kalendářního měsíce. Bude-li Objednatel s obsahem akceptačního protokolu souhlasit, je povinen podepsat jej nejpozději do dalších 5 pracovních dnů. Nebude-li Objednatel s obsahem akceptačního protokolu souhlasit, uspořádají Smluvní strany akceptační schůzku, jejíž pravidla se řídí obdobně čl. 9.3.2 Smlouvy.

9.4.2. Poskytovatel zašle Objednateli akceptační protokol ke každé službě rozšířené podpory dle katalogového listu č. 5, a to vždy bezprostředně po uplynutí stanoveného termínu plnění. Jsou-li splněny podmínky pro akceptaci protokolu, je Objednatel povinen protokol podepsat (akceptovat) nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení protokolu. Neakceptuje-li Objednatel protokol, uspořádají Smluvní strany akceptační schůzku, jejíž pravidla se řídí obdobně čl. 9.3.2 Smlouvy. Smluvní strany se mohou dohodnout na tom, že akceptační schůzka není třeba, nebude-li akceptační protokol Objednatel akceptován a bude-li mezi Smluvními stranami důvod této neakceptace nesporný.

9.4.3. Nebude-li akceptační protokol Objednatel akceptován (např. z důvodu, že plnění nebylo poskytnuto ve lhůtě), jsou Smluvní strany povinny vyhotovit ke dni předání Služby nový akceptační protokol. Jeho podpis se řídí obdobně čl. 9.4.2 Smlouvy.

9.4.4. Jednotlivé náležitosti akceptačních protokolů ve vztahu k jednotlivým Službám jsou uvedeny v katalogovém listu č. 5, který tvoří součást **Přílohy č. 4** Smlouvy.

9.5. Smluvní strany se mohou dohodnout, že akceptační schůzka není třeba, odstraní-li nesrovnalosti Reportu, resp. akceptačních protokolů jinou cestou (např. telefonicky). O tomto musí být učiněn písemný záznam (např. ve formě potvrzeného e-mailu). Lhůty k podpisu Reportu, resp. akceptačních protokolů běží v takovém případě ode dne doručení nového (upraveného) Reportu, resp. akceptačního protokolu.

9.6. Report i akceptační protokoly budou Poskytovatelem zasílány elektronicky oprávněné osobě ve věcech technických a v kopii oprávněné osobě ve věcech smluvních. Report musí být zaslán ve strojově čitelném formátu (např. ve formě excelové tabulky). Report i akceptační protokoly musí Smluvní strany podepsat v listinné podobě.

9.7. Smluvní strany berou na vědomí, že Report i akceptační protokoly musí vždy dostatečně přesně vypovídat o splnění jednotlivých parametrů (zejm. splnění lhůt). Bude-li plnění některé lhůty zastaveno (např. v důsledku prodloužení na straně Objednatele), musí být tato skutečnost v Reportu, resp. akceptačním protokolu zaznamenána s uvedením délky stavení lhůty a důvodu jejího stavení.

9.8. Podpis Reportu oběma Smluvními stranami je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí Služeb č. 1 - 4. Oboustranně podepsaný Report tvoří přílohu takto vystavené faktury.

9.9. Podpis akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami (jeho akceptace) je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí Služeb č. 5. Přílohou faktury za Služby č. 5 jsou všechny oboustranně podepsané akceptační protokoly vztahující se k předmětnému kalendářnímu měsíci.

10. ZÁRUKA

10.1. Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců, že každá část výsledku Služeb některého z ostatních výsledků poskytovaného plnění dle této Smlouvy má ke dni jejich akceptace dle čl. 9 funkční vlastnosti stanovené v této Smlouvě.

10.2. Má se za to, že vadou je kterýkoliv případ, kdy při dodržení technických podmínek využívání Služeb, se kterákoli funkce neshoduje s vlastnostmi požadovanými Objednatelem, s příslušnou dokumentací nebo neumožňuje obvyklé užívání.

10.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání některého z plnění či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit ve spolupráci s Objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

11.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.

11.2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže).

11.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

11.3.1. předané Objednatelem Poskytovateli či získané Poskytovatelem v souvislosti se vzájemnou spoluprací (bez ohledu na formu, v jaké byly Poskytovateli předány), vyjma informací, které budou Objednatelem při předání Poskytovateli písemně označeny jako „veřejné“;

11.3.2. veškeré informace uvedené v programovém vybavení, které se Poskytovatel dozví při poskytování Služeb;

11.3.3. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele.

11.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku Smlouvy se nevztahuje na informace:

11.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,

11.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,

11.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,

11.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje podle právního předpisu.

11.5. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odizení nebo jinému zneužití.

11.6. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.

11.7. Poskytovatel je oprávněn poskytnout svým subdodavatelům neveřejné informace v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.

11.8. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 11 Smlouvy začíná dnem uzavření Smlouvy a končí uplynutím 10 let od ukončení této Smlouvy.

11.9. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, případně podle dalších právních předpisů (vč. právních předpisů EU) upravujících ochranu osobních údajů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, popř. nařízením EU, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.

11.10. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po nezbytnou dobu, maximálně po dobu trvání této Smlouvy, příp. po dobu nezbytně nutnou po ukončení trvání této Smlouvy (např. pro účely vyhotovení posledního vyúčtování Služeb, pro účely migrace dat apod., budou-li tyto činnosti provedeny po ukončení Smlouvy).

11.11. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam subdodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

12. SANKCE

12.1. V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

12.2. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za porušení Služeb v souladu s podmínkami uvedenými v **Příloze č. 4** této Smlouvy (katalogových listech č. 1 – 5).

12.3. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 80.000,- Kč za každé takové porušení.

12.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5 této Smlouvy nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče ve stanovené lhůtě, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

12.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v článku 8.8 této Smlouvy uzavřít a udržovat pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

12.6. V případě porušení povinností Poskytovatele uvedených v článku 11 této Smlouvy (ochrana důvěrných informací) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

12.7. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

12.8. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto článkem Smlouvy proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení ceny za poskytnuté Služby.

12.9. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

12.10. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena odpovědnost Poskytovatele za vzniklé vady.

13. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

13.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne její účinnosti.

13.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě písemné dohody obou Smluvních stran nebo vypovědí jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.

13.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď.

13.4. Objednatel je rovněž oprávněn tuto Smlouvu vypovědět částečně ve vztahu k některé ze Služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 a 2.1.4 této Smlouvy a ve vztahu ke každému z modulů uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že toto ustanovení opravňuje Objednatele vypovědět každou ze Služeb uvedených v čl. v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 a 2.1.4 této Smlouvy pro každý jednotlivý modul v **Příloze č. 1** této Smlouvy, přičemž s účinností výpovědi se cena Služeb snižuje dle příslušných položek

uvedených v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Objednatel je oprávněn učinit částečnou výpověď dle tohoto odstavce Smlouvy i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

13.5. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby, přičemž výpověď je účinná dnem doručení výpovědi Poskytovateli, v případě, že:

- 13.5.1. Poskytovatel je v prodlení s řádným poskytováním Služeb, event. Díla dle této Smlouvy po dobu delší než 10 dnů,
- 13.5.2. Poskytovatel v rozporu s čl. 8.8 této Smlouvy nepředloží Objednateli pojištnou smlouvu ve sjednané lhůtě,
- 13.5.3. Poskytovatel nebude disponovat oprávněním poskytovat plnění dle této Smlouvy,
- 13.5.4. Poskytovatel poruší povinnost Poskytovatele stanovenou v čl. 8.5 nebo čl. 11 této Smlouvy,
- 13.5.5. Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu nebo
- 13.5.6. soudním rozhodnutím bude zjištěn úpadek Poskytovatele.

13.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu pouze v případě, že je Objednatel v prodlení s platbou ceny za Služby po dobu delší než 45 dnů a nezjedná nápravu ani do 5 dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď.

13.7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- 13.7.1. smluvních pokut a náhrady škody,
- 13.7.2. ochrany důvěrných informací a
- 13.7.3. ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

13.8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

14. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A KOMUNIKACE

14.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

14.1.1. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

ve věcech technických: Danuše Scholzová



ve věcech smluvních: Mgr. Jiří Károly



14.1.2. Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech technických: Marek Felt



ve věcech smluvních: Zdeněk Kořínek



14.2. Oprávněné osoby ve věcech technických zejm. hlásí jednotlivé požadavky a vady, zapisují ostatní skutečnosti na HelpDesk a řeší běžné provozní podmínky programového vybavení. Oprávněné osoby ve věcech smluvních zejm. podepisují Report a akceptační protokoly, zúčastňují se akceptačních schůzek, oznamují druhé Smluvní straně další oprávněné osoby. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

14.3. Oprávněnými osobami jsou vedle výše uvedených osob i další osoby písemně určené Smluvní stranou. Seznam oprávněných osob jsou Smluvní strany oprávněny prostřednictvím písemného oznámení aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči druhé Smluvní straně účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

14.4. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou příslušným zmocněním uděleným jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy.

14.5. Vyjma komunikace prostřednictvím HelpDesk, musí být veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně (s potvrzením přijetí), doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem s použitím zaručeného elektronického podpisu.

14.6. Je-li v této Smlouvě stanoveno, že komunikace mezi Smluvními stranami má být čílena prostřednictvím HelpDesk, rozumí se tím přednostně komunikace prostřednictvím www.HelpDesk.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Veškeré změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.

15.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

15.3. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do 30 dnů ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvede druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.

15.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem sledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které

svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

15.5. Smluvní strany tuto Smlouvu uzavírají elektronicky, tj. prostřednictvím elektronických podpisů dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění.

15.6. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselném označení Smlouvy, datech podpisu a plný text Smlouvy. Smluvní strany výslovně prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

15.7. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění podle Smlouvy není plněním nemožným, a že Smlouvu uzavírá po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Poskytovatel dále prohlašuje, že se seznámil s předmětem Smlouvy, a že Plnění může být poskytováno způsobem a v termínech stanovených ve Smlouvě.

15.8. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.

15.9. Záměr realizovat Veřejnou zakázku byl schválen Radou hlavního města Prahy usnesením č. 2425 ze dne 06.11.2023 nadpoloviční většinou hlasů členů Rady hlavního města Prahy.

15.10. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, účinnosti nabývá tato smlouva dnem uveřejnění v registru smluv.

15.11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

15.11.1. **Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení;

15.11.2. **Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za Služby;

15.11.3. **Příloha č. 3:** Vzor akceptačního protokolu;

15.11.4. **Příloha č. 4:** Specifikace Služeb (katalogové listy);

15.11.5. **Příloha č. 5:** Vedení provozní dokumentace včetně metodiky;

15.11.6. **Příloha č. 6:** Zajištění požadavků QA;

15.11.7. **Příloha č. 7:** Zajištění požadavků bezpečnosti.

15.12. Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu


Objednatel:

Poskytovatel:

Hlavní město Praha

OBIS s.r.o.

Podpis: _____
Jméno: Mgr. Jiří Károly
Funkce: ředitel odboru inforatických
činností MHMP

 Digitálně podepsal
Zdeněk Kořínek
Datum: 2023.11.14
01:29:46 +01'00'

Podpis: _____
Jméno: Zdeněk Kořínek
Funkce: jednatel společnosti

PŘÍLOHA Č. 1

Přehled podporovaného programového vybavení a některých služeb

Přehled podporovaného programového vybavení

Název programového vybavení	Popis funkce
CES	Centrální evidence smluv
JOB	Přenosový modul
INA	Internetová nadstavba
CSA	Centrální správa aplikací

Seznam Uživatelských subjektů

Číslo	Název uživatelského subjektu, IČO
1	Magistrát hlavního města Prahy
2	Operátor ICT, a.s., IČO 02795281

Seznam modulů programového vybavení uživatelského subjektu č. 1

Název programového vybavení	Popis funkce
CES	Centrální evidence smluv
JOB	Přenosový modul
INA	Internetová nadstavba
CSA	Centrální správa aplikací

Seznam modulů programového vybavení uživatelského subjektu č. 2

Název programového vybavení	Popis funkce
CES	Centrální evidence smluv

PŘÍLOHA Č. 2

Podrobné členění ceny za Služby

Specifikace ceny služeb č. 1 – 4 dle smlouvy (uvedeny jsou ceny služeb za 1 měsíc):

Služby 1 - 4	Měsíční paušální cena služby v Kč bez DPH	Výše DPH 21 (v %)	Měsíční paušální cena služby v Kč včetně DPH
Služba aktualizace a údržby programového vybavení - Služba č. 1	164.000,-	34.440,-	198.440,-
Služba provozu HelpDesk - Služba č. 2	102.000,-	21.420,-	123.420,-
Služba základní servisní technické podpory (SLA) - Služba č. 3	196.000,-	41.160,-	237.160,-
Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů - Služba č. 4	98.000,-	20.580,-	118.580,-
Celková cena Služeb č. 1 – 4 za jeden měsíc	560.000,-	117.600,-	677.600,-

Specifikace ceny za Službu č. 5 dle Smlouvy

Položka Služby č. 5	Cena za jeden člověkodenní bez DPH	Maximální počet člověkodenní	Cena za maximální počet čld v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Cena za maximální počet čld v Kč včetně DPH
Služba rozšířené podpory	8.000,-	350	2.800.000,-	21	3.388.000,-
Školení a konzultace	5.000,-	30	150.000,-	21	181.500,-

	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH 21 (v %)	Cena za Kč včetně DPH
Celková cena Služeb č. 1 – 4 za dobu trvání smlouvy (24 měsíců)	13.440.000,-	2.822.400,-	16.262.400,-
Celková cena Služby č. 5 za dobu trvání smlouvy (tj. max. počet čld za 24 měsíců)	2.950.000,-	619.500,-	3.569.500,-
Celková cena za Dílo			
Celková cena Služeb č. 1 - 5 za dobu trvání smlouvy (24 měsíců), včetně ceny za Dílo	16.390.000,-	3.441.900,-	19.831.900,-

PŘÍLOHA Č. 3

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

PRAHA PRAQUE PRAGA PRA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
---	---

Id požadavku	Objednatele:	
	Poskytovatele:	
Název požadavku		
Zpracovatel protokolu		
Číslo protokolu		

PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ PŘEVZETÍ

Smlouva/číslo smlouvy	<i>popř. jiný dokument, na základě něhož k akceptaci dochází</i>
Předmět dodávky, plnění (podle smlouvy)	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace CD s aplikací, spuštění aplikace,...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Adresa	Mariánské náměstí 2, Praha 1
IČO	00064581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	<i>Dle smlouvy</i>
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Popis poskytnutých služeb		Doplňující informace
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

SCHVALOVACÍ TABULKA

Akceptace poskytnuté služby			
Akceptováno (* nehodící se škrtněte)	ANO (*)	NE (*)	
Zdůvodnění při neakceptování plnění:			
OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			
POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

PŘÍLOHA Č. 4

Katalogový list č. 1 - Služba aktualizace a údržby programového vybavení

Identifikace

ID	S1
Název	Služba č. 1
Definice	<p>Služba č. 1 obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení, poskytnutí práva jejich užití a implementace upgrade a update; 2. Aktualizace programového vybavení na základě zpracování legislativních změn (služba legislativní podpory); 3. Poskytování konzultací k provozu programového vybavení v souvislosti se službou legislativní podpory (konzultace související se změnou fungování programového vybavení); 4. Aktualizace poskytnuté dokumentace.

Způsob poskytování Služby č. 1

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Poskytnutí upgrade a update	<p>1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení:</p> <p>1.1 <i>Upgrade</i> se rozumí aktualizace (popř. nová verze) dosavadního programového vybavení zvýšením jeho výkonnosti a/nebo zavedením nových funkcí;</p> <p>1.2 Po vydání upgrade programového vybavení je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele nejpozději do 3 pracovních dnů. Poskytovatel je zároveň povinen předat Objednateli popis předmětného upgrade programového vybavení;</p>	Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele.

		<p>1.3 Objednatel na základě předaného popisu rozhodne, zda u něj má být upgrade implementován či nikoliv. Pokud Poskytovatel obdrží souhlas s implementací, je povinen implementovat upgrade ve smluvené lhůtě, jinak do 5 pracovních dnů. Součástí takové implementace není rozdílové školení;</p>	<p>Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele implementovat u Objednatele upgrade programového vybavení ve stanovené lhůtě.</p>
		<p>1.4 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk;</p>	
		<p>1.5 <i>Update</i> se rozumí aktualizace programového vybavení formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé, s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení.</p>	
<p>ad 2</p>	<p>Služba legislativní podpory</p>	<p>1. Služba legislativní podpory:</p>	
		<p>1.1 <i>Legislativní podporou</i> se rozumí úpravy stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést v důsledku přijatých legislativních změn (stávající funkcionality programového vybavení by nutila Objednatele jednat v rozporu s novou legislativní úpravou);</p>	
		<p>1.2 Poskytováním služby legislativní podpory Poskytovatel zajišťuje, že dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky, resp. EU;</p>	
		<p>1.3 Aktualizace programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update programového vybavení, včetně jejich implementace;</p>	

		<p>1.4 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit 30 a více dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smlouvené lhůtě, nejpozději však ke dni účinnosti tohoto právního předpisu;</p>	<p>Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.</p>
		<p>1.5 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit méně než 30 dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smlouvené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne platnosti tohoto právního předpisu. Nebude-li objektivně možné zpracovat legislativní změnu ke dni účinnosti právního předpisu, je Poskytovatel povinen navrhnout dočasné alternativní fungování programového vybavení;</p>	<p>Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.</p>
		<p>1.6 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o existenci upgrade či update programového vybavení nejpozději do 5 dnů přede dnem implementace;</p>	
		<p>1.7 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk.</p>	
ad 3	Poskytování konzultací	<p>1. Poskytování konzultací:</p>	
		<p>1.1 Pokud odpovědná osoba Objednatele kontaktuje Poskytovatele za účelem této konzultace, je Poskytovatel povinen odeslat řádně svou odpověď nejpozději do 2 pracovních dnů;</p>	<p>Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve stanovené lhůtě.</p>
		<p>1.2 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně konzultací bude činěna prostřednictvím HelpDesk nebo kontaktního e-mailu;</p>	

ad 4	Aktualizace poskytnuté dokumentace	1. Aktualizace dokumentace:	
		1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout uživatelskou, technickou a administrátorskou dokumentaci, včetně instalačních popisů, a to nejpozději ke dni implementace upgrade nebo update;	Ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení povinnosti dodat dokumentaci k programovému vybavení.
		1.2 Veškerá dokumentace bude poskytnuta v elektronické podobě ve formátu PDF;	
		1.3 Tato služba nezahrnuje poskytnutí dokumentace ke Službě č. 5. Bude-li Poskytovatelem předána dokumentace ke Službě č. 5 (např. školicí dokumentace) bude tato dokumentace Poskytovatelem účtována dle katalogového listu č. 5.	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.1	10x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto katalogového listu v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 1	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="566 352 2024 427">1. Soupis změn programového vybavení, které byly provedeny za uplynulé fakturační období, s odůvodněním jejich provedení (např. oprava chyb, přizpůsobení přijatým legislativním změnám apod.);<li data-bbox="566 427 2024 502">2. Ve vztahu ke službě legislativní podpory uvedení data platnosti a účinnosti právního předpisu a uvedení data implementace změn programového vybavení;<li data-bbox="566 502 2024 544">3. Ve vztahu k poskytování konzultací uvedení data žádosti o konzultaci a data poskytnutí konzultace;<li data-bbox="566 544 2024 619">4. Soupis aktualizované a předané dokumentace programového vybavení za uplynulé fakturační období s uvedením data předání.

Katalogový list č. 2 - Služba provozu HelpDesk

Identifikace

ID	S2
Název	Služba č. 2
Definice	Služba č. 2 obsahuje: 1. Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk, které bude sloužit pro účely vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, zaznamenání komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele a k hlášení a evidenci vad a požadavků. Komunikační centrum HelpDesk bude Poskytovatelem zřízeno a provozováno na jeho technickém vybavení a bude integrováno s centrálním Service Deskem Objednatele.

Způsob poskytování Služby č. 2

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk	1. Zřízení HelpDesk:	
		1.1 Za Objednatele je oprávněna ohlásit vadu nebo požadavek na poskytnutí Služby výhradně oprávněná osoba ve věcech technických, a to přednostně prostřednictvím HelpDesk.	
		1.2 Nelze-li použít výše uvedený způsob, lze ohlásit vadu nebo požadavek e-mailem nebo telefonicky.	Ve výši 5.000,- Kč za každý den, kdy nebylo možné ohlásit vadu nebo požadavek z důvodu nedostupnosti komunikačního centra HelpDesk žádným z uvedených způsobů (počet nedostupností během jednoho dne není rozhodující).

		<p>1.3 Jen ve výjimečných případech lze ohlásit vadu nebo požadavek osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.</p>	
		<p>1.4 V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než prostřednictvím HelpDesk, je Objednatel povinen učinit zápis na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné.</p>	
		<p>1.5 V případě, že Objednatel ohlásí vadu nebo požadavek mimo uvedená kontaktní místa, není Poskytovatel povinen brát na ně zřetel.</p>	
		<p>1.6 Objednatel je povinen popsat vadu/požadavek dostatečně určitým způsobem.</p>	
		<p>1.7 Spolu s uvedením obsahu vady/požadavku uvede Objednatel také kategorii vady. Neuvede-li Objednatel kategorii vady, má se za to, že jde o vadu kategorie A. Poskytovatel je oprávněn navrženou kategorií vady po svém uvážení změnit;</p>	
		<p>1.8 Jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.</p>	
	<p>Kontaktní údaje pro HelpDesk</p>	<p>Smluvní strany jsou povinny používat pro komunikaci prostřednictvím HelpDesk výhradně tyto kontaktní údaje: www stránky: [•] e-mail: [•] telefon: [•]</p>	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.2	10x5 (elektronicky 10/5)	Komunikační centrum HelpDesk bude pro Objednatele telefonicky dostupné v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin, elektronicky lze předkládat požadavky 5 dní v týdnu, 10 hodin denně.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 2	1. Výpis dnů, kdy bylo komunikační centrum HelpDesk nedostupné.

Katalogový list č. 3 - Služba základní servisní technické podpory (SLA)

Identifikace

ID	S3
Název	Služba č. 3
Definice	Služba č. 3 obsahuje následující činnosti: <ol style="list-style-type: none">1. Odstraňování vad a řešení požadavků Objednatele a základní technickou provozní podporu programového vybavení;2. Technickou podporu programového vybavení v souvislosti se zveřejňováním smluv a objednávek na informačním systému Registru smluv, dále jen ISRS;3. Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků.

Způsob poskytování Služby č. 3

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Odstraňování vad a řešení požadavků	1. Odstraňování vad a řešení požadavků:	
		1.1 <i>Požadavkem</i> se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná v souladu s touto Smlouvou.	
		2. <i>Vadou</i> se rozumí stav, kdy funkčnost programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k programovému vybavení, nebo neodpovídá stavu standardní funkčnosti, a to za podmínek, že programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla Objednateli předána, a je provozována na odborně provozované počítačové síti Objednatele;	

		<p>2.1 Objednatel zadá požadavek nebo oznámí vadu způsobem uvedeným v katalogovém listu č. 2;</p>	
		<p>2.2 Poskytovatel potvrdí přijetí oznámení vady/požadavku prostřednictvím HelpDesk. Součástí potvrzení bude taktéž uvedení klasifikace vady a informace o tom, zda se jedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy. Dojde-li ke změně klasifikace vady, uvede Poskytovatel taktéž odůvodnění této změny;</p>	
		<p>2.3 Poskytovatel je oprávněn měnit kategorii vady i v průběhu poskytování služby (bude-li např. Poskytovatelem zajištěno dočasné náhradní řešení, v důsledku něhož bude možné přesunout vadu z kategorie A do kategorie B). O tomto musí být Objednatel informován prostřednictvím HelpDesk;</p>	
		<p>2.4 Poskytovatel vyhodnotí oprávněnost vady nebo požadavku a postupuje následovně:</p>	
		<p>2.4.1 <u>Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel zhodnotí, že se jedná o vadu:</u></p>	
		<p>2.4.1.1. Poskytovatel zahájí řešení vady;</p>	
		<p>2.4.1.2. Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;</p>	
		<p>2.4.1.3. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace o</p>	

		opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím www HelpDesk.	
		2.4.2 <u>Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel zhodnotí, že se nejedná o vadu:</u>	
		2.4.2.1. Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;	
		2.4.2.2. Objednatel na základě sdělení Poskytovatele rozhodne, zda nadále trvá na řešení požadavku;	
		2.4.2.3. Poskytovatel pokračuje v takovém případě v řešení vady jen na základě výslovného pokynu Objednatele;	
		2.4.2.4. Dá-li Objednatel pokyn k pokračování řešení vady, je Poskytovatel povinen tuto vadu vyřídit v rámci paušální platby za Službu č. 3. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn postupovat dle čl. 15.3 Smlouvy;	
		2.4.2.5. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace o opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím HelpDesk.	
		2.4.3 <u>Požaduje-li Objednatel vyřešení požadavku (tj. nejde-li o odstranění vady programového vybavení):</u>	
		2.4.3.1. Poskytovatel provede evidenci a analýzu požadavku. Analýzou se přitom rozumí navržení způsobu řešení požadavku, stanovení předpokládané pracovní doby řešení, ceny	

		řešení, časové náročnosti provedení požadavku, předpokládané součinnosti ze strany Objednatele a případné další podmínky (testování, pilotní provoz apod.);	
		2.4.3.2. Pokud by plnění požadavku mohlo vést ke zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch nebo škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele písemně upozornit;	
		2.4.3.3. Poskytovatel je povinen zaznamenat analýzu na Help-Desk v tisknutelné podobě;	
		2.4.3.4. Poskytovatel je povinen provést evidenci požadavku v reakční době pro kategorii vad C. Poskytovatel je povinen provést analýzu požadavku lhůtě pro vyřešení vady kategorie C.	
		2.5 V rámci Služby č. 3 jsou hrazeny výhradně evidence a analýza požadavků, samotné provedení požadavku, jeho úhrada a další podmínky jeho vyřízení jsou stanoveny v katalogovém listu č. 5.	
ad 2	Technická podpora programového vybavení v souvislosti v souvislosti se zveřejňováním smluv a objednávek na informačním systému Registru smluv, dále jen ISRS	1. Technická podpora v souvislosti v souvislosti se zveřejňováním smluv a objednávek na informačním systému Registru smluv, dále jen ISRS:	
		1.1 Poskytovatel pravidelně sleduje a kontroluje proces odesílání smluv a objednávek na ISRS a správnost zveřejňovaných dokumentů i metadat.	
		1.2 Poskytovatel je povinen v případě potřeby komunikovat s dodavatelem spisové služby Objednatele a poskytovat součinnost	

		<p>v případě řešení problémů, které vznikly na straně spisové služby, a které mají za následek neodesílání smluv a objednávek na ISRS či chybné odesílání.</p>	
		<p>1.3 Poskytovatel pravidelně ověřuje vracení odpovědí ISRS do spisové služby Objednatele a jejich vložení do programu Centrální evidence smluv, dále jen CES.</p>	
		<p>1.4 Poskytovatel spolupracuje s Objednatelem na řešení metodických problémů ve vztahu k fungování ISRS a navrhuje vhodná řešení.</p>	
ad 3	Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků	<p>1. Odborné konzultace:</p>	
		<p>1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli odborné konzultace týkající se vznesených požadavků (tyto odborné konzultace se mohou týkat např. bližšího vysvětlení podmínek technické realizace požadavku);</p>	
		<p>1.2 Objednatel je oprávněn obracet se s žádostmi o konzultaci výhradně prostřednictvím oprávněných osob ve věcech technických;</p>	
		<p>1.3 Žádosti o konzultace je Objednatel povinen učinit prostřednictvím HelpDesk, kontaktního e-mailu nebo telefonicky. Bude-li žádost vznesena telefonicky a nebude na ní ze strany Poskytovatele ihned odpovězeno, je Objednatel povinen zaregistrovat žádost o konzultaci prostřednictvím HelpDesk;</p>	
		<p>1.4 Bude-li to žádoucí a požádá-li o to Objednatel, je Poskytovatel povinen poskytnout osobní konzultaci v místě pracoviště Objednatele;</p>	

		1.5 Poskytovatel je povinen poskytnout konzultaci (včetně osobní konzultace) ve smluvené lhůtě, jinak do 2 pracovních dnů ode dne vznesení žádosti.	Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.
--	--	--	---

Výluky z poskytování služby

Popis
<p>1. Nárok na odstranění vady v rámci paušální platby dle tohoto katalogového listu se nevztahuje na případy, kdy vady programového vybavení byly způsobeny:</p> <p>1.1 Chybami HW Objednatele (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);</p> <p>1.2 Nevhodným nebo neautorizovaným používáním programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;</p> <p>1.3 Neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů programového vybavení, vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;</p> <p>1.4 Chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;</p> <p>1.5 Naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v programovém vybavení ze strany Objednatele;</p> <p>1.6 Změnou, úpravou nebo zásahem do infrastrukturního prostředí, které používá programové vybavení, provedené Objednatelem nebo třetí osobou, upozornil-li Poskytovatel dle čl. 7.5 Smlouvy na možná rizika změny, úpravy nebo zásahu.</p> <p>1.7 Chováním produktu třetí strany, který nebyl dodán Poskytovatelem.</p>

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
Provozní doba Služby č.3	10x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto katalogového listu v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.	

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta	
Kategorie vad/požadavků	Kategorie A	Programové vybavení není použitelné ve svých základních funkcích. Tento stav může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se zejména o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce programového vybavení nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.		
	Kategorie B	Některé funkce programového vybavení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A, nebo C.		
	Kategorie C	Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti Objednatele. Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo podezření na vadu, ale základní funkčnost programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.		
	Potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku a zahájení řešení (také jako „reakční doba“)	Vada/požadavek kategorie A – do 4 pracovních hodin od nahlášení		Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
		Vada/požadavek kategorie B – do 16 pracovních hodin od nahlášení		Ve výši 1.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
		Vada/požadavek kategorie C – do 48 pracovních hodin od nahlášení.		Ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	Zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí	Vada/požadavek kategorie A – do 5 pracovních hod. od nahlášení	Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie B – do 3 pracovních dnů od nahlášení;	Ve výši 4.000,-Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie C – do 7 pracovních dnů od nahlášení.	Ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
	Úplné odstranění vady, tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci, nebo který odpovídá stavu při akceptaci programového vybavení:	Vada/požadavek kategorie A – do 2 pracovních dnů vady (*) nebo do 4 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 5.000,-Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie B – do 5 pracovních dnů vady (*) nebo do 10 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 4.500,-Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie C – do 20 pracovních dnů vady (*) nebo do 30 pracovních dnů (**) od nahlášení.	Ve výši 4.000,-Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		(*) je-li možné vadu odstranit nastavením programového vybavení (**) je-li nutné pro odstranění vady provést úpravu zdrojového kódu programového vybavení	
V případě neodstranění vady v uvedeném termínu je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.			

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 3	<ol style="list-style-type: none">1. Soupis opravených vad s uvedením:<ul style="list-style-type: none">– id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele;– popisu vady;– data a času nahlášení vady;– data a času reakce;– data a času zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem;– data a času úplného odstranění vady;– jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;2. Soupis nahlášených, avšak doposud nevyřešených vad s uvedením:<ul style="list-style-type: none">– id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele;– popisu vady;– data a času nahlášení vady;– data a času reakce;– data a času zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem;– jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;3. Soupis zaevidovaných a analyzovaných požadavků s uvedením:<ul style="list-style-type: none">– id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele;– popisu požadavku;– data a času nahlášení požadavku;– data a času reakce;4. Záznam o osobní konzultaci v místě pracoviště Objednatele s uvedením:<ul style="list-style-type: none">– id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele;– stručného popisu požadavku, k němuž byla konzultace poskytnuta;– data a času žádosti o konzultaci;– data a času poskytnutí konzultace.

Katalogový list č. 4 - Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů

Identifikace

ID	S4
Název	Služba č. 4
Definice	Služba č. 4 obsahuje zejména: 1. Provádění pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu programového vybavení, kontrolu stavu databází, monitoring serverů a případné potřebné zásahy u Objednatele s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení. Vyjmenování níže uvedených činností nevyklučuje povinnost Poskytovatele provádět i jiné preventivní činnosti, které budou nezbytné k bezchybnému chodu programového vybavení.

Způsob poskytování Služby č. 4

	Popis	Frekvence poskytování
ad 1	1. Pravidelná profylaxe:	
	1.1 Kontrola auditního logu JOB - sledování běhu automatizovaných procesů a rozhraní programového vybavení	Denně v pracovní dny
	1.2 Kontrola uživatelských dotazů používaných v modulech, jejich aktuálnosti, správnosti, vytíženosti a rychlosti; odstranění duplicit v dotazech	Týdně
	1.3 Monitorování výkonu programového vybavení a návrh úprav technické infrastruktury	Měsíčně
	1.4 Kontrola datových vazeb	Týdně

1.5	Kontrola kvality dat v aplikacích; zejména v aplikaci CES – automatická kontrola neodeslaných smluv a objednávek	Týdně; aplikace CES ve vztahu k ISRS automatickým procesem denně
1.6	Kontrola zaplňování datového prostoru	Týdně
1.7	Optimalizace výkonu aplikačních a databázových serverů	Měsíčně
1.8	Mapování odezev programového vybavení (přihlašování)	Průběžně
1.9	Kontrola stavu databází	Průběžně
1.10	Monitoring serverů ve vztahu k funkčnosti programového vybavení	Průběžně
1.11	Kontrola ostatních logů	Týdně
1.12	Indikace možných problémů a předcházení poruchám v chodu programového vybavení	Průběžně
1.13	Kontrola zveřejňování smluv na portálu HMP	Týdně

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 4	1. Výpis provedených činností s uvedením data plnění.

Katalogový list č. 5 - Služba rozšířené podpory, konzultace a školení

Identifikace

ID	S5
Název	Služba č. 5
Definice	<p>Služba č. 5 obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none">Služby rozšířené podpory nezařazené do katalogových listů 1 – 4 této smlouvy, které souvisejí s programovým vybavením a jeho efektivním využíváním ze strany Objednatele, zahrnující úpravy a rozvoj programového vybavení, a to včetně:<ol style="list-style-type: none">poskytnutí služeb exitu spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle Smlouvy a spočívajících v přípravě a předání aplikace novému poskytovateli na konci smluvního vztahu podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových, provedení plné migrace dat, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci (dále jen „Služby exitu“),vypracování kompletního EA modelu, kresleného v notaci TOGAF a diagramu (archi) pro import do EA MHMP (dále jen „Služby EA modelu“); (společně dále jen „Služby rozšířené podpory“);Konzultace a školení (např. pro pracovníky Objednatele).

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru
Rozsah služby	Maximální rozsah služby dle tohoto katalogového listu činí pro: 1. Službu rozšířené podpory 350 člověkodnů (dále jen „čld“) za celou dobu trvání Smlouvy: (i) z toho Služby exitu nejvýše 200 člověkodnů; (ii) Služby EA modelu nejvýše 150 člověkodnů; 2. Konzultace a školení 30 čld, tj. 240 hodin za celou dobu trvání Smlouvy.

Způsob poskytování Služby č. 5

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Služba rozšířené podpory	1. Služba rozšířené podpory:	
		1.1 Evidence požadavku služby rozšířené podpory a provedení analýzy ve vztahu k tomuto požadavku je upraveno v katalogovém listu č. 3. Evidence a analýza požadavku je zahrnuta v paušální platbě hrazené dle katalogového listu č. 3;	
		1. Souhlasí-li Objednatel s návrhem řešení požadavku dle podmínek uvedených v analýze, objedná závazně řešení požadavku. Poskytovatel je v takovém případě povinen provést požadavek za stanovených podmínek (tj. zejm. za určenou cenu a v určené lhůtě);	

		<p>a. Objednání požadavku provede oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických prostřednictvím HelpDesk. Nebude-li možné objednat požadavek prostřednictvím HelpDesk, může tak Objednatel učinit jinou písemnou formou (např. e-mailem). V takovém případě je Objednatel povinen tento požadavek zaznamenat na HelpDesk, jakmile to bude možné;</p>	
		<p>b. Nesouhlasí-li Objednatel s podmínkami provedení požadavku uvedenými v analýze, není Poskytovatel oprávněn započít s řešením požadavku, do té doby než budou smlouveny nové podmínky poskytnutí služby. Dojde-li v důsledku dalšího vyjednávání ke změně navržených podmínek, za nichž má být požadavek proveden, je Poskytovatel povinen umístit na www HelpDesk novou (aktualizovanou) analýzu;</p>	
		<p>c. Neupozorní-li Poskytovatel Objednatele na vznik možných vad a škod v souvislosti s řešením požadavku, odpovídá Objednateli za vzniklé vady a škody v plném rozsahu. Čas strávený nápravami těchto vad a škod není Poskytovatel oprávněn Objednateli účtovat;</p>	
		<p>d. Poskytovatel je povinen Objednatele o řešení požadavku průběžně informovat;</p>	
		<p>e. Smluvní strany jsou oprávněny dohodnout změnu podmínek, za nichž má být požadavek proveden (např. prodloužit pilotní provoz, prodloužit lhůtu k provedení služby apod.). Jakékoli dohodnuté změny musí být zaznamenány bezodkladně na HelpDesk přičemž z takového záznamu musí být zřejmý souhlas obou Smluvních stran;</p>	

		f.	Bude-li smlouven pilotní provoz, je Poskytovatel povinen zajistit na žádost Objednatele přítomnost servisního pracovníka na pracovišti Objednatele na území Prahy;	
		g.	Objednatel je povinen hlásit Poskytovateli veškeré vady řešení požadavku bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Tuto povinnost má Objednatel i přede dnem předání řešení požadavku, budou-li u Objednatele prováděny testy nebo bude-li probíhat pilotní provoz. Objednatel je na žádost Poskytovatele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu.	
		h.	Poskytovatel je povinen odstranit vady ve lhůtách stanovených v katalogovém listu č. 3. Oprava těchto vad je zahrnuta v paušální platbě dle katalogového listu č. 3.	
		i.	Dokončení řešení požadavku musí být Poskytovatelem zaznamenáno na HelpDesk.	Ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s realizací požadavku ve smluvené lhůtě.
ad 2	Konzultace a školení	1. Školení a konzultace:		
		1.1	Objednatel je oprávněn objednat u Poskytovatele konzultace a školení;	
		1.2	Objednávku provádí oprávněná osoba Objednatele pro věci technické prostřednictvím HelpDesk;	
		1.3	Objednatel navrhne preferované termíny školení a konzultací a případné další podmínky školení (např. časový rozsah);	

		1.4 Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli nejpozději do 2 pracovních dnů prostřednictvím HelpDesk, zda s navrženými termíny souhlasí;	
		1.5 Nebude-li moct Poskytovatel některý z navržených termínů akceptovat, je povinen navrhnout v uvedené lhůtě jiný vhodný termín;	
		1.6 Smluvní strany jsou při sjednávání termínů povinny postupovat tak, aby nebylo ohroženo fungování Objednatele;	
		1.7 Nebude-li Poskytovatel schopen provést školení/konzultaci dle smluvených podmínek (např. v případě nemoci), je povinen sdělit takovou skutečnost Objednateli bez zbytečného odkladu a zároveň zajistit náhradní termín.	Ve výši 5.000,- Kč za každé neprovedení školení ve smluvené lhůtě. Ve výši 1.000,- Kč za každé neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
----------	-------------------

Akceptační protokol	<ol style="list-style-type: none">1. Objednatel je povinen uvést v akceptačním protokolu zda službu akceptuje, či neakceptuje.2. Objednatel je oprávněn provedení služby <i>neakceptovat</i>:<ol style="list-style-type: none">2.1 ve vztahu ke službě rozšířené podpory zejména:<ol style="list-style-type: none">2.1.1 obsahuje-li řešení požadavku vady kategorie A nebo B;2.1.2 neodpovídá-li rozsah vykázaných prací skutečnosti;2.1.3 neodpovídá-li řešení požadavku analýze požadavku;2.2 ve vztahu k poskytnutým konzultacím a provedeným školením zejména:<ol style="list-style-type: none">2.2.1 neodpovídá-li rozsah vykázaných školení/konzultací skutečnosti.3. Akceptační protokol musí obsahovat zejména:<ol style="list-style-type: none">3.1 ve vztahu ke službě rozšířené podpory:<ol style="list-style-type: none">3.1.1 id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele;3.1.2 popis požadavku;3.1.3 analýzu požadavku;3.1.4 časový rozsah provedených prací;3.1.5 soupis zjištěných vad.3.2 ve vztahu k poskytnutým konzultacím a provedeným školením:<ol style="list-style-type: none">3.2.1 datum a časový rozsah poskytnutých konzultací/provedených školení;3.2.2 popis poskytnutých konzultací/provedených školení.3.3 Bude-li akceptační protokol ze strany Objednatele neakceptován, je Objednatel vždy povinen uvést dostatečně určitým způsobem důvod takové neakceptace. Pro služby rozšířené podpory slouží neakceptovaný protokol jako záznam o stavu řešení požadavku ke dni uplynutí stanovené lhůty.
---------------------	---

PŘÍLOHA Č. 5
Provozní dokumentace



PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Název IS			
Zkrácený název			
Zpracovatel			
Schválil	jméno funkce datum		
Počet stran		Počet příloh	
Forma vydání			
Pravidelnost aktualizace			
Verze dokumentace			
Platnost od			
Platnost do			

Seznam pojmů, použitých značek a zkratek

Zkratka	Význam
DRP	Plán obnovy (angl. Disaster Recovery Plan)
GDPR	Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation)
IDM	Systém pro správu identit (angl. Identity management)
IS	Informační systém (ve smyslu této dokumentace je míněna i aplikace)
Katalog aplikačních	Evidence parametrů jednotlivých aplikačních aktiv (aplikací) v jednotném

aktiv	systému (aplikace OneSoft)
HD	HelpDesk
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
OLA	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb (angl. Operational Level Agreement)
SD	Service Desk
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb (angl. Service Level Agreement)

Historie změn provozní dokumentace

Verze	Platná do	Základní popis změn v novější verzi
1.0	DD. MM. RRRR	

Seznam související dokumentace

Verze	Platná do	Název dokumentu
1.0	DD. MM. RRRR	

Obsah

Seznam pojmů, použitých značek a zkratk	46
Historie změn provozní dokumentace	47
Seznam související dokumentace	47
Úvodní ustanovení	49
1 Popis IS	49
1.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA IS.....	49
1.2 SOUVISEJÍCÍ PRÁVNÍ PŘEDPISY	49
1.3 MODULY A FUNKCIONALITY	49
1.3.1 Funkcionality v gesci administrátora MHMP	49
1.3.2 Funkcionality v gesci administrátora Dodavatele/Provozovatele IS	49
1.4 TECHNICKÉ VLASTNOSTI.....	49
1.4.1 Verze IS a historie verzí	49
1.4.2 Architektura a základní popis	50
1.4.3 Datový model	51

1.4.4	Rozhraní (interface) aplikace	51
1.4.5	Komunikační model	51
1.4.6	Obecné technické požadavky	51
1.5	ROLE/SKUPINY.....	51
1.5.1	Správce systému	51
1.5.2	Bezpečnostní správce	51
1.6	INTEGRACE DO IDM.....	51
1.7	SOULAD S GDPR.....	51
1.7.1	GDPR osobní data	54
1.7.2	GDPR osobní údaje zvláštní kategorie	54
1.8	NAKLÁDÁNÍ S DATY MIMO IS	54
2	Administrátorská příručka	54
2.1	MONITOROVÁNÍ.....	54
2.1.1	Provozní monitoring	54
2.1.2	Bezpečnostní monitoring	58
2.2	ZÁLOHOVÁNÍ A OBNOVA.....	59
2.3	ARCHIVACE DAT	59
2.4	OSTATNÍ PROVOZNÍ PROCEDURY A ČINNOSTI	59
2.4.1	Pravidelné činnosti	59
2.4.2	Ad-hoc činnosti	60
2.5	PROVOZNÍ DENÍK MHMP.....	60
2.6	PROVOZNÍ DENÍK DODAVATEL.....	60
3	Uživatelská příručka	60
4	Service desk	60
4.1	MATICE ODPOVĚDNOSTÍ.....	60
4.2	SPECIFIKACE OLA, SLA	61
4.3	PROCEDURY ŘEŠENÍ INCIDENTŮ, PROBLÉMŮ A POŽADAVKŮ	62
4.4	ZNALOSTNÍ BÁZE.....	62
4.5	ZMĚNOVÝ LIST	62
4.6	PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY.....	62
5	Bezpečnostní dokumentace	62
5.1	BEZPEČNOSTNÍ SMĚRNICE/POLITIKA.....	62
5.2	HAVARIJNÍ PLÁNY	62
6	Správa licencí a majetku k IS	63
7	Přílohy	64
7.1	PŘÍLOHA 1 – ROLE/SKUPINY	64
7.2	PŘÍLOHA 2 - PŘEHLED SLA A OLA.....	65
7.3	PŘÍLOHA 3 - ADMINISTRÁTORSKÁ PŘÍRUČKA	66
7.4	PŘÍLOHA 4 - UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA.....	68
7.5	PŘÍLOHA 6 – TESTOVACÍ SCÉNÁŘE.....	69

7.6	PŘÍLOHA 5 – DRP / BCM.....	72
7.7	PŘÍLOHA 6 - HISTORIE VERZÍ IS.....	73
7.8	PŘÍLOHA 7 - PROVOZNÍ DENÍK MHMP.....	74
7.9	PŘÍLOHA 8 - PROVOZNÍ DENÍK DODAVATEL.....	75
7.10	PŘÍLOHA 9 – TESTOVÁNÍ OBNOVY ZE ZÁLOHY.....	76

Úvodní ustanovení

Zažlucené texty psané kurzívou představují pouze příklady a upřesňující informace, které je nutné nahradit konkrétními daty.

	Název	IČ (hypertextový odkaz na Obchodní rejstřík)	Kontakt na SD podporu (jméno, funkce, telefon, e-mail)		
Dodavatel aktiv					
Technický garant IS Výrobce					
Věcný garant IS Provozovatel					
Datum prvního vložení IS do majetku					

1 Popis IS

1.1 Základní charakteristika IS

K čemu slouží resp. jaký je účel provozování IS

1.2 Související právní předpisy

Přehled právních předpisů, které se vztahují k provozování/používání IS/aplikace:
doplnit

1.3 Moduly a funkcionality

2 *Funkcionality v gesci administrátora MHMP*

Instalované moduly a funkcionality

3 *Funkcionality v gesci administrátora Dodavatele/Provozovatele IS*

Instalované moduly a funkcionality

3.1 Technické vlastnosti

4 *Verze IS a historie verzí*

Instalovaná verze IS

Historie verzí IS je uvedena v příloze 6 (případně lze nahradit odkazem do systému, kde lze tyto informace dohledat).

5 Architektura a základní popis

Kde se nachází, na jakých serverech (schéma, tabulka)

Logická a fyzická architektura IS, DB (verze), operační systém (verze), nastavení sítě

Přidělené HW prostředky

Popis způsobu realizace autentizace uživatelů

Servery produkčního prostředí

Umístění	CPU	RAM [GB]	Použití	IP adresa	Jméno	Zóna
VMware	32 core	64				Interní
Fyzický SRV	16 core	32				Interní
Externí datacentrum	2 core	2				Externí

Hardware specifikace

Prostředí	Účel	Počet	Core	RAM [GB]	HDD
Produkční	Centrální server	1	32	64	200 GB
Testovací	Databázový server				
Vývojové	Aplikační server				

Software specifikace

Prostředí	Účel	Počet	Operační systém	Aplikační server	Databázový server
Produkční	Centrální server	1	Centos 7.x		
Testovací	Databázový server	1	Centos 7.x		MS SQL x.x
Vývojové	Aplikační server	1	MS WIN 2012R2		

Podporované webové prohlížeče

Prohlížeč	Verze
Microsoft Internet Explorer	11.0
Testovací Mozilla FireFox	30.0
Chrome	35.0

Požadavky na instalované komponenty servery

Komponenta	Verze
Java	4.5
HPSM	30.0

Požadavky na instalované komponenty koncové stanice

Komponenta	Verze
Java	4.5
Adobe XX	30.0

Požadavky na DNS záznamy

DNS záznam	Host name	Poznámka

6 Datový model

Datový model ideálně ve formě UML diagramu

7 Rozhraní (interface) aplikace

Vazby na okolní interní a externí IS/konektory/zdroje dat:

doplnit

8 Komunikační model

Popis způsobu komunikace (http, https ...), komunikační matice (zdrojové/cílové IP, porty, účel komunikace ve formě tabulky):

Source IP	Source Port	Dest. IP	Desc port	Protokol	Účel komunikace

9 Obecné technické požadavky

Kde aplikace umožňuje běh - na jakých platformách - obecné technické požadavky a možnosti aplikace

9.1 Role/skupiny

Přidělení rolí/skupin, admin/user (jejich jednotlivé typy) a jejich specifikace (vymezit odpovědnosti)

Role/skupina	Odpovědnost	Přístupová práva
uživatel	vyplňování formulářů	čtení dat v RO režimu – formuláře v rámci org. Jednotky tvorba nových formulářů přístup k reportům
schvalovatel	schvalování formulářů vyplněných uživatelem	RO pro všechny formuláře RW pro formuláře v dané org. jednotce
správce org. jednotky	nastavení přidělené oblasti	administrátor přidělené org. jednotky

10 Správce systému

Odpovědnosti a pravomoci při zajištění řízení provozu IS, v členění na aplikační a infrastrukturní povinnosti administrátora

Požadavky dodavatele na interní zaměstnance (znalostní a kapacitní)

11 Bezpečnostní správce

Odpovědnosti a pravomoci při zajištění bezpečnosti IS

11.1 Integrace do IDM

Jak je systém integrován do IDM MHMP?

11.2 Soulad s GDPR

Popis systémů, aby splňoval podmínky pro GDPR.

p. č.	otázka	Odpověď	Ustanovení GDPR
1	Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byla vyznačena zákonnost zpracování?	Doplnit	čl. 6

p. č.	otázka	Odpověď	Ustanovení GDPR
	Jak?		
2	Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byl vyznačen účel zpracování? Jak?	Doplnit	čl. 5 odst. 1, písm. b)
3	Je umožněna aktualizace jednotlivých osobních údajů (datových vět)? Jak?	Doplnit	čl. 5 odst. 1, písm. d)
4	Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byl vyznačen (maximální) termín zpracování? Jak?	Doplnit	čl. 5 odst. 1, písm. e)
5	Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty) mohlo být připojeno určení správce a zpracovatele? Jak?	Doplnit	čl. 4, odst.7), 8)
6	Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty) mohlo být připojeno určení komu a kdy byly údaje předány? Jak?	Doplnit	čl. 20
7	Umožňuje systém, aby byl jednotným (ideálně i dávkovým) pokynem anonymizován nebo vymazán nebo jiným způsobem vyřazen ze zpracování každý osobní údaj, u kterého vypršel (maximální) termín zpracování?	Doplnit	čl. 17
8	Umožňuje systém vyznačit u každého zpracovávaného údaje odkaz na souhlas, pokud souhlas je zákonným podkladem zpracování? Jak?	Doplnit	čl. 6, čl. 1 odst. a)
9	Umožňuje systém zabezpečení osobních údajů pseudonymizací? Jak?	Doplnit	čl. 25, čl. 32
10	Umožňuje systém zabezpečení osobních údajů šifrováním? Jak?	Doplnit	čl. 32
11	Umožňuje systém vyznačení zvláštních kategorií u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů)? Jak?	Doplnit	čl. 9
12	Umožňuje systém poskytnout subjektu údajů (tj. osobě, o které jsou osobní údaje zpracovávány) informaci o zpracovávání jeho osobních údajů? Jak?	Doplnit	čl. 12, čl. 15
13	Umožňuje systém dočasně (na určenou dobu) vyřadit specifické osobní údaje (datovou větu) ze zpracování? Jak?	Doplnit	čl. 18
14	Umožňuje systém vést seznam příjemcům, kterým byly osobní údaje subjektu předány? Jak?	Doplnit	čl. 20
15	Umožňuje systém komunikovat s ostatními příjemci údajů? Jak?	Doplnit	čl. 20
16	Umí systém automaticky při opravě nebo aktualizaci konkrétních osobních údajů (datové věty) informovat i další příjemce údajů?	Doplnit	čl. 20

p. č.	otázka	Odpověď	Ustanovení GDPR
	Jak?		
17	Umí systém vyhledat všechny osobní údaje týkající se konkrétního subjektu údajů (datové věty) a vyexportovat je v elektronické podobě?	<i>Doplnit</i>	čl. 30 (částečně)
18	Umožňuje systém nastavit různé úrovně zabezpečení v závislosti na zjištěných rizicích zpracování osobních údajů pro práva a svobody subjektů údajů?	<i>Doplnit</i>	čl. 32
19	Umožňuje systém přiřadit různým konkrétním osobním údajům (datovým větám) různou výši rizika zpracování pro ochranu osobních údajů?	<i>Doplnit</i>	čl. 33
20	Umožňuje systém detekovat události a incidenty ohrožující zpracování osobních údajů?	<i>Doplnit</i>	čl. 24
21	Umožňuje systém detekovat narušení ochrany zpracovávaných osobních údajů? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 24
22	Eviduje systém incidenty ohrožující zpracování osobních údajů? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 24
23	Umožňuje systém automatické informování správce zjištěného pokusu či dokonaného narušení ochrany osobních údajů?	<i>Doplnit</i>	čl. 24
24	Umožňuje systém omezit přístup ke zpracovávaným osobním údajům pouze na omezený okruh uživatelů? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4
25	Umožňuje systém omezit zpracování osobním údajům vyhrazeným uživatelům na pouhé prohlížení? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4
26	Umožňuje systém omezit tisk zpracovávaných osobních údajů? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4
27	Umožňuje systém omezit kopírování zpracovávaných osobních údajů? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4
28	Zálohuje systém zpracovávané osobní údaje? Jak?	<i>Doplnit</i>	čl. 32
29	Je součástí systému metodika posouzení vlivu zpracování na ochranu osobních údajů? Jaká?	<i>Doplnit</i>	čl. 35
30	Eviduje systém u každého konkrétního osobního údaje (datové věty) kdo, kdy a jak větu zpracovával / upravoval? Jak?	<i>Doplnit</i>	-
31	Generuje systém potvrzení o výmazu konkrétních osobních údajů (datových vět)?	<i>Doplnit</i>	čl. 17 a 21 (částečně)
32	Je součástí dodávky popis zabezpečení seznamu, nastavení parametrů ochrany a aktualizaci této dokumentace při každé změně systému? Jaká dokumentace je součástí dodávky? Dochází k	<i>Doplnit</i>	čl. 5

p. č.	otázka	Odpověď	Ustanovení GDPR
	aktualizaci této dokumentace při každé změně systému?		
33	Umožňuje systém výpis aktivit jednotlivých uživatelů, zejména aktivit majících dopad do zpracování osobních údajů? Jak?	<i>Doplnit</i>	Napříč Nařízením GDPR

12 GDPR osobní data

Mapování kde se pracuje s osobními daty, výčet.

13 GDPR osobní údaje zvláštní kategorie

Mapování kde se pracuje s osobními údaji zvláštní kategorie (dříve dle zák. 101/2001 Sb. citlivými daty), výčet.

13.1 Nakládání s daty mimo IS

OPEN DATA apod.

14 Administrátorská příručka

Popis, jak má být systém používán, provozován, jak má být prováděna údržba systému apod.

Administrátorská příručka je uvedena v Příloze 3.

14.1 Monitorování

Popis začlenění do monitoringu MHMP nebo Dodavatele (sledované parametry, prahové hodnoty, reakce, notifikace, návazné činnosti atd.)

15 Provozní monitoring

Popis sledovaných parametrů, prahových hodnot, notifikací a návazných činností pro provozní monitoring.

Aplikační server

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
Template_App_Zabbix_Agent_TS: Version of zabbix_agent(d) running	Triggers 1	agent.version	1h	Zabbix agent
Mounted filesystem discovery: Used disk space on X:		vfs.fs.size[D:,used]	30m	Filesystems
Template_OS_Windows_TS: Total swap space		system.swap.size[,total]	1h	Memory
Template_OS_Windows_TS: Total memory		vm.memory.size[total]	1h	Memory
Mounted filesystem discovery: Total disk space on C:		vfs.fs.size[C:,total]	1d	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Total disk space on D:		vfs.fs.size[D:,total]	1d	Filesystems
Template_OS_Windows_TS: System uptime	Triggers 1	system.uptime	5m	General
Template_OS_Windows_TS: System information	Triggers 1	system.uname	1h	General, OS
Template_OS_Windows_TS: Processor load (15 min average)		system.cpu.load[percpu,avg15]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (5 min average)		system.cpu.load[percpu,avg5]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (1 min average)	Triggers	system.cpu.load[percpu,avg1]	1m	CPU, Performance

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
processor load (1 min average)	1	percpu,avg1]		
Template_OS_Windows_TS: Number of threads		perf_counter[\2\250]	1m	OS
Template_OS_Windows_TS: Number of processes	Triggers 1	proc.num[]	1m	Processes
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP response time	Triggers 1	icmppingsec	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP ping	Triggers 1	icmpping	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP loss	Triggers 1	icmppingloss	60	Status
Template_App_Zabbix_Agent_TS: Host name of zabbix_agentd running	Triggers 1	agent.hostname	1h	Zabbix agent
Template_OS_Windows_TS: Free virtual memory, in %	Triggers 1	vm.vmemory.size [pavailable]	1m	Memory
Template_OS_Windows_TS: Free swap space		system.swap.size [,free]	1m	Memory
Template_OS_Windows_TS: Free memory	Triggers 1	vm.memory.size[free]	1m	Memory
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[C:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on D: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[D:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C:		vfs.fs.size[C:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on D:		vfs.fs.size[D:,free]	5m	Filesystems
Template_OS_Windows_TS: File write bytes per second		perf_counter[\2\18]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: File read bytes per second		perf_counter[\2\16]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: CPU Usage		perf_counter[\Processor(_Total)\% Processor Time]	30s	CPU
Template_OS_Windows_TS: Average disk write queue length		perf_counter[\234(_Total)\1404]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: Average disk read queue length		perf_counter[\234(_Total)\1402]	1m	Filesystems, Performance
Template_App_Zabbix_Agent_TS: Agent ping	Triggers 1	agent.ping	1m	Zabbix agent
<i>Další parametry k doplnění dodavatelem – požadované services apod.</i>				

Databázový server

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
Template_App_Zabbix_Agent_TS : Agent ping	Triggers 1	agent.ping	1m	Zabbix agent

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
Template_OS_Windows_TS: Average disk read queue length		perf_counter[\234(_Total)\1402]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: Average disk write queue length		perf_counter[\234(_Total)\1404]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: CPU Usage		perf_counter[\Processor(_Total)\% Processor Time]	30s	CPU
Template_OS_Windows_TS: File read bytes per second		perf_counter[\2\16]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: File write bytes per second		perf_counter[\2\18]	1m	Filesystems, Performance
Mounted filesystem discovery: Free disk space on M:		vfs.fs.size[M:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on L:		vfs.fs.size[L:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on N:		vfs.fs.size[N:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on G:		vfs.fs.size[G:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C:		vfs.fs.size[C:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on J:		vfs.fs.size[J:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on I:		vfs.fs.size[I:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[M:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[L:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[N:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[C:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[J:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on G: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[G:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[I:,pfree]	5m	Filesystems
Template_OS_Windows_TS: Free memory	Triggers 1	vm.memory.size [free]	1m	Memory
Template_OS_Windows_TS: Free		system.swap.size	1m	Memory

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
swap space		e[,free]		
Template_OS_Windows_TS: Free virtual memory, in %	Triggers 1	vm.vmemory.size[pavailable]	1m	Memory
Template_App_Zabbix_Agent_TS : Host name of zabbix_agentd running	Triggers 1	agent.hostname	1h	Zabbix agent
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP loss	Triggers 1	icmppingloss	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP ping	Triggers 1	icmpping	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP response time	Triggers 1	icmppingsec	60	Status
Template_OS_Windows_TS: Number of processes	Triggers 1	proc.num[]	1m	Processes
Template_OS_Windows_TS: Number of threads		perf_counter[\2\250]	1m	OS
Template_OS_Windows_TS: Processor load (1 min average)	Triggers 1	system.cpu.load[percpu,avg1]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (5 min average)		system.cpu.load[percpu,avg5]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (15 min average)		system.cpu.load[percpu,avg15]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (15 min average)		system.cpu.load[percpu,avg15]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (5 min average)		system.cpu.load[percpu,avg5]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Processor load (1 min average)	Triggers 1	system.cpu.load[percpu,avg1]	1m	CPU, Performance
Template_OS_Windows_TS: Number of threads		perf_counter[\2\250]	1m	OS
Template_OS_Windows_TS: Number of processes	Triggers 1	proc.num[]	1m	Processes
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP response time	Triggers 1	icmppingsec	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP ping	Triggers 1	icmpping	60	Status
Template_ICMP_Ping_TS: ICMP loss	Triggers 1	icmppingloss	60	Status
Template_App_Zabbix_Agent_TS : Host name of zabbix_agentd running	Triggers 1	agent.hostname	1h	Zabbix agent
Template_OS_Windows_TS: Free virtual memory, in %	Triggers 1	vm.vmemory.size[pavailable]	1m	Memory
Template_OS_Windows_TS: Free swap space		system.swap.size[,free]	1m	Memory
Template_OS_Windows_TS: Free memory	Triggers 1	vm.memory.size[free]	1m	Memory
Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[I:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on G:	Triggers 3	vfs.fs.size[G:,pfree]	5m	Filesystems

Parametr	Triggers	Klíč	Interval	Aplikace
(percentage)				
Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[J:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[C:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[N:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[L:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: (percentage)	Triggers 3	vfs.fs.size[M:,pfree]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on I:		vfs.fs.size[I:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on J:		vfs.fs.size[J:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on C:		vfs.fs.size[C:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on G:		vfs.fs.size[G:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on N:		vfs.fs.size[N:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on L:		vfs.fs.size[L:,free]	5m	Filesystems
Mounted filesystem discovery: Free disk space on M:		vfs.fs.size[M:,free]	5m	Filesystems
Template_OS_Windows_TS: File write bytes per second		perf_counter[\2\18]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: File read bytes per second		perf_counter[\2\16]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: CPU Usage		perf_counter[\Processor(_Total)\% Processor Time]	30s	CPU
Template_OS_Windows_TS: Average disk write queue length		perf_counter[\234(_Total)\1404]	1m	Filesystems, Performance
Template_OS_Windows_TS: Average disk read queue length		perf_counter[\234(_Total)\1402]	1m	Filesystems, Performance
Template_App_Zabbix_Agent_TS : Agent ping	Triggers 1	agent.ping	1m	Zabbix agent
<i>Další parametry k doplnění dodavatelem</i>				

Popis dalších sledovaných komponent aplikace ...

16 Bezpečnostní monitoring

Popis sledovaných parametrů, logů, jejich struktura a umístění pro bezpečnostní monitoring.

Doplnit detaily

16.1 Zálohování a obnova

Popis zálohování dat a dalších nezbytných komponent:

Zařízení/cíl záloh	Zálohované soubory/typ zálohy	Poznámka	Plán zálohování/periodicita	Kontrola o provedení

Testování obnovy ze zálohy je uvedeno v příloze 9.

16.2 Archivace dat

Popis provozního archivování dat a výmaz dat z provozní databáze.

16.3 Ostatní provozní procedury a činnosti

17 Pravidelné činnosti

Popis pravidelných procedur a činností prováděných na IS je uveden v následující tabulce.

ID	Název činnosti	Popis	Termín	Očekávaný výsledek	Reakce při výskytu chyby
1	Dohled nad správnou funkčností aplikace				
2	Vzdálená aplikační správa				
3	Řešení nahlášených požadavků v rámci garantovaných reakčních časů				
4	Nápravy uživatelsky nevratných akcí				
5	Nepravidelné spouštění hromadných akcí				
6	Nastavení schedulingu opakujících se procesů				
7	Řešení komunikačních problémů s okolními systémy				
8	Drobné úpravy uživatelských rozhraní dle				

ID	Název činnosti	Popis	Termín	Očekávaný výsledek	Reakce při výskytu chyby
	požadavků				
9	Distribuce nových verzí aplikace				
10	Optimalizace výkonu aplikace				

18 Ad-hoc činnosti

Popis ad-hoc procedur a činností prováděných na IS je uveden v následující tabulce.

ID	Název činnosti	Popis	Termín	Očekávaný výsledek	Reakce při výskytu chyby
1	Nadstandardní databázové zásahy dle potřeby				
2	Jednorázové datové exporty dle potřeby				
3	Jednorázové tiskové reporty dle potřeby				

18.1 Provozní deník MHMP

Provozní deník je uveden v příloze 7.

18.2 Provozní deník Dodavatel

Provozní deník je uveden v příloze 8.

Vyplnění závisí na tom, zda aplikace je provozována dodavatelsky.

19 Uživatelská příručka

Uživatelská příručka je uvedena v Příloze 4.

20 Service desk

20.1 Matice odpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje odpovědnost za určité aktivity v rámci této služby v případě jejího zajištění Poskytovatelem. RACI matice zodpovědností a její zpřesňující vysvětlení spolu s popisem jednotlivých hodnot jsou definovány v řídicím dokumentu.

R = Zodpovídá za provedení

20.3 Procedury řešení incidentů, problémů a požadavků

Popis nakládání s incidenty, požadavky, problémy a forma jejich evidence je uveden v následující tabulce.

#	Popis incidentu	Datum a čas přijetí	Přijal	Přijato od a jakým kanálem	Problém /incident	Postup řešení	Datum a čas vyřešení	Vyřešil

Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku nebo evidencí ve speciální aplikaci nebo Excelu, který bude tvořit přílohu této provozní dokumentace.

20.4 Znalostní báze

Popis řešení známých problémů/incidentů (FAQ).

Problém/incident	Řešení

Může být řešeno odkazem na lokální úložiště, online FAQ, znalostní bázi v HelpDesku/ServiceDesku

20.5 Změnový list

Popis procesu změnového požadavku. Minimální doporučený okruh sledovaných informací u změnových požadavků je uveden v následující tabulce.

#	Název změny	Datum požadavku	Popis	Priorita	Zadavatel	Řešitel	Kategorie (vývoj, podpora, chyba,...)	Požadovaný termín dodání	Termín dodání	Schválil

Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku, případně jiné evidence (která bude tvořit přílohu této provozní dokumentace).

20.6 Přípomínky a náměty

#	Námět/přípomínka	Datum zapsání	Priorita	Uživatel (tvůrce námětu/přípomínky)

Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku, případně jiné evidence (která bude tvořit přílohu této provozní dokumentace).

21 Bezpečnostní dokumentace

21.1 Bezpečnostní směrnice/politika

Bezpečnostní opatření vycházející z požadavků v bezpečnostní politice

Popis bezpečnostních/monitorovacích funkcí, které se systémem souvisí, případně odkaz do bezpečnostní směrnice.

21.2 Havarijní plány

Řešení nestandardních stavů systému, scénáře řešení, role v krizovém týmu

Plán kontinuity

DRP jsou přiloženy do přílohy 5.

22 Správa licencí a majetku k IS

Licence související s IS

Licence	Typ licence	Počet	Platnost licence od	Platnost licence do

Majetek související s IS

Majetek	Umístění	Popis	Počet	Datum pořízení

Odkaz na kartu majetku v ERP

Přehled smluv souvisejících s nákupem/rozvojem a provozem IS

Číslo smlouvy	Dodavatel	Popis předmětu	Platnost od	Odkaz na smlouvu

Zdrojové kódy - jsou poskytnuty?

Ne – důvod krabicové řešení

Ano - Odkaz na úložiště zdrojových kódů (druh úložiště a režim uložení se může lišit dle smluvních ustanovení k danému informačnímu systému).

23 Přílohy

23.1 Příloha 1 – Role/skupiny

Přiřazení uživatelů do rolí

Role/skupina	Jméno	Oddělení	Platnost od	Platnost do

23.2 Příloha 2 - Přehled SLA a OLA

23.3 Příloha 3 - Administrátorská příručka

Požadována struktura administrátorské příručky:

1. Účel aplikace

2. Systémové požadavky

- Virtualizace
- Doporučený operační systém (typ a verze - MS Windows Server, Oracle OS, Linux ...)
- Testovací/školící prostředí
 - o DB servery,
 - o APL servery
 - o Komunikační infrastruktura (síťové prostupy, protokoly, porty...)
 - o Klientská vrstva
- Produkční prostředí
 - o DB servery,
 - o APL servery
 - o Komunikační infrastruktura (síťové prostupy, protokoly, porty...)
 - o Klientská vrstva

3. Zabezpečení a monitoring

- Autentizace a autorizace uživatelů (adresářové služby - protokoly, adresy...)
- Logování (co, kam, analýza logů...)
- Zálohování (co, kdy, kam, obnova ze záloh...)
- Monitoring (popis rozhraní na monitorovací nástroje - adresa služby, protokol, návratový kód...)
- Certifikáty

4. Instalace a konfigurace (výstupem je instalační list/příručka obsahující níže uvedené)

- Forma instalačních souborů
- Popis instalačního prostředí (HW a SW infrastruktura)
 - o Typ, umístění a verze instalovaného OS (na jakém HW...)
 - o Typ, umístění a verze aplikační platformy: (na jakém HW, OS, .NET 4.6; J2EE 1.4, ...),
 - o Typ, umístění a verze databázového systému (na jakém HW, OS, Oracle, MS SQL, Mysql, ...),
 - o název a popis db schématu
 - o na kterém serveru je nainstalovaný (OSE)
 - o Typ, umístění a verze aplikačních serverů (na jakém HW, OS, Apache, JBOS, MS IIS,)
 - o Název a umístění instalovaných souborů, technologických knihoven atd.
 - o Seznam a popis instalačních / substitučních parametrů
 - o Seznam používaných vnějších zdrojů a popis konfigurace spojení
- Například:
 - o databáze (connection pools, ODBC/JDBC zdroje...),
 - o aplikační servery,
 - o adresářové služby (protokoly, adresy)
 - o externí zdroje dat (URL adresa, autentizace, frekvence aktualizace, kontakt na správce zdroje)

- Seznam a popis úložišť dat (na jakém HW, jaké složky...)
- Nastavení a konfigurace systémových a aplikačních proměnných
 - o OS,
 - o Databáze,
 - o Aplikační servery,
 - o Zálohování
 - o Logování a monitoring
- DMS
 - o Na jakém HW, OS...
 - o Protokoly, porty...
- Postup ověření funkčnosti aplikace / IS po instalaci a konfiguraci (spuštění aplikace a testovací login, volání rozhraní pro export dat, testovací scénáře...)

5. Správa (administrace) aplikace / IS

- Zastavení a spuštění aplikace
- Uživatelské účty (typy účtů, založení nového uživatele a nastavení uživatelských práv, mazání uživatelů...)
- Uživatelské role (přiřazení uživatelů jednotlivým rolím atd.)
- Číselníky (správa, plnění, aktualizace...)
- Správa hesel (pokud není integrace s AD...)

6. Integrace s okolními aplikacemi/IS (integrační vazby...)

- Poskytovatelé dat (popis, kontakt)
- Konzumenti dat (název, kontakt)
- Způsob integrace (seznam a popis rozhraní - název / adresa, parametry, případy užití...)

7. Katalog chyb a problémů

23.4 Příloha 4 - Uživatelská příručka

Požadována struktura uživatelské příručky:

1. Základní informace o aplikaci/IS

- účel aplikace
- katalog pojmů
- hrubá charakteristika podporovaných procesů

2. Ovládání aplikace

- typy obrazovek,
- popis tlačítek,
- navigace, nápověda

3. Hlavní procesy

- procesní schémata, tok procesu
- popis jednotlivých funkcí aplikace/IS

4. Uživatelské role

- popis rolí ve vztahu role/funkce + příklady

5. Případy užití

- názorné příklady práce s popisem obrazovek aplikace ve vazbě proces/funkce

6. Popis doplňkových funkcí a funkcí sdílených více procesy

7. Správa

- číselníků,
- registrů,
- rolí (nastavení uživatelů v roli)

8. Přehled výstupů a exporty dat

23.5 Příloha 6 – Testovací scénáře

Testovací scénář

TESTOVACÍ SCÉNÁŘ	
Název testovacího scénáře	
ID testovacího scénáře	
Název projektu	
ID projektu	
Oblast testování	
Verze protokolu	
Ze dne	

Název testovacího případu			
ID testovacího případu			
<i>Krok v testovacím případě</i>	<i>Výsledek</i>	<i>Chyba č.</i>	
Celkové vyhodnocení testovacího případu			
Provedl: Dne:	Podpis:		

Chyba č.			
Závažnost chyby			
Popis chyby:			
Způsob opravy:			
Provedl: Dne:	Podpis:		

Schválil: Dne:	Podpis:
-------------------	---------

Vyhodnocení testovacího scénáře	
Poznámky:	
Předložil: Dne:	Podpis:
Provedl: Dne:	Podpis:
Schválil: Dne:	Podpis:

Protokol o testování

Test (identifikátor, název)	Komponenta A	Komponenta B	Komponenta C	Komponenta D	Komponenta E

Komentář k výsledku testů

.....
 .

 .

 .

Datum:

Testy provedl:

Potvrzení průběhu a výsledku testů za Dodavatele:

Potvrzení průběhu a výsledku testů za MHMP:

Rozsah testů

Dodavatel:

Systém/SW/slужba/projekt:

Oblast	Skupina	Požadováno	Provedeno	Datum provedení
Interní testování				
	Jednotkové testy			
	Funkční testy			
	Testy výjimek			
Systémové testování				
	Funkční testy			
	Testy výjimek			
	Integrační testy			
Zátěžové testování				
	Výkonnostní testy			
	Stress testy			
Bezpečnostní testování				
Akceptační testování				
	Funkční testy			
	Testy výjimek			
	Integrační testy			

Datum:

Datum:

.....

MHMP

.....

Dodavatel

23.6 Příloha 5 – DRP / BCM

účel / rozsah / cíle;
aktivační kritéria a postupy;
postupy implementace (obnova);
role, odpovědnosti a pravomoci;
požadavky na komunikaci a postupy komunikace;
interní a externí vzájemné závislosti a interakce;
požadavky na zdroje a jejich využívání;
procesy dokumentování.

... přílohy se zpracovanými DRP / BCM

23.7 Příloha 6 - Historie verzí IS

Verze	Termín nasazení do produkce	Základní popis změn
1.0	DD. MM. RRRR	

23.8 Příloha 7 - Provozní deník MHMP

Datum	Úkon	Závada	Vyřešeno	Poznámky

23.9 Příloha 8 - Provozní deník Dodavatel

Datum	Úkon	Závada	Vyřešeno	Poznámky

23.10 Příloha 9 – Testování obnovy ze zálohy

Zařízení /cíl záloh	Zálohované soubory/typ zálohy	Datum testu obnovy	Stav obnovy	Provedl /ověřil	Poznámka

PŘÍLOHA Č. 6
Požadavky Quality Assurance

Obsah

1	Úvod	78
2	Zkratky a pojmy	78
3	Vymezení cílů kvality	79
3.1	STANDARDIZACE PROCESŮ SPRÁVY SLUŽEB.....	79
3.2	OPAKOVANÉ A ŘÍZENÉ PLNĚNÍ PODMÍNEK BCM DLE ČSN EN ISO 22301	79
3.3	OPAKOVATELNÝ SYSTÉM ŘÍZENÍ QC	80
3.4	PLNĚNÍ LEGISLATIVNÍCH PODMÍNEK PROVOZU	80
3.5	GARANCE UPLATNĚNÍ ZÁSAD BEZPEČNOSTI.....	80
3.6	JEDNOTNÁ METODIKA PRO ŘÍZENÍ KVALITY PROJEKTŮ.....	80
4	Role a zodpovědnosti	80
4.1	ŘÍDÍCÍ VÝBOR KVALITY	80
4.2	RACI MATICE ODPOVĚDNOSTÍ.....	81
4.3	KOMUNIKAČNÍ MATICE.....	81
4.4	ESKALAČNÍ SCHÉMA.....	81
5	Popis procesu kvality	81
5.1	STANOVENÍ KRITÉRIÍ	82
5.2	HODNOCENÍ KVALITY.....	83
5.3	NÁSTROJE PRO DOSAŽENÍ CÍLŮ KVALITY	83
5.4	PRAVIDELNÉ AKTUALIZACE A KONTROLY ZE STRANY QC.....	85
5.5	SOUČINNOST PŘI ŘEŠENÍ RIZIK EKOSYSTÉMU MHMP	85

Úvod

Quality Assurance (dále jen QA) je koncepčním doplněním souboru procesů, které mají za cíl vyváženě koordinovat [*dobrá; služby podpory případně rozvojové služby*] mezi dodavateli a zaměstnanci Magistrátu hlavního města Praha.

Základní principy systému řízení kvality:

- Zaměření na uživatele služby a naplnění jejich očekávání v oblasti kvality
- Zaměření na vedoucí pracovníky jako podpora pro zajištění prostředků k dosahování cílů kvality
- Zapojení pracovníků napříč strukturou organizace do zlepšování služeb občanům i interním pracovníkům
- Systém řízení kvality zajistí výraznou měrou předcházení případným problémům
- Poskytnutí relevantní zpětné vazby jako nezbytný předpoklad pro správná budoucí rozhodnutí
- Řízení kvality je nezbytná součást řízení vztahů zúčastněných subjektů

Zkratky a pojmy

Zkratka, pojem	Popis
DR	Data recovery – obnova dat

DRP	Disaster recovery plan - Plán obnovy po havárii. Jde o zdokumentovaný proces nebo soubor postupů pro obnovu a ochranu IT infrastruktury
Kategorie vad	Slouží pro kategorizaci nálezů v rámci UAT. Jsou tyto kategorie vad: <ul style="list-style-type: none"> • A – Vada vylučující užívání plnění nebo jeho důležité a ucelené části; • B – Vada omezující provoz, která způsobuje problémy při využívání a provozování plnění nebo jeho části, ale umožňuje provoz, nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, a jí způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními; • C – ostatní Vady.
Metrika kvality	Vychází z požadavků na kvalitu z pohledu business a technických uživatelů pro dané řešení/službu, které bývají popsány v příslušné analýze. Metrika kvalita musí být měřitelná, tj. je na úrovni akceptačních kritérií. Detailním popis metriky kvality bývá popsán v testovacích scénářích, tj.: co, kdy (postup), jak (metodika, nástroje), kdo (role), plánovaný výsledek.
MHMP	Magistrát hlavního města Praha
Nápravné opatření	Jde o opatření, které má zajistit, aby při další <i>kontrolě kvality</i> byl <i>výsledek měření kvality</i> se <i>statusem vyhověl</i> . Nejčastěji jde o realizovaný návrh nápravného opatření z poslední <i>kontroly kvality</i> , kde status měření byl <i>vyhověl s výhradou</i> nebo <i>nevyhověl</i> .
Návrh nápravného opatření	Je navrhnout, pokud <i>výsledek měření kvality</i> nebyl se <i>statusem vyhověl</i> . Nejčastější návrhy jsou: evidence jako rizika (které se pravidelně kontroluje), založení požadavku na změnu, ověření dopadů změnových požadavků realizovaných v minulosti, ověření metodiky pro měření kvality, ověření jiných výstupů či produktů.
OAT	Operational Acceptance Testing – Testování provozovatele navazujících a podpůrných služeb
QA	Quality Assurance – Quality assurance se týká obecně všech procesů od návrhu, vývoje, nasazení, údržby až po dokumentaci produktu. Cílem této aktivity je dohlédnout, že produkt je vytvářen tak, že jeho jednotlivé části budou mít odpovídající kvalitu, která byla určena. Hlavní proces systému řízení kvality, který zajišťuje trvalé udržování rozsahu parametrů kvality jako podklad pro činnosti QC
QC	Quality Control – je operativní proces pravidelného opakování měření a vyhodnocování parametrů kvality určených procesem QA
Quality Assurance	Zajištění a dohled odborného garanta s využitím prvků pro řízení kvality
SIEM	Systém pro řízení a záznam bezpečnostních a operativních událostí provozované infrastruktury
Záznam registru kvality	Kontrola kvality je periodická činnost, kde z každé kontroly/měření se provede záznam, který obsahuje: datum měření, jaké metriky kvality byly měřeny, použitá metoda(y) pro měření kvality, výsledek měření kvality (status), návrh nápravné opatření, kdo měření provedl.

Vymezení cílů kvality

Standardizace procesů správy služeb

Jednotné vedení dokumentace napříč MHMP

Jedním z primárních cílů aplikace QA je zajištění jednotného vzoru vedení aplikační dokumentace napříč všemi agendami MHMP. Jednotný způsob vedení aplikační dokumentace zajistí zvýšenou přehlednost v rámci životního cyklu dodávaných řešení a dále povede k optimalizaci sdílení informací napříč organizační strukturou MHMP.

Opakované a řízené plnění podmínek BCM dle ČSN EN ISO 22301

Plán obnovy po havárii (DRP) je zdokumentovaný proces nebo soubor postupů pro obnovu a ochranu IT infrastruktury. Tento plán v písemné formě bude dokumentován a bude specifikovat

postupy, které má organizace v případě katastrofy následovat. Jde o komplexní prohlášení o důsledných činnostech, které je třeba podniknout před, během a po výskytu ukazatelů ohrožení chodu aplikačních funkcí. Pro dodržení principů kvality je zapotřebí udržovat dokumentace aktuální a pravidelně provádět testování dle nastaveného stupně kritičnosti jednotlivých systémů.

Opakovatelný systém řízení QC

Výsledkem tohoto cíle je nastavení systému a parametrů kvality, které budou v definovaných intervalech opakovaně ověřovány a měřeny ve standardizované a jednotné podobě, tak aby byla zachována kontinuita měření kvality po celou dobu trvání životního cyklu provozovaných řešení. Parametry budou určeny na základě vyhodnocení BIA (Business Impact Analysis)

Plnění legislativních podmínek provozu

V rámci QA bude vyhodnocován soulad s plněním, legislativních podmínek vyplývajících především z:

- a) Zákon č. 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
- b) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 ze dne 6. července 2016
- c) Vyhláška č. 316/2014 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)
- d) Vyhláška č. 82/2018 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) Vyhláška č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích
- e) NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- f) SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/680 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV
- g) Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti ve znění účinném od 1. července 2017
- h) Zákon č. 101/2000 Sb. Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Garance uplatnění zásad bezpečnosti

Existující rámce bezpečnostních standardů jsou definovány v rámci „bezpečnostního check listu“ pro aplikační řešení a v rámci QA bude vyhodnocováno naplnění uvedených podmínek.

Integrace dodávaných řešení do jednotného Identity Management Systému v režii MHMP

Pro zjednodušení správy uživatelských identit je v prostředí MHMP implementován systém pro řízení identit, který je preferovaným aplikačním řešením, na který je požadována integrace s co nejširšího rozsahu používaných aplikačních služeb

Integrace dodávaných řešení do centrálního řešení SIEM

MHMP interně disponuje centrálním řešením SIEM a v rámci kvality bude ověřována schopnost integrace provozovaných služeb do tohoto řešení

Jednotná metodika pro řízení kvality projektů

V rámci mnoha paralelně běžících procesů je optimální nastavit jednotný způsob systému měření kvality, který zefektivní proces, tak aby zaměstnanci MHMP při fungování napříč více projekty, obdrželi jednotný způsob a pracovní postupy.

Role a zodpovědnosti

Řídící výbor kvality

Je nejvyšším orgánem řízení systému kvality. V pravidelných intervalech vyhodnocuje a naplňuje podmínky vyplývající z výstupů:

- BIA
- Registru kvality
- Registru rizik

- Registru

Řídící výbor je složen ze zástupců:

- Obchodní manažer
- Manažer kvality
- Projektový manažer kvality
- Manažer bezpečnosti
- Manažer změn

RACI matice odpovědností

Pro úspěšné dosažení cílů kvality bude aplikována metoda s použitím RACI matice pro přiřazení a zobrazení odpovědností rolí v úkolu a svěřených oblastech projektů, služeb či procesů v MHMP.

Vysvětlivky:

R - Responsible - role odpovědná za splnění úkolu

A - Approver - role odpovědná za celý úkol

C - Consulted – role poskytující konzultaci k úkolu

I - Informed – role, která má být informována o průběhu plnění úkolu

Role/ Procesy	Ověřování plnění cílů kvality	Správa registru kvality	Správa registru rizik	Správa registru opatření	Hodnocení parametrů kvality	Realizace opatření	Přiřazení aktuální organizační struktury MHMM
Obchodní manažer	A	I	I	I	I	I	ředitel odboru INF
Manažer kvality	A	A	A	A	A	A	Nezávislý externí poradce
Manažer bezpečnosti	A	C	C	C	C	C	oddělení ochrany infrastruktury Magistrátu
Manažer změn	A	A	C	C	C	A	TG
Projektový manažer	A	I	A	A	A	A	vyčleněný pracovník odboru INF příp. externista
Technický garant	C	R	R	R	R	R	oddělení správy a provozu aplikací
Architekt aplikací a služeb	A	I	I	I	I	I	oddělení rozvoje IS/ICT příp. vyčleněný pracovník odboru INF/externista
Věcný garant	C	C	C	C	C	C	viz definováno u konkrétní aplikace + vyčleněný pracovník odboru INF příp. externista
Dodavatel aplikace nebo služby	C	C	R	R	C	R	viz definováno u konkrétní aplikace
Dodavatel podpůrných služeb infrastruktury	C	C	R	R	C	R	oddělení správy a provozu HW infrastruktury/dodavatelé správy služeb
Dodavatel navazujících služeb	C	C	R	R	C	R	Veřejné registry/dodavatelé navazujících řešení

Tabulka 1: RACI matice odpovědností

Komunikační matice

Při zahájení dílčích projektů bude v každém jednotlivém případě sestavena, průběžně doplňována a udržována komunikační matice obsahující všechny dotčené role pro systém řízení kvality

Eskalační schéma

Procedury a úrovně eskalací budou sestaveny vždy v každém jednotlivém případě, s definicí úrovní eskalačních matic podle požadavků MHMP

Popis procesu kvality

Proces řízení kvality začíná definováním požadavků na kvalitu, jehož výsledkem je registr parametrů kvality aplikace/služby. Specifikace položek metrik kvality probíhá za přispění všech rolí, které

mohou ovlivnit či vyžadovat dosažení cílů kvality.

Po specifikaci metrik kvality se provádí formou měření (u aplikací nejčastěji formou FAT, UAT nebo OAT) pravidelné nebo nepravidelné kontroly kvality. Záznamy o měření se evidují v logu kvality pro danou službu (obsahuje tzv. *záznam kontroly kvality*). Pokud *výsledek měření kvality* je jiný než „vyhověl“, je nutné provést nápravné opatření, aby při dalším měření kvality (při stejných metrikách kvality) byl status „vyhověl“.

Pro účely projektu budou používány tyto registry/logy:

- Mng. Řízení kvality – hlavní registr, kde budou pro každou službu dohledatelné pro dané metriky kvality výsledky z posledního měření kvality.
- Log kontroly kvality – bude evidován pro každou aplikaci/službu a bude obsahovat *záznam kontroly kvality* z jednotlivých měření.
- Registr kvalitativních ukazatelů – bude evidován pro každou aplikaci/službu a bude obsahovat popis metriky kvality nebo odkaz na dokument, kde je daná metrika popsána.
- Registr rizik
- Registr opatření a změnových požadavků
- Analýza dopadů

Stanovení kritérií

Níže je uveden seznam předmětných kritérií, která budou ze strany QA hodnocena s cílem dosáhnout co nejlepšího výsledku při dodávce předmětu plnění.

Požadavky vyplývající z procesu BCM dle (ČSN EN ISO 22301)

Testovací scénáře

V rámci procesu měření kvality budou měřeny výsledky, provedení a úroveň zpracování testovacích scénářů dle standardu a v předepsaném formátu.

Plán obnovy

Bude posuzováno, zda dle parametrů aplikačního řešení a na základě požadovaných parametrů z procesu BIA byl dostatečně zdokumentována a ověřena funkčnost procesu plánu obnovy včetně navržených opatření pro zajištění jeho opakovatelnosti v pravidelných intervalech.

Splnění podmínek řízení služeb dle ČSN EN ISO 20000

V rámci procesů kvality bude analyzováno splnění podmínek pro správu ITSM služeb po celou dobu životního cyklu služeb a jejich integrace do existujících procesů v prostředí MHMP. Metriky kvality se zaměří primárně na ověření existence a integrace procesů:

- Service Desk
- Katalog služeb
- Systém řízení konfigurace (viz. provozní dokumentace)

Provozní dokumentace

Slouží pro standardizované vymezení a definici povinného rozsahu dokumentace provozovaných aplikací a služeb. Vychází ze standardů ČSN ISO/IEC 20000 a je v předepsaném formátu včetně metodiky pro vedení dokumentace.

Bude posuzováno, zda byla naplněna podmínka naplnění standardu pro vedení provozní dokumentace, v jaké míře a zda byly odsouhlaseny předané výstupy

Legislativní požadavky

bude posuzováno, naplnění legislativních podmínek vyplývajících z požadavků, pokud předmětné řešení těmito zákonům podléhá:

- a) Zákon č. 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
- b) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 ze dne 6. července 2016
- c) Vyhláška č. 316/2014 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)

- d) Vyhláška č. 82/2018 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) Vyhláška č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích
- e) NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- f) SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/680 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV
- g) Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti ve znění účinném od 1. července 2017
- h) Zákon č. 101/2000 Sb. Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Hodnocené kritérium může být splněno doložením a certifikací o splnění podmínek vydaných příslušných orgánem k tomu oprávněným

Bezpečnostní standardy

V rámci tohoto kritéria bude posuzováno, zda jsou naplněny požadavky vyplývající z „bezpečnostního check listu“ MHMP.

SIEM

V rámci tohoto kritéria bude posuzováno, zda jsou naplněny požadavky vyplývající z cílů kvality a zda je předmětné aplikační řešení přizpůsobeno k integraci do řešení SIEM

Identity management system

V rámci tohoto kritéria bude posuzováno, zda jsou naplněny požadavky vyplývající z cílů kvality a zda je předmětné aplikační řešení přizpůsobeno a v jaké míře k integraci do řešení IDM

Hodnocení kvality

Pro záznamy v registru kvalitativních parametrů budou použity následující úrovně hodnocení:

- Nevztahuje se
 - Jedná se o výchozí kontrolní hodnotu používanou pro účely zajištění provedení posouzení s výsledkem, že se pro daný případ další posouzení nevyžaduje, neboť se na něj požadované ukazatele nevztahují.
- Vyhovující
 - měřitelné parametry byly posouzeny, vyhodnoceny a bez výhrad akceptovány
- Částečně vyhovující
 - měřitelné parametry byly posouzeny, vyhodnoceny se vznikem záznamu do registru rizik nebo opatření a jsou doporučeny k provedení dalšího měření po realizaci nápravných opatření nebo reakcí na rizika, ale nevyžadují eskalaci řídicímu výboru kvality
- Nevyhovující
 - měřitelné parametry byly posouzeny, vyhodnoceny se vznikem záznamu do registru rizik nebo opatření a jsou doporučeny k provedení dalšího měření po realizaci nápravných opatření nebo reakcí na rizika, s eskalací a dohledem řídicího výboru kvality. Zpravidla není možné pokračovat v realizaci projektu až do vyřešení rizik a opatření, případně úpravou metrik parametrů kvality

Nástroje pro dosažení cílů kvality

Registr kvalitativních ukazatelů

Slouží k zaznamenání a evidenci parametrů kvality. Obsahuje minimálně tyto parametry:

- Identifikátor záznamu

- Oblast
- Dotčená aplikace / služba
- Název
- Popis
- Metrika kvality
- Kontrola kvality záznam
- Kontrola kvality datum aktualizace
- Kontrola kvality hodnocení
- Dopad na okolní systémy
- Dotčený cíl kvality
- Věcný obsah
- Datum vzniku zápisu

Registr opatření a změnových požadavků

Slouží k zaznamenání a evidenci požadovaných změn vyplývajících z prováděných hodnocení parametrů kvality. Obsahuje minimálně tyto parametry:

- Identifikátor záznamu
- Identifikátor dotčeného parametru kvality
- Název
- Popis
- Priorita
- Datum vzniku
- Datum vyřešení
- Revidováno
- Přiděleno k řešení
- Příjemce řešení
- Stav řešení
- Datum uzavření
- Detail eskalace
- Komentář

Registr rizik

Slouží k evidenci a sledování rizik.

Registr rizik bude trvale udržován a vyhodnocován prostřednictvím procesů Kontroly kvality (QC – Quality Control). Registr rizik obsahuje minimálně:

- Identifikátor rizika
- Název
- Popis
- Vazba na původ rizika (Identifikátor aplikace)
- Dopad na aplikaci
- Datum
- Očekávaná doba vzniku rizika (T+)
- Kritická cesta
- Vlastník rizika
- Stav rizika
- Zvolená metoda reakce na riziko
- Pravděpodobnost
- Dopad
- Kritičnost
- Požadované datum reakce na riziko
- Status rizika

Analýza dopadů

Analýza dopadů (Business Impact Analyse) je řízení kontinuity činností organizace (Business Continuity Management, BCM). Sestává z technik a metod, pomocí kterých se hodnotí, jaké dopady by na organizaci a další zainteresované strany mělo narušení dodávek klíčových produktů nebo služeb organizace a jejich podpůrných kritických činností. BIA stanovuje minimální úroveň zdrojů potřebných pro obnovení kritických činností v definovaných časech a úrovních.

Závěry z analýzy dopadů společně s hodnocením rizik narušení kritických činností organizace jsou základem pro strategie řízení kontinuity činností, které umožňují identifikovat různé varianty a způsoby obnovy kritických činností organizace v požadovaných časech v případě jejich narušení. Analýza dopadů by měla být přezkoumávána v pravidelných intervalech nebo při podstatných změnách v organizaci a prostředí, v němž organizace působí. Periodicita opakování je definována na základě požadavků vyplývajících z BIA

Pravidelné aktualizace a kontroly ze strany QC

QC bude provádět pravidelné kontroly u trvajících kontraktů, dle specifikace kvalitativních parametrů služby v BIA, které mají definovanou udržitelnost v čase, a to zejména s ohledem na plnění předemtných kritérií a jejich aktualizace v čase. K těmto situacím může dojít zejména při:

- Implementaci nového systému s přímou závislostí na daném předmětu plnění
- Integraci předmětu plnění s novým systémem
- Upgrade nebo update předmětu plnění
- Zrušení předmětu plnění nebo jeho náhrada za systém nový

Součinnost při řešení rizik ekosystému MHMP

V závislosti na kvalitativních ukazatelích je nutné, aby byl dodavatel vyzván k součinnosti a návrhu protipatření, které bude aktivně vést ke snížení míry potencionálního rizika. Pokud by dané riziko neznamenaloh ohrožení běhu aplikace, projektu nebo služby, pak může být riziko akceptováno a způsob pro eliminaci rizika může být zařazen do roadmapy a tím se stát jednou z částí budoucího rozvoje daného systému. Každý dodavatel je povinen poskytnout maximální součinnost při návrhu protipatření.

PŘÍLOHA Č. 7
Bezpečnostní Check-list aplikace

černé podbarvení – provádí/zajistí/specifikuje Dodavatel

červené podbarvení – provádí/zajistí/specifikuje MHMP

modré podbarvení – provádí/zajistí/specifikuje Dodavatel/MHMP

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
1	Bezpečný vývoj, rozvoj a implementace reflektuje požadavky na bezpečnostní opatření	<ul style="list-style-type: none">• Definice odpovědných osob (garant aktiva)• IS/aplikace spadá pod KII nebo VIS (případně v budoucnu bude)• Soulad s minimálními funkčními, technickými a bezpečnostními požadavky• Specifikace akceptačních kritérií pro ověření splnění bezpečnostních požadavků• Specifikace akceptačních kritérií pro ověření splnění funkčních a technických požadavků• Pravidla pro síťově dostupné IT aplikace provozované v prostředí MHMP<ul style="list-style-type: none">○ Pravidla pro návrh aplikace○ Pravidla pro instalaci aplikací○ Pravidla zabezpečení aplikací○ Pravidla pro správu aplikací○ Pravidla pro uživatelské účty○ Pravidla pro dokumentaci aplikací• Dodržování zásady šifrování a ochrany informací			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.1 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.2 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.3 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.4 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.5 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.6 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 8
2	Definice požadavků na IS	<ul style="list-style-type: none">• Pro implementaci informačních systémů je primárně doporučeno využívat vícevrstvou architekturu v následujícím členění:			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.1.1 T3_TBP_sítí_v2.0 – kap. 6.1

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Přístupová vrstva zapojená do PUBLIC zóny nebo Přístupové zóny ○ Prezentační vrstva do PUBLIC zóny nebo Prezentační zóny ○ Aplikační vrstva zapojená do Aplikační zóny ○ Datová vrstva zapojená do Datové zóny ○ Integrovaná vrstva v Integrované zóně <ul style="list-style-type: none"> ● Kategorizace informačního systému ● Analýza rizik vyvíjeného systému ● Definice obecných požadavků na bezpečnost systému ● Identifikace dat vytvářených, zpracovávaných a ukládaných v systému ● Definice klíčových bezpečnostních rolí ● Identifikace zdrojů požadavků na systém ● Požadavky na soulad s bezpečnostní strategií MHMP a bezpečnostní infrastrukturou a architekturou MHMP ● Požadavky na licenční ujednání, vlastnictví kódu a práv duševního vlastnictví ● Požadavky na osvědčení kvality a správnosti provedených prací. ● Požadavky na uložení zdrojového kódu na MHMP. 			

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		<ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na právo přístupu k vývoji pro audit bezpečnosti a správnosti provedené práce. • Požadavky na smluvní podmínky na bezpečnost a zabezpečení kódu. • Požadavky na testování na odhalení trojských koní a škodlivých kódů před instalací 			
3	Vývoj aplikace v souladu se standardem OWASP	<p>Zejména se jedná o nastavení opatření v následujících oblastech bezpečnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zpracování elektronických plateb (pokud je relevantní) • Ochrana proti phishingu • Zabezpečení webových služeb • Autentizace • Autorizace • Bezpečné řízení relací • Validace dat • Vkládání parametrů (např. SQL injection) • Národní lokalizace a vícebajtové kódování • Řízení výjimek a chyb • Pravidla bezpečnosti pro souborový systém • Přetečení paměťových struktur • Administrátorské rozhraní • Kryptografie • Řízení konfigurace • Údržba <p>Odepření služby</p>			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.2
4	Zajištění monitoringu, logování a pořizování, kontroly a udržování auditních	<ul style="list-style-type: none"> • Všechna zařízení musí poskytovat informace o důležitých událostech do 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.3 T2_TBP_správy ICT_v2.0 – kap.

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
	záznamů	<p> systému centrálního bezpečnostního monitoringu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logování lokální (logy serverů a aplikací) • Logování a centrální zpracování (normalizace, korelace, reporting atd.) bezpečnostně relevantních událostí • Specifikace seznamu událostí, které jsou zaznamenávány a způsob jejich ukládání 			6.4 T2_TBP_správy ICT_v2.0 – kap. 7.1
5	Zajištění kontinuity provozu	<ul style="list-style-type: none"> • Stanovení minimální úrovně poskytovaných služeb • Identifikace možné příčiny výpadku IT služeb MHMP (včetně jejich pravděpodobnosti, velikosti dopadu a možných následků na bezpečnost informací) • Stanovení doby obnovy chodu • Stanovení bodu obnovy dat • Existence procesu řízení rizik a jeho provádění 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.1
6	Implementace opatření ke zvýšení odolnosti ICT/IS	<ul style="list-style-type: none"> • Kritická informační aktiva v aplikační vrstvě infrastruktury musí mít redundantní hardwarovou konfiguraci. • Kritická informační aktiva v databázové vrstvě infrastruktury musí mít redundantní hardwarovou konfiguraci. • V databázové vrstvě infrastruktury je doporučeno duální připojení ke každému logickému disku a využití centrálního diskového pole. • V databázové vrstvě infrastruktury je zakázáno používání lokálních disků 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.1

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		<p>pro ukládání dat (až na výjimky implementované mimo datovou zónu).</p> <ul style="list-style-type: none"> • V datové vrstvě infrastruktury je požadována optimální míra redundance a flexibilita. • V datové vrstvě infrastruktury je doporučeno použití centrálních diskových polí s interní podporou pro synchronní i asynchronní replikaci dat, využití centrálního datového prostředí pro sdílené souborové rozhraní a zálohování dat. 			
7	Určení provozního režimu aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Implementační dokumentace musí obsahovat způsob zařazení aplikace do třídy dostupnosti a splnění z toho plynoucích požadavků, dokumentaci všech externích vazeb aplikace (všechny datové a procesní závislosti od online komunikace s integrační vrstvou až po manuální zadávání příkazů/dat), alokované systémové zdroje, popis procesního zařazení aplikace. • Rozsah dokumentace je vhodné rozšířit o přípravu aplikace pro přechod do režimu R2 a R3 (vytvoření skriptů pro management aplikace nebo pro její zapojení do geografického clusteru), konfiguraci jednotlivých vrstev aplikace pro všechny podporované režimy, zajištění vazeb na dohledové centrum ve všech provozních režimech, připojení aplikace do zálohovacího subsystému ve všech podporovaných 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.2

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		režimech a vytvoření provozní dokumentace.			
8	Vytvoření plánů kontinuity a havarijních plánů	<ul style="list-style-type: none"> Pro udržení nebo obnovu provozních činností MHMP po přerušení nebo selhání kritických procesů a zajištění dostupnosti informací v požadovaném čase a požadovanou úroveň jsou vytvořeny a implementovány plány zachování kontinuity. Pracovní skupina pro bezpečnost informací určuje priority pro zachování kontinuity, stanovuje přijatelné úrovně pro ztrátu ICT služeb nebo informací a schvaluje postupy obnovy činností. Plány kontinuity musí obsahovat zavedení nouzových postupů až do obnovení činnosti, dokumentaci potřebných procedur a plány na proškolení zaměstnanců. Havarijní plány musí být vytvořeny pro zachování kontinuity kritických aktiv v případě výpadku proudu, selhání hardwaru, softwaru atd. 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.3 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.4
9	Vytvoření zálohovacích plánů, plánů obnovy a archivačních plánů	Data v systému jsou pravidelně zálohována a zabezpečena proti neautorizovanému přístupu. Datová úložiště jsou zabezpečena proti neautorizovanému přístupu a jsou upraveny i podmínky pro přenos médií a jejich bezpečnou likvidaci.			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.5
10	Postupy pro realizaci opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem	<ul style="list-style-type: none"> Bezpečnostní manažer, ve spolupráci s garantem odpovědný za posouzení očekávaných dopadů reaktivního opatření vydaného NBÚ na kontinuitu 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.6

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		<p>provozu IS určeného jako KII nebo VIS a vyhodnocení možných negativních účinků opatření i na další IS provozované MHMP.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bezpečnostní manažer ve spolupráci s garantem aktiva stanoví způsob implementace reaktivního opatření, který minimalizuje jeho případný negativní vliv na zajištění kontinuity provozu IS. 			
11	Organizace bezpečnosti a spolupráce třetích stran	<p>Systém má explicitně přiřazeny odpovědnosti za běh systému. Jednotlivé role a funkce jsou popsány z pohledu bezpečnostních odpovědností a pravomocí. Mezi spolupracujícími organizacemi existují pravidla pro zajištění důvěrnosti předávaných dat. Vztah se třetími stranami je smluvně ošetřen a oprávnění jsou přidělována na základě analýzy rizik. Smluvní podmínky upravují opatření k auditu třetích stran.</p>			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.7.1
12	Fyzická bezpečnost systému a okolí	<p>Systém je provozován v bezpečných lokalitách s fyzickou kontrolou přístupu a chráněných před nepříznivými fyzickými vlivy.</p>			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.7.1
13	Bezpečný provoz systému	<p>Provozní dokumentace systému obsahuje soubor bezpečnostních pravidel pro zajištění běhu systému. Pravidla upravují i řízení uživatelských rolí a práv.</p>			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.7.1
14	Zabezpečení řízení přístupu (operační systém, aplikace a síťovou infrastrukturu)	<p>Přístup k systému, datům a podpůrné infrastruktuře je povolen pouze autorizovaným uživatelům. Přístup je garantován na základě nezbytné potřeby uživatele v rámci pracovní pozice a respektuje princip oddělení odpovědností.</p>			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.7.1 T2_TBP_správy ICT_v2.0 – kap. 8
15	Soulad s právními normami	<p>Systém běží v souladu s platnou</p>			T1_TBP_provozních

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		legislativou (zejména s ochranou osobních údajů) a interními požadavky MHMP. Umožňuje kontrolu technické shody a definuje opatření k auditu. Splnění podmínek pro GDPR.			činností_v2.0 - kap. 5.7.1
16	Řízení změn, rozvoje a přenosu do produkce bude probíhat v souladu s nadřizenými standardy a procesy MHMP				T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 6
17	Řízení bezpečnostních incidentů	<ul style="list-style-type: none"> • Detekce bezpečnostních incidentů • Řešení bezpečnostních incidentů • Vyhodnocení bezpečnostních incidentů 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 3.2 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 3.3 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 3.4
18	Dokumentační základna	<ul style="list-style-type: none"> • Zadávací dokumentace • Studie proveditelnosti • Systémová a technická dokumentace • Seznam závislostí • Implementační dokumentace • Instalační dokumentace • Dokumentace skutečného provedení • Provozní dokumentace • Způsob obnovy systému po havárii • Administrátorská dokumentace • Uživatelská dokumentace • Provozní deník 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 4.2 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.1.3 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.1.4 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 5.7.1 T4_TBP_konfigurace ICT_v2.0 – kap. 6.6
19	Vývojová, testovací a produkční prostředí	<ul style="list-style-type: none"> • Existence vývojového prostředí a jeho soulad s bezpečnostními pravidly • Existence testovacího a před-produkčního prostředí a jeho soulad s bezpečnostními pravidly 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 7 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 7.3 T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 7.4

ID	Název	Detail	Splněno	Důvod ¹	Vazba TBP
		<ul style="list-style-type: none"> Existence produkčního prostředí a jeho soulad s bezpečnostními pravidly 			T1_TBP_provozních činností_v2.0 - kap. 7.5

¹ V případě, že pro danou aplikaci není podmínka splněna (sloupec Splněno = Ne), nutné uvést důvod