

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU e-SBÍRKA A e-LEGISLATIVA NA ÚROVNI L1

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČO: 00007064

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 3605-881/0710

zastoupená: Ing. Mgr. Davidem Slámou, ředitelem odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

ID datové schránky: 6bnaawp

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MV ČR**“)

číslo smlouvy Objednatele: č.j. MV-197784-10/OSR-2023

a

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

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou A 77322

bank. spojení:

zastoupený:

ID datové schránky: hkrkpwn

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**NAKIT**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: 2023/225 NAKIT

(společně dále též jen jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o zajištění podpory informačního systému e-Sbírka a e-Legislativa na úrovni L1 v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
- a) je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- a) je státním podnikem ve smyslu § 3 odst. 5 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - c) ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech hrozícího úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku.
- 1.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh, připisován.
- 1.4 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že ve všech případech, kdy Smlouva stanoví doby nebo lhůty, jsou tyto doby nebo lhůty stanoveny v kalendářních dnech, pokud není v případě konkrétní doby nebo lhůty výslovně uvedeno, že se jedná o dny pracovní.

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je převedení Služeb (jak je tento pojem specifikován níže v odst. 2.2 Smlouvy) na Poskytovatele a stanovení způsobu a podmínek poskytování Služeb.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby podpory Systému na úrovni L1, jejichž specifikace je obsažena v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“), přičemž součástí Služeb je rovněž zajištění převodu Služeb na Poskytovatele v rozsahu, který lze za dobu, na kterou je tato Smlouva sjednána, realizovat (dále jen „**Tranzice**“).
- 2.3 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované Služby (včetně činností provedených v rámci Tranzice za dobu trvání této Smlouvy) cenu dohodnutou v této Smlouvě způsobem v této Smlouvě sjednaným.

3. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB REALIZACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

- 3.1 Místem plnění je Česká republika.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby vzdáleným přístupem.
- 3.3 Služby podle čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány v souladu s popisem uvedeným v Příloze č. 1 Smlouvy, a to od 1. 1. 2024 do 31. 3. 2024.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za poskytnutí Služeb činí 987 273,42 Kč (slovy: devět set osmdesát sedm tisíc dvě stě sedmdesát tři korun českých a čtyřicet dva haléřů bez DPH měsíčně (dále jen „**Cena**“), celkem tedy 2 961 820,26 Kč (slovy: dva miliony devět set šedesát jedna tisíc osm set dvacet korun českých a dvacet šest haléřů) bez DPH za období dle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy.
- 4.2 Cena dle tohoto článku Smlouvy je cenou maximální, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou a zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému a včasnému poskytování Služeb.
- 4.3 Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. K Ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.4 Vyúčtování Ceny provede Poskytovatel na základě daňového dokladu vystaveného zpětně za každý měsíc v období dle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy, a to do pěti (5) pracovních dnů od konce měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány.
- 4.5 Splatnost řádně vystavené faktury musí činit nejméně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Faktury budou doručeny datovou zprávou prostřednictvím datové schránky.
- 4.6 Faktura musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a ust. § 435 OZ. Poskytovatel je povinen připojit k faktuře kopii Výkazu Služeb.
- 4.7 Nebude-li jakákoliv faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez uhrazení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Oprávněným vrácením faktury pozbývá platnosti lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) dnů začne běžet ode dne jejího doručení Objednateli.

- 4.8 Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Všechny částky poukazované v korunách českých vzájemně Smluvními stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů druhé Smluvní strany spojených s převodem na jejich účty.
- 4.9 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na Cenu za Služby.
- 4.10 V případě doručení faktury Objednateli v období od 15. prosince příslušného kalendářního roku do 31. března následného roku je Objednatel oprávněn prodloužit splatnost takové faktury na šedesát (60) dnů ode dne jejího doručení.
- 4.11 Objednatel uhradí přijatou fakturu pouze na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, který musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ust. § 96 odst. 2 Zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění bankovního účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 4.12 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu ust. § 106a Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do tří (3) pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

5. VÝKAZ SLUŽEB

- 5.1 Poskytovatel zašle Objednateli do pěti (5) pracovních dnů ode dne skončení každého měsíce v období dle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy výkaz Služeb, který bude obsahovat informace prokazující skutečný rozsah a kvalitu poskytnutých Služeb za příslušný měsíc.
- 5.2 Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že výkaz Služeb podle odst. 5.1 Smlouvy má toliko informativní charakter pro Objednatele a na posouzení tohoto výkazu Služeb ze strany Objednatele nebude záviset oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za každý měsíc v období dle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje:
- a) poskytovat řádně a včas Služby v souladu s ujednáními obsaženými v této Smlouvě (včetně jejích příloh);

- b) postupovat při poskytování Služeb s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s poskytovanými Službami, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- c) bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služeb;
- d) informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách majících vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly poskytování Služeb ovlivnit;
- e) použít veškeré podklady předané mu Objednatelem pouze pro účely Smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití; nestanoví-li Objednatel jinak, je Poskytovatel povinen uvedené podklady vrátit Objednateli do jednoho (1) měsíce ode dne skončení účinnosti Smlouvy. V případě dřívější výzvy Objednatele je Poskytovatel povinen uvedené podklady Objednateli vrátit do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení takové výzvy za předpokladu, že tím nebude narušeno poskytování Služeb dle této Smlouvy;
- f) zajistit, aby jeho prohlášení uvedené v čl. 1 odst. 1.2 písm. b) Smlouvy zůstalo pravdivé po celou dobu trvání této Smlouvy.
- g) zabezpečit účast pracovníků Poskytovatele či jím určených osob na pracovních schůzkách.

6.2 Objednatel se dále zavazuje:

- a) poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádné a včasné poskytování Služeb dle této Smlouvy;
- b) zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- c) zabezpečit účast pracovníků Objednatele či jím určených osob na pracovních schůzkách;
- d) poskytnout Poskytovateli veškeré informace relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to zejména:
 - interní předpisy a pokyny, které jsou pro Poskytovatele závazné, byl-li s nimi Poskytovatel řádně seznámen, a
 - veškeré dokumenty vztahující se k Systému či se Systémem související, potřebné pro řádné a včasné poskytování Služeb dle této Smlouvy [zejména veškerou dokumentaci design a architektura řešení dodanou v rámci realizace projektu, dále pak provozní příručky administrátora a systémovou,

bezpečnostní dokumentaci (bezpečnostní politika a bezpečnostní směrnice)], které je Objednatel objektivně schopen Poskytovateli poskytnout;

- e) poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou k řádnému a včasnému poskytování Služeb (zejména zajistit spolupráci mezi všemi dotčenými subjekty, podílejícími se na vývoji, dodávce, implementaci a provozu Systému a poskytování služeb se Systémem souvisejících v rozsahu, v jakém je zajištění této spolupráce pro Objednatele objektivně možné);
- f) poskytnout Poskytovateli či pro Poskytovatele zajistit (dle relevance) veškerá oprávnění k Systému potřebná pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy;
- g) zajistit, aby jeho prohlášení uvedené v čl. 1 odst. 1.1 písm. b) Smlouvy zůstalo pravdivé po celou dobu trvání této Smlouvy.

7. PODDODAVATELÉ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Služeb pro něj v rámci Služeb každý z poddodavatelů realizuje) a o jejich změně, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy změna nastala.
- 7.2 Zadání poskytování části Služeb poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti za řádné poskytování Služeb vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění (či jeho část), které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej realizoval sám.


8. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Uzavřít Smlouvu, uzavírat dodatky ke Smlouvě a ukončovat Smlouvu prostřednictvím dohody nebo odstoupením od Smlouvy mohou výhradně oprávnění zástupci Smluvních stran. Za oprávněné zástupce Smluvních stran se považují pro účely této Smlouvy osoby, které mohou podle obecných právních předpisů jednat samostatně nebo společně s další osobou za Smluvní stranu (typicky příslušný ředitel na straně Objednatele nebo ředitel na straně Poskytovatele).
- 8.2 Každá ze Smluvních stran dále určuje oprávněnou osobu pro účely Smlouvy. Oprávněná osoba vystupuje jako zástupce Smluvní strany v případech právního jednání souvisejícího se Smlouvou s výjimkou případů stanovených v odst. 8.1 Smlouvy. Oprávněná osoba je zejména oprávněna podávat a přijímat informace o průběhu poskytování Služeb, vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru.

Smluvní strany určují pro účely Smlouvy následující oprávněné osoby:

- a) za Objednatele:



b) za Poskytovatele: 

8.3 Každá ze Smluvních stran dále určuje kontaktní osobu pro účely Smlouvy. Kontaktní osoba je určena zejména ke komunikaci mezi Smluvními stranami a řešení každodenních otázek spojených s poskytováním Služeb. Kontaktní osoba není oprávněna k právnímu jednání vyhrazenému oprávněnému zástupci v odst. 8.1 Smlouvy nebo oprávněné osobě v odst. 8.2 Smlouvy.

Smluvní strany určují pro účely Smlouvy následující kontaktní osoby:

a) za Objednatele: 

b) za Poskytovatele: 

8.4 Každá ze Smluvních stran má právo změnit jí určenou oprávněnou osobu nebo kontaktní osobu, musí však o každé změně vyrozumět písemně (např. e-mailem) druhou Smluvní stranu. Změna oprávněné osoby nebo kontaktní osoby je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. V souvislosti se změnou oprávněné nebo kontaktní osoby dle tohoto odstavce Smlouvy není nutné k této Smlouvě uzavírat dodatek.

9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochrana Důvěrných informací

9.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:

- a) si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“);
- b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

9.2 Smluvní strany se dohodly, že Důvěrné informace nikomu nesdělí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

- a) Smluvní strany mají povinnost stanovenou právním předpisem; a/nebo
- b) takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti; a/nebo
- c) se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku Smlouvy.

9.3 Za třetí osoby dle odst. 9.2 Smlouvy se nepovažují:

- a) zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

b) orgány (nejvyšší, kontrolní, výkonné) Smluvních stran a jejich členové včetně osob, které jsou obecně oprávněny jednat za Smluvní stranu dle právních předpisů;

c) ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele; a

d) ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, za předpokladu, že se podílejí na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na plnění spojeném s poskytováním Služeb dle Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvními stranám ve Smlouvě.

9.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli a Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak.

9.5 Závazek k mlčenlivosti a ochraně Důvěrnosti informací je pro obě Smluvní strany nadále platný bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.

Ochrana osobních údajů

9.6 Pokud řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v následujícím rozsahu:

- jméno a příjmení,
- funkce / pozice,
- e-mail,
- telefonní číslo.

9.7 Zpracování osobních údajů je definováno příslušnou právní úpravou, přičemž se jedná zejména o jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy.

9.8 Osobní údaje budou zpracovány po dobu trvání této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.

9.9 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zpracováním osobních údajů či s plněním povinností vyplývajících z příslušné právní úpravy.

9.10 Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679

ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) ve spojení s právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů.

9.11 Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:

- a) nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- b) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
- c) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
- d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném;
- f) na žádost Objednatele kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
- g) po skončení této smlouvy protokolárně odevzdat Objednateli nebo nově pověřenému zpracovateli všechny osobní údaje zpracované po dobu trvání Smlouvy.

9.12 Smluvní strany jsou povinny:

- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
- b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
- c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
- d) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;

- e) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, POJIŠTĚNÍ

- 10.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
- 10.2 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových vnitřních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 10.3 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené Smluvní strany v konkrétním případě.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 100.000.000,- Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Poskytovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistné smlouvy) Objednateli bezodkladně po podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami a dále kdykoliv na vyžádání Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele.
- 10.5 Poskytovatel je povinen k náhradě škody bez ohledu na to, zda je škoda kryta pojištěním. Škoda může být, byť částečně, uhrazena pojišťovnou dle sjednaného pojištění odpovědnosti za škodu.

11. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 11.1 Smluvní strany se dohodly na smluvních pokutách stanovených v následujících odstavcích tohoto článku 11 Smlouvy.
- 11.2 V každém jednotlivém případě porušení závazku Smluvní strany k ochraně Důvěrných informací dle příslušných ustanovení článku 9 Smlouvy je oprávněná Smluvní strana oprávněna požadovat od Smluvní strany, která povinnost porušila, zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

- 11.3 Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody ve výši přesahující výši smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 11.4 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 11.5 Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno datovou zprávou prostřednictvím datové schránky. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
- 11.6 Obě Smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo úrok z prodlení vyzvat druhou Smluvní stranu k podání vysvětlení porušení smluvní povinnosti.

12. SPOLUPRÁCE A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 12.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat primárně prostřednictvím kontaktních osob určených v odst. 8.3 Smlouvy, v odůvodněných případech prostřednictvím oprávněných osob určených v odst. 8.2 Smlouvy nebo oprávněných zástupců Smluvních stran.
- 12.4 Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě Smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem Smlouvy. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi Smluvními stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou či elektronickou poštou, a to na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví Smlouvy, nebo na takové adresy, které si Smluvní strany vzájemně písemně oznámí.
- 12.5 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená:

- a) dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
 - b) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
 - c) dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
 - d) dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení odesláno doporučenou poštou na adresu Smluvní strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty.
- 12.6 Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či důvěrné informace, budou doručovány buď osobně, nebo zasílány elektronicky a šifrovány. Šifra pro elektronickou komunikaci bude určena před zahájením realizace plnění Smlouvy.

13. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 13.2 Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do 31. 3. 2024.
- 13.3 Uplynutím doby, na kterou je Smlouva uzavřena dle odst. 13.2 Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti, která mají dle zákona nebo Smlouvy trvat i po jejím ukončení.
- 13.4 Smlouva může být ukončena:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - b) odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran za podmínek uvedených v tomto článku Smlouvy.
- 13.5 Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat:
- a) Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost dle čl. 10 odst. 10.4 Smlouvy; nebo
 - b) další případy, o kterých tak stanoví výslovně Smlouva.
- 13.6 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat zejména (nikoli však výlučně):
- a) porušení prohlášení Objednatele obsaženého v čl. 1 odst. 1.1 písm. b) Smlouvy; nebo

- b) porušení závazku Objednatele obsaženého v čl. 7 odst. 7.2 písm. d), e) a/nebo f) Smlouvy.
- 13.7 Odstoupení od Smlouvy ze strany oprávněné Smluvní strany nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži druhé Smluvní strany.
- 13.8 Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se plnění poskytnuté Poskytovatelem nevrací a Poskytovateli v takovém případě vzniká nárok na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny, přičemž při stanovení výše obvyklé ceny se přihlédne k ceně a fakturačním podmínkám dle Smlouvy.
- 13.9 Ukončením účinnosti Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti založená Smlouvou, která mají podle zákona, Smlouvy nebo na základě své povahy trvat i po jejím skončení, zejména ustanovení Smlouvy o odpovědnosti za škodu ve smyslu článku 10 Smlouvy, o ochraně osobních údajů a Důvěrných informací, o sankcích ve smyslu článku 11 Smlouvy, a o Exitu ve smyslu článku 14 Smlouvy.

14. EXITOVÁ SOUČINNOST

- 14.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli informace a součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb či jejich části na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde při/po ukončení účinnosti Smlouvy, a to z důvodu uplynutí doby jejího trvání nebo odstoupení od Smlouvy některou ze Smluvních stran (dále jen „Exit“). Uvedená povinnost Poskytovatele se uplatní i pro případ dohody Smluvních stran o ukončení Smlouvy, pokud Smluvní strany v rámci dohody nestanoví jinak.
- 14.2 Závazek dle tohoto ustanovení odst. 14.1 Smlouvy platí i po uplynutí doby trvání Smlouvy, a to po dobu maximálně do uplynutí šesti (6) měsíců od ukončení Smlouvy. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že po uplynutí šesti (6) měsíců od ukončení Smlouvy není Poskytovatel povinen plnění uvedená v tomto odst. 14.1 Smlouvy Objednateli poskytnout.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

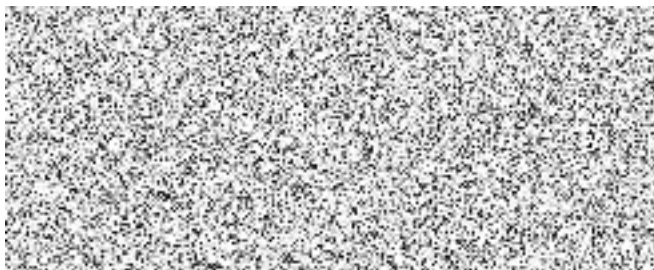
- 15.1 Smluvní strany podpisem Smlouvy sjednávají, že, pokud Smlouva nestanoví jinak, závazky Smlouvou založené budou vykládány výhradně podle obsahu Smlouvy, bez přihlídnutí k jakékoli skutečnosti, která nastala a/nebo byla sdělena, jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně před uzavřením Smlouvy.
- 15.2 Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný po uzavření

Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.

- 15.3 Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 15.4 Smlouva se řídí českým právním řádem, příslušné k řešení sporů jsou soudy České republiky. Smluvní strany sjednávající místní příslušnost soudu dle sídla Objednatele ke dni podání žaloby (návrhu) k soudu.
- 15.5 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě pěti (5) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.6 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se Služeb, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 15.7 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly ve Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Smlouvy a případy taxativně stanovené Smlouvou.
- 15.8 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 15.9 Vztahy Smluvních stran Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména pak Občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během třiceti (30) dnů od vzniku sporu, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny soudy v České republice.
- 15.10 Smlouva je podepsána elektronickými podpisy.
- 15.11 Nedílnou součástí Smlouvy je následující příloha:
Příloha č. 1: Specifikace Služeb

Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne: _____



ředitel

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

V Praze dne: _____

Ing. Mgr. David Sláma

ředitel odboru strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

1. Specifikace Služeb podpory Systému na úrovni L1

1.1 Poskytování podpory L1 úrovně pro produkční provoz e-Sbírký a e-Legislativy:

Periodizace	Název	Popis
Průběžně	Podpora eSeL	<ul style="list-style-type: none">• Podpora první úrovně (L1) koncových uživatelů při používání eSeL prostřednictvím telefonického kanálu, e-mailu a ServiceDesk nástroje• Příjem incidentů a požadavků (tiketů) ze strany koncových uživatelů• Zadání tiketů do ServiceDesk nástroje• Shromáždění a doplnění relevantních informací pro řešení nahlášených tiketů včetně komunikace s koncovým uživatelem• Klasifikace tiketu• Základní analýza tiketu pro identifikaci předmětné oblasti (incident vs. požadavek, resp. technologická, aplikační nebo metodická oblast) a identifikace příčiny problému• Poskytování základní konzultační a poradenské činnosti koncovým uživatelům• Řešení “známých” chyb (existuje postup, jak chybu/požadavek řešit na této úrovni)• Využívání postupů pro řešení incidentů a požadavků (znalostní báze)• Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL, zejména předávání tiketů k řešení na odpovídající L2 úrovně podpory• Eskalace na vyšší úroveň podpory• Kontrola a poskytování zpětné vazby odpovědným osobám při přípravě podkladů pro realizaci první úrovně podpory (znalostní báze, návody, dokumentace apod.) <p>Mechanismus podpory a podpory procesu je definován v dokumentu „Popis procesů podpory“.</p>
	Eskalace incidentů a požadavků	<ul style="list-style-type: none">• Zajištění potřebných eskalací incidentů a požadavků

1.2 Specifikace Služeb podpory Systému L1 v části týkající se zajištění poskytování ServiceDesk

1.2.1 Katalogový list – Service Desk

Služba	Poskytování ServiceDesk nástroje
Krátký popis:	Poskytování ServiceDesk nástroje pro pracovníky L1-L2 úrovně podpory v režimu 8x5.
Parametry služby:	Služba je poskytována pro systém eSeL a je dostupná kdekoliv, tj. prostřednictvím internetu. Provozní doba poskytované služby je v režimu 8x5 s dostupností 99 %. Další kvalitativní parametry služby jsou definované v tomto katalogovém listu.

1.2.2 Popis služby

Katalogový list "Poskytování ServiceDesk nástroje" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služby nástroje jednotného kontaktního místa Poskytovatele pro zajištění podpory systému eSeL.

Předmětem poskytované služby je poskytnutí nástroje jednotného kontaktního místa (SPoC –Single Point of Contact) a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Veškeré požadavky týkající se konkrétních již Poskytovatelem poskytovaných služeb je možné podávat či řešit prostřednictvím ServiceDesk nástroje.

Příklady požadavků směřovaných na ServiceDesk (výčet není úplný):

- Standardní servisní požadavky a tickety, tak jak jsou definované pro jednotlivé služby a procesy.
- Požadavky na změnu služby či některých parametrů služby SD.
- Požadavky na nasazení (Release management).
- Konzultace týkající se procesu poskytování podpory a komunikačních kanálů (zejména elektronické aplikace pro zadávání požadavků).
- Požadavky na reporting (včetně speciálních požadavků na vytvoření aktuálního přehledu řešených požadavků).
- Požadavky na informace o servisních požadavcích (způsob řešení, stav atd.).

Standardní komunikační kanály:

- Webové rozhraní ServiceDesk nástroje.
- Elektronická pošta (e-mail).
- Telefon.

Služba je charakterizována následujícími prvky:

- ServiceDesk nástroj slouží pro přijímání hlášení incidentů a obecně veškerých požadavků na služby poskytované Poskytovatelem v rámci podpory systému eSeL.
- V ServiceDesk nástroji dochází k iniciování řešení nahlášených závad / požadavků / incidentů atd. (dále jen ticketů), jejich řešení na úrovni L1-L2 podpory a případné zpětné hlášení jejich vyřešení ohlašovatelí ticketu.
- Provádění průběžného monitoringu poskytované Služby a poskytování konzultací, týkajících se poskytované Služby.

Součástí této služby je poskytnutí SW a licencí s podporou od výrobce, úzce svázaných se zajištěním služby, v rozsahu potřebném pro účely této Smlouvy, Součástí služby není poskytování jiného software a licencí.

Detailní činnosti realizované v rámci L1 a L2 podpory systému eSeL jsou uvedené ve specifických katalogových listech.

1.2.3 Požadavky na ServiceDesk nástroj

Nástrojová podpora v podobě ServiceDesk nástroje, který bude, kromě dalších komunikačních kanálů, zajišťovat interakci mezi koncovým uživatelem a pracovníky L1-L2 podpory musí splnit následující požadavky Objednatele:

- Jediné kontaktní místo pro uživatele služeb včetně partnerů, pro IT specialisty (řešitele) a externí dodavatele.
- Poskytnout odpovídající rozhraní pro jednotlivé skupiny / role minimálně na úrovni uživatel, řešitel a administrátor.
- Řízení a podpora procesů dle ITIL minimálně pro:
 - Incident management
 - Request fulfillment
 - Change management
 - Release a Deployment management
 - Service-level management
 - Knowledge management
- Konfigurace workflow pro jednotlivé procesy.
- Vytvoření a údržba řešitelských skupin.
- Schvalování v řešitelských skupinách pověřenými osobami.
- Měření KPI, SLA a OLA + reporting.

- Automatické zpracování přichozího e-mailu a jeho transformace do záznamu (ticketu).
- Napojení na monitorovací systém a zpracování informace o nedostupnosti/chybě monitorovaných parametrů včetně transformace informace do záznamu (ticketu).
- Dostupnost z Internetu pro interní i externí uživatele.
- Kapacitní a licenční dimenzování nástroje pro 200 uživatelů.

1.2.4 Životní cyklus ticketu

Způsob práce s ticketem je obecně popsán procesem, do kterého ticket spadá (Incident – Incident management (Incidenty jsou nejčastěji zpracovávány požadavky ServiceDeskem), RFC – Change management, atd). Nejčastějším vstupem do ServiceDesku je informace o porušení požadovaných parametrů služby. Tato informace může být zadána přímo od uživatele přes GUI rozhraní ServiceDesk nástroje případně může přijít z monitorovacích nástrojů, kdy se může automaticky otevřít ticket rovnou v nástroji ServiceDesku.

Následuje potvrzení ticketu pracovníky L1 podpory a prvotní analýza požadavku či vzniklé chyby. V závislosti na zjištěném ServiceDesk klasifikuje požadavek, volitelně informuje uživatele o předpokládané době uzavření požadavku a jestliže není L1 podpora schopna požadavek vyřešit předává na další stupeň podpory.

Po celou dobu řešení je daná úroveň podpory odpovědná za daný ticket, jeho SLA parametry a komunikaci směrem k uživateli. Proto jsou veškeré potřebné informace dostupné v nástroji ServiceDesku v jednotné konfigurační databázi.

1.2.5 Ostatní

Provoz služby je procesně řízen následujícími procesy, jejichž vykonávání je zajištěné v rámci SD nástroje:

- správa incidentů (incident management – IM)
- plnění požadavků (request fulfilment – RF)
- řízení změn (change management – ChM)KL – Poskytování ServiceDesk nástroje
- řízení nasazení (release and deployment management – RDM)

Pro jednotlivé procesy bude vytvořen kalendář s přehledem pravidelných servisních oken (profylaxe systémů) a mimořádných servisních oken (např.

nasazení bezp. fixů, nasazení nových verzí v rámci procesu řízení změn a řízení nasazení) dostupný pro pracovníky L1 podpory.

Vykonávání těchto procesů je součástí této služby a odměna za jejich výkon je zahrnuta v ceně za tyto služby.

1.2.6 Kvalitativní parametry služby

1.2.6.1 Společné parametry a pravidla pro KPS

a) Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba a Plná provozní doba pro příslušnou třídu služby jsou definované následující tabulkou:

Třída služeb	Celková provozní doba (Service time)	Plná provozní doba (Support time)
Service Desk nástroj	24x7	8x5

Celková provozní doba (Service time) představuje dobu, po kterou je provozován systém ServiceDesk. Celková provozní doba je poskytována v čase 00:00 – 24:00. Do této doby se nezapočítávají servisní okna / plánované odstávky systému.

Plná provozní doba (Support time) představuje dobu, po kterou je poskytována služba ServiceDesk nástroje. Plná provozní doba je poskytována v čase 08:00 – 16:00.

b) Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování ServiceDesk nástroje“ je rozhraní jednotného kontaktního místa ServiceDesku, tj. webového rozhraní aplikace.

c) Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocení plnění poskytování ServiceDesk nástroje dle definované provozní doby měřením dostupnosti uživatelského rozhraní v monitorovacím nástroji. Případně dle

	objektivního prokázání Poskytovatelem nebo Objednatelem.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Časová značka hlášení Zabbixu. V případě, že Výpadek začne před a pokračuje po začátku Plné provozní doby, za začátek Výpadku se považuje začátek pokračující Plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Konec incidentu: Uzavřené hlášení v Zabbixu. V případě, že Výpadek končí po konci Plné provozní doby, je za konec Výpadku považovaný nejbližší následující konec Plné provozní doby.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě poskytování
Časový interval	Každý KPS (kvalitativní parametry služby) se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
SLA jednotka	ServiceDesk nástroj KL

d) Dostupnost SLA jednotky

i) Požadavky

Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, provozovanou v rámci této služby.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelem.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti celkové provozní době.

ii) Prahové hodnoty

DOSTUPNOST		
Třída služeb	Zelená (Green)	Červená (Red)
ServiceDesk nástroj	A ≥ 99 %	A < 99 %

1.2.6.2 Maximální doba jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje

a) Požadavky

V rámci poskytované služby je Dodavatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje.

Doba Výpadku je doba skutečného (změřeného) Výpadku.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem schválena Objednatelem.

Všechny funkce SLA jednotky musí být dostupné na konci Doby Výpadku.

b) Prahové hodnoty

NEDOSTUPNOST	
Maximální doba kumulovaného výpadku ServiceDesk nástroje v měřeném období (jeden měsíc)	8 Hodin v rámci provozně servisní podpory prováděné v režimu 8x5

1.2.8 Výjimky služby

Pro službu poskytování ServiceDesk nástroje nejsou definovány výjimky.

1.2.9 Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě.

Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument	
Položka	Vysvětlení
Identifikace služby	Jednoznačné dohodnuté označení kontejneru.
Servisní třída	Kvalitativní třída dle tohoto SLA
SLA parametr Servisní třídy	Parametry třídy dle tohoto SLA
SLA prahová hodnota RG	Prahová hodnota parametru je označení služby za určité období určitou „barvou“ RG (Red/Červená, Green/Zelená).

Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument

Položka	Vysvětlení
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro stávající měsíc
Hodnota – měsíc-1	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro předchozí měsíc
Hodnota – měsíc-2	Hodnota parametru v % a odpovídající RG dva měsíce zpět
Prahová hodnota maximální doba jednotlivého výpadku	Prahová hodnota parametru
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)
Komentář	

1.2.10 Předčasné ukončení služby

Předčasné ukončení služby v důsledku předčasného ukončení celého smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem není definováno v rámci tohoto KL (je definováno ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem).

Služba popsaná tímto katalogovým listem nemá speciální podmínky týkající se předčasného ukončení.

- 1.3 Vyhodnotí-li Poskytovatel, že daný incident nespadá pod podporu Systému na úrovni L1, předá tento incident bezodkladně poskytovateli služeb podpory Systému na příslušné vyšší úrovni (L2).

Vyhodnotí-li Poskytovatel, že daný incident nespadá pod podporu Systému na úrovni L1 a na základě tohoto vyhodnocení předá předmětný incident poskytovateli služeb podpory Systému na příslušné vyšší úrovni (L2), a poskytovatel služeb podpory Systému na příslušné vyšší úrovni (L2) nebude s předáním incidentu souhlasit, rozhodne o tom, pod jakou úroveň podpory Systému daný incident spadá, Objednatel. Objednatel je oprávněn přizvat za účelem určení úrovně podpory Systému třetí osobu s kvalifikací odpovídající této problematice.

- 1.4 Objednatel prohlašuje, že má ke dni uzavření této Smlouvy sjednánu a zabezpečenu technickou podporu subjektu odpovědného za poskytování služeb technické podpory na úrovni L2, jakož i veškerou technickou podporu všech v Systému zainteresovaných výrobců. Objednatel se zavazuje zajistit, aby, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy k ukončení podpory / podpor dle předchozí věty tohoto odstavce, nebyla dotčena možnost Poskytovatele předávat incidenty

nespadající pod podporu Systému na úrovni L1 a nebyla narušena schopnost Poskytovatele řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy.

1.5 Poskytovatel se zavazuje řešit nefunkčnosti Systému (incidenty) vzdáleně nebo v nutných případech v místě provozu Systému. Na řešení problému se Poskytovatel zavazuje pracovat až do doby, kdy bude splněno alespoň jedno z následujících kritérií:

- vyřešení problému a obnovení funkce v plném rozsahu;
- informování Objednatele o tom, že nefunkčnost Systému je způsobena známou, dosud nevyřešenou chybou; v takovém případě vytvoří Poskytovatel popis alternativního řešení nebo navrhne úpravu Systému tak, aby se chyba neprojevovala;
- informování Objednatele o tom, že nefunkčnost je způsobena z pohledu Poskytovatele vnějším prostředím např. vnější inf. systémy nebo agendové inf. systémy, infrastruktura Centrálního místa služeb (dále jen „**CMS**“) nebo vnější HW/SW. V takovém případě Poskytovatel Objednateli poskytne součinnost při řešení této nefunkčnosti s dodavatelem vnějšího prostředí.

