

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPRÁVY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ IT

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1

zastoupená: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem odboru infromatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s.

číslo účtu: 27-51579978/6000

číslo smlouvy Objednatele: **INO/40/05/003962/2024**

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Operátor ICT, a.s.

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

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676

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

zastoupená: Bc. Benedikt Kotmel, předsedou představenstva

a Petrem Suškou, MSc., místopředseda představenstva

číslo smlouvy Poskytovatele:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 čl. 2 ve spojení s § 2586 a násl.

a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

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

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

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je Objednatel;

1.2.2 poskytování služeb dle této Smlouvy je jednou z klíčových aktivit Poskytovatele;

1.2.3 dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele;

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

1.2.5 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;

1.2.6 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), přičemž Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 ZZVZ pro uplatnění tzv. vertikální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy

1.3 Poskytovatel se zavazuje udržovat svá prohlášení dle odst. 1.2 této Smlouvy v platnosti pro celou dobu její účinnosti.

1.4 Tato Smlouva nahrazuje v plném rozsahu Smlouvu o poskytování služeb správy koncových zařízení IT, uzavřenou mezi Smluvními stranami dne 05.08.2020, č. smlouvy INO/32/03/000161/2020, která byla schválena Radou hl. m. Prahy usnesením č. 1250 ze dne 15.06.2020 (dále jen „Původní smlouva“), na jejímž ukončení se tímto novým smluvním závazkem Smluvní strany dohodly, a to ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy. Po pozbytí účinnosti Původní smlouvy budou mezi Smluvními stranami i nadále probíhat vypořádání za Služby poskytnuté dle Původní smlouvy, zejména ve smyslu jejich evidence, akceptace a úhrady ceny. K tomuto

datu dále pozbydou účinnosti i veškeré dílčí Požadavky/Objednávky vzešlé z Původní smlouvy. Veškeré závazky a nároky Smluvních stran se posuzují podle smluvního vztahu, který byl účinný v době realizace dané Služby.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele za podmínek dále sjednaných v této Smlouvě poskytovat Objednateli služby správy koncových zařízení ICT Objednatele a další služby s nimi související (dále jen „**Služby**“).

Služby jsou dále specifikovány v

Příloha č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v Příloha č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v

- 2.2 Příloha č. 1 vymezeny v příslušném KL buď jako
- 2.2.1 pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení po celou zbývajících dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“, resp. „**Paušální KL**“); nebo jako
 - 2.2.2 Ad Hoc služby poskytované na základě Objednávek Objednatele učiněné postupem dle čl. 4 této Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti v rámci této Smlouvy pro potřeby Objednatele, přičemž pro tuto službu je stanoven samostatný KL.
- 2.3 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě a případně příslušné Objednávce.
- 2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
- 2.6 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem, není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
- 2.7 Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb, a to včetně zajištění součinnosti při uplatňování legislativních změn dotčených Služeb a/nebo provázaných systémů. Pro odstranění případných pochybností ohledně výkladu tohoto ustanovení Smlouvy Smluvní strany konstatují, že součinností se rozumí zejména (konzultační činnost nad zadáním k upřesnění požadavku ze strany Objednatele, nikoliv však realizace samotné interoperability nebo související analytická činnost, která však může být předmětem samostatné Ad Hoc služby zadávané dle čl. 4 této Smlouvy.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Paušálních služeb dle KL01, KL02, KL03, K04, KL06 a KL07 ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Paušální služby po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 3.3 Ad Hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 4 této Smlouvy kdykoli po dobu její účinnosti.

- 3.4 Místem plnění je sídlo Objednatele a jeho přidružené lokality v příloze č.6 této Smlouvy. Příloha č. 6 této Smlouvy představuje tzv. volnou přílohu, kdy její změny nepodléhají povinnosti uzavírat dodatky dle odst. 17.1 této Smlouvy, nemá-li tato změna dopad do cenových ujednání této Smlouvy. Před nabytím účinnosti změny jmenované přílohy je však Objednatel povinen tuto s předstihem alespoň 60 pracovních dnů předem písemně oznámit Poskytovateli prostřednictvím osob oprávněných jednat ve věcech obchodních.
- 3.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.

4. POSKYTOVÁNÍ AD HOC SLUŽEB

- 4.1 Ad Hoc služby budou poptávány dle postupu stanoveném v čl. 4.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat do 10 pracovních dnů závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:
- a) návrh konceptu technického řešení;
 - b) harmonogram plnění;
 - c) požadavky na součinnost Objednatele;
 - d) požadavky na součinnost třetích stran;
 - e) pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.
- Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závaznou objednávku a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.
- 4.3 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné nebo elektronické objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskyvatele Ad Hoc služby a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- a) konkrétní označení a bližší specifikace objednávaného plnění, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění, včetně uživatelského a licenčního zajištění pro Objednatele;
 - b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
 - c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány, jde-li plnění vymežit tímto způsobem, přičemž smluvní strany připouští i vymezení ceny za takového plnění formou jednorázové odměny, či paušální částky;
 - d) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 4.4 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 4.3 této Smlouvy a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskyvatele, je Poskytovatel

oprávněn ji odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 4.3 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 3. pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli.

- 4.5 Nejmenší objednatelný rozsah Ad Hoc služby, jejíž cena je v souladu s odst. 4.3 písm. c) Smlouvy určena dle člověkodnů, je stanoven jako 0,5 člověkodne, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce 1 osoby.
- 4.6 Objednatel není povinen vystavit byt' jedinou Objednávku dle tohoto článku Smlouvy. Součástí Ad Hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Objednávce, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad Hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad Hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1 poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;

poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle

Příloha č. 1 a dle Příloha č. 2 této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stíženo sankcí ve formě slevy z ceny nebo smluvní pokuty (dále jen „**SLA**“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v

- 5.1.2 Příloha č. 1 této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
 - 5.1.3 řídit se při poskytování Služeb dle této Smlouvy předpisy Objednatele k bezpečnostní politice a kybernetické bezpečnosti, a to v rozsahu dotýkajícím se postavení Poskytovatele jakožto dodavatele, a ve znění v jakém byly Poskytovateli Objednatelem při uzavření této Smlouvy plnění předány, v opačném případě postupuje Poskytovatel dle obecných zásad best practice;
 - 5.1.4 poskytovat Služby dle této Smlouvy výhradně prostřednictvím osob, které jsou držiteli dokladu o proškolení dle zákona č. 250/2021 Sb., o bezpečnosti práce v souvislosti s provozem vyhrazených technických zařízení a o změně souvisejících zákonů,
 - 5.1.5 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 5.1.6 zajistit v souladu s podmínkami dle Příloha č. 2 této Smlouvy aktualizaci dokumentace k příslušné Službě;
 - 5.1.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 5.1.8 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy;
 - 5.1.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl Objednatelem písemně seznámen, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
 - 5.1.10 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.1.11 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.1.12 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.1.13 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy i prostřednictvím svých poddodavatelů, v takovém případě však odpovídá Objednateli jako by Služby poskytoval sám. Objednatel si vyhrazuje právo na schválení činnosti poddodavatele. Poskytovatel Objednateli písemně oznamuje využití poddodavatele pro každý úkon zvlášť, a to prostřednictvím Service Desku, přičemž schválení provádí Objednatel právě prostřednictvím Service Desk formou udělení souhlasu s předáním příslušného ticketu na poddodavatele pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodne písemně jinak.
- 5.3 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě a příslušné Objednávce.

Objednatel je zejména povinen poskytovat Poskytovateli součinnost při provádění testování a poskytovat mu seznam VIP uživatelů, a to vždy bez zbytečného odkladu po jeho aktualizaci.

- 5.4 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části, nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 5.5 Výkazy plnění jsou přehledné a kompletní a výsledky plnění SLA zpracovávají Poskytovatelem (dále jen „**Výkazy**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě nebo Objednávce, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. Samostatnou přílohu Výkazu také tvoří přehledy pracovních činností osob, které se na plnění Služeb podílely.
- 5.6 Výkazy budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v příslušném KL (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 5 kalendářních dnů od ukončení daného vyhodnocovacího období.
- 5.7 Objednatel je povinen Výkaz schválit nebo uplatnit své výhrady nejpozději do 10 kalendářních dnů od jeho doručení. Nevyjádří-li se Objednatel k Výkazu ve stanovené lhůtě, považuje se Výkaz za schválený.
- 5.8 Pro Služby s definovaným SLA je Vyhodnocovací období pro vyhodnocení kvality a plnění parametrů SLA stanoven 1 kalendářní měsíc.

6. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 6.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury, popřípadě schválení Výkazů, přičemž schválení Výkazů nenahrazuje akceptační proceduru pro druhy plnění, pro které je zvláštní akceptační procedura stanovena touto Smlouvou, zejména v tomto odstavci. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 6.3 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že se ve vztahu ke konkrétním dokumentům tato procedura uplatní omezeně či vůbec. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vytvoření software nebo jiného dílčího plnění podléhajícího akceptaci, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 6.4 této Smlouvy.
- 6.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to

porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.

6.3 Akceptace dokumentů

- 6.3.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem.
- 6.3.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.
- 6.3.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 6.3.2 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemá žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V případě, že se Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentu nevyjádří, považuje se dokument za akceptovaný. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 15 pracovních dnů
- 6.3.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 6.3.3, zavazuje se Poskytovatel provést ve lhůtě přiměřené povaze výhrady veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 6.3.5 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 6.3.4 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemá žádné připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V případě, že se Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi nevyjádří, považuje se za akceptovanou. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 15 pracovních dnů.
- 6.3.6 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 6.3.5, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 6.3.7 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst.6.3.3, odst. 6.3.5 nebo odst. 6.3.6 této Smlouvy potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíše oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.

- 6.3.8 Předávací protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán za každou smluvní stranu oprávněnou osobou dle čl. 11 této Smlouvy.
- 6.3.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

6.4 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 6.4.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v odst. 6.4 Smlouvy.
- 6.4.2 Předání a převzetí Objednatelům objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 6.4.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou nebo Objednávkou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 6.4.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 6.4.3 této Smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 6.4.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 6.4.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 6.4.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění je schopno sloužit účelu, k němuž bylo vytvořeno. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.

- 6.4.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 6.4.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto článku Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 6.4.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 6.4.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění.
- 6.5 Paušální služby nepodléhají akceptaci, ale Poskytovatel je povinen vyhotovovat o nich Výkazy dle odst. 5.5 této Smlouvy.
- 6.6 Lhůty uvedené tímto článkem Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v Příloha č. 4 této Smlouvy. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány.
- 7.2 Maximální rozsah Ad Hoc služeb dle této Smlouvy je Smluvními stranami dohodnut ve výši 750 člověkodnů, a to jako nejvýše přípustný rámec člověkodní za Ad Hoc služby za 1 kalendářní rok trvání této Smlouvy, vyjma Ad Hoc služby dle KL07 Cena za poskytování jednotlivých Ad Hoc služeb bude určena postupem podle odst. 4.3 písm. 4.3c) a odst. 7.3 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad Hoc služby v žádném minimálním rozsahu.
- 7.3 Cena za Ad Hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 4.5 této Smlouvy nebo jejich částech, a sazby v Kč bez DPH za 1 člověkohodinu ve výši dle sazebníku, který tvoří nedílnou součást této Smlouvy, jako její Příloha č. 4.
- 7.4 Cena Služeb bude Objednatel Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**Faktura**“), vystaveného pro Paušální a Ad Hoc služby,

nejpozději do 3 kalendářních dnů po schválení Výkazu za Vyhodnocovací období, v němž byly Služby poskytovány, kdy schválený Výkaz je vždy přílohou příslušné Faktury.

- 7.4.1 V případě, že jsou Ad Hoc jednorázového charakteru, budou zahrnuty do fakturace v kalendářním měsíci, ve kterém byly dokončeny protokolárním předáním Objednateli, nestanoví-li případně Objednávka Objednatele jinak.
- 7.4.2 V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, nebo byly poskytovány v nižším, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL v případě Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- 7.4.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit ceny Služeb o výši inflace, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející, vyjádřená v procentech, a to nejdříve k 1. dni kalendářního měsíce následujícího po uplynutí 12 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. V případě, kdy Poskytovatel zvažuje uplatnění této inflační doložky, je povinen předem s předstihem alespoň jednoho kalendářního měsíce Objednatele písemně informovat. V případě, kdy se na základě této informace Objednatel nevyjádří ve lhůtě 14 kalendářních dnů od jejího obdržení, aplikuje Poskytovatel inflační doložku bez dalšího, tj. ceny budou navýšeny s účinností k 1. lednu kalendářního roku (i zpětně od 1. ledna daného roku), a to o tolik procent, kolik činila inflace v roce předcházejícím. V případě záporné inflace (=deflace) se tato inflační doložka neuplatní a výše poskytované úplaty se nemění. V případě, kdy se Objednatel k oznámení Poskytovatele o aplikaci inflační doložky vyjádří záporně, zavazují se smluvní strany vyvinout maximální úsilí k dosažení vzájemné shody.
- 7.5 Cena bude Objednatelem zaplácena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v čl. 7 Smlouvy.
- 7.6 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení Faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti Faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto Faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
- 7.7 Všechny Faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel Faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo Faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle odst. 7.4 této Smlouvy.
- 7.8 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě

její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury.

- 7.9 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 7.10 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši pěti setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Smluvní strany se dohodly, že po dobu účinnosti této Smlouvy je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna písemně navrhnout změny Služeb a dalších ustanovení Smlouvy (dále též „**Změna**“), a to za dále stanovených podmínek a pravidel. V případě, že pro konkrétní Změnu není procesní postup níže popsán, aplikují se následující obecná pravidla.
- 8.1.1 Předkládající Smluvní strana vznesse písemný návrh na Změnu a tento zašle prostřednictvím datové schránky druhé Smluvní straně. Návrh na Změnu bude obsahovat minimálně popis navrhované Změny, označení dotčených třetích stran, popis cenových a jiných dopadů Změny a další případné podstatné lhůty a termíny.
- 8.1.2 Objednatel vede za účelem naplnění dokumentační povinnosti databázi Změn (dále též „**Registr Změn**“), která obsahuje identifikaci vznesených návrhů na Změnu, klíčové informace k návrhu, datum vznesení, prioritizaci návrhů.
- 8.1.3 Objednatel neprodleně po doručení návrhu na Změnu provede prioritizaci návrhu dle vyhodnocení závažnosti dopadu Změny do Služeb a nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení návrhu vyzve písemně Poskytovatele ke zpracování Změnového listu, a to v rozsahu dle Přílohy č. 7 této Smlouvy (dále též „**Změnový list**“). Je-li Objednatel sám předkládající Smluvní stranou, provádí prioritizaci návrhu souběžně s jeho odesláním Poskytovateli a nedochází k odeslání výzvy na zpracování Změnového listu.
- 8.1.4 Změnový list zpracuje předkladatel a předloží druhé Smluvní straně dle termínu určeného ve výzvě na zpracování Změnového listu po dohodě Objednatele a Poskytovatele na Změnu dle pododst. 8.1.3 této Smlouvy výše.
- 8.1.5 V případě, kdy Změna má být realizována, nastává její účinnost:
- s účinností příslušného dodatku k této Smlouvě, v případě, kdy Změna má dopad do cenových ujednání touto Smlouvou nepředvídaných, či významně mění postavení Smluvních stran, které má dopad do hlavního textu Smlouvy,
 - ke dni stanoveném v rozhodnutí o Změně v případech odlišných od písm. a) tohoto pododst. 8.1.5 Smlouvy
 - ke dni stanoveném Objednatelem, jedná-li se o Změnu vnitřního předpisu Objednatele (ve smyslu vnitřního předpisu vydávaného HMP, či Magistrátem HMP), neboť vnitřní předpis Objednatele podléhá samostatným schvalovacím procesům mimo tuto Smlouvu.

- 8.2 Ve vztahu ke KL, které tvoří přílohu této Smlouvy, určují Smluvní strany následující pravidla jejich tvorby, změny, či zrušení (dále též „**Změny KL**“), a to v závislosti na dopadu Změny KL na cenová ujednání Smlouvy, postavení Smluvních stran a Služby Poskytovatele (dále též „**dopad do Smlouvy**“), přičemž postupy níže se neuplatní v případě, kdy se jedná Změnu KL vyplývající z Ad hoc služeb.
- 8.2.1 Nemá-li Změna KL dopad do Smlouvy, zašle Poskytovatel písemný návrh Změny KL Objednateli:
- a) Objednatel je oprávněn se k navrhované Změně KL písemně vyjádřit, a to do 5 pracovních dnů od jejího doručení prostřednictvím datové schránky. Změna KL představuje údaj zapisovaný do Registru Změn jako samostatná kategorie Změny.
 - b) V případě, kdy Objednatel využije svého práva a ke Změně KL se písemně vyjádřit, je Poskytovatel povinen na toto vyjádření písemně reagovat též ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení vyjádření Objednatele. Nedojde-li k dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem řeší se spor jakožto incidenční, dle této Smlouvy.
 - c) Objednatel schválí Změnu KL písemně výslovným souhlasem, či mlčky, a to v případě, kdy se ve výše stanovené lhůtě dle písm. a) tohoto pododst. 8.2.1. Smlouvy ke Změně KL nevyjádří.
 - d) Změna KL je účinná dnem doručení jejího schválení do datové schránky Poskytovatele, či uplynutím lhůty pro písemné vyjádření dle písm. a) tohoto pododst. 8.2.1. Smlouvy.
- 8.2.2 Má-li Změna KL dopad do těla Smlouvy, je povinen Poskytovatel tento dopad v písemném návrhu Změny KL výslovně identifikovat. Smluvní strany v takovém případě Změnu KL provedou formou uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 8.3 Objednatel za účelem neustálého zlepšování Služeb po uplynutí 3 kalendářních měsíců po nabytí účinnosti Změny provede vyhodnocení dopadu Změny do poskytování Služeb dle této Smlouvy, přičemž Poskytovatel mu k tomuto poskytnou svou součinnost.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

- 9.1 Součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy nejsou movité věci, tyto na své jméno a náklady pořizuje Objednatel a následně je předává Poskytovateli v rámci své součinnosti vedoucí k řádnému zajišťování Služeb Poskytovatele. Smluvní strany dále předpokládají, že v budoucnu vznikne za účelem zajištění této součinnosti Objednatele vůči Poskytovateli tzv. konsignační sklad. V případě, kdy nebude tato Smlouva právně a finančně pokrývat vztah Objednatele a Poskytovatele k tzv. konsignačnímu skladu, zavazují se Smluvní strany tuto situaci řešit formou Objednávky na Ad Hoc službu nebo formou uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 9.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve

znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního, časového, počtu uživatelů nebo míry užívání (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto článkem Smlouvy, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v odst. 9.7 níže), vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 této Smlouvy.

- 9.3 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 9.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 9.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 9.6 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

9.7 Pravidla pro použití standardního software

V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový“ software, kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto článku Smlouvy (dále jen „**standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy:

- 9.7.1 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
- 9.7.2 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
- 9.7.3 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 9.7 upustit.
- 9.7.4 V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 9.7.3, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 9.7.2 zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
- 9.7.5 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance v přiměřeném množství rozsahu, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
- 9.7.6 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.

- 9.8 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
- 9.9 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 9.10 Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
- 9.11 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který umožňuje neomezené provádění změn ve zdrojovém kódu a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
- 9.11.1 Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
- 9.11.2 Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
- 9.11.3 Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
- 9.11.4 Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto odst. 9.11 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
- 9.12 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 9.11 této Smlouvy, s výjimkou

zejména volného šíření zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.

- 9.13 Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho subdodavatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
- 9.14 Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho subdodavatel, je Poskytovatel povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám.
- 9.15 V případě, že předmětem Ad Hoc služby dle této Smlouvy bude realizace činnosti, v jejímž rámci bude řešena i problematika autorských děl a specifických licencí, která není pokryta v ujednání dle čl. 9 této Smlouvy výše, zavazují se Smluvní strany tuto problematiku písemně ujednat v rámci procesu dle odst. 4.2 této Smlouvy.

10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

- 10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 10.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 2.6 této Smlouvy,
 - 10.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
 - 10.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

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

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 11.2 Oprávněné osoby ve věcech smluvních jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.
- 11.3 Osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat o změně této Smlouvy a Objednávkách a Nabídkách podle čl. 4 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu ani k ní uzavírat dodatky.
- 11.4 Oprávněné osoby ve věcech technických jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Smlouvy, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky dle této Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.
- 11.5 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloha č. 3 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 11.6 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnit oprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - 12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
- 12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:
 - 12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 12.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
 - 12.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele,

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

- 12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 12.6 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
- 12.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - 12.7.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 12.7.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 12.7.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
 - 12.7.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 12.7.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci jsou obsažené ve Smlouvě nebo souhlasu Objednatele s jejich zveřejněním.

- 12.8 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků na webových stránkách Objednatele.
- 12.9 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.10 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

13. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 13.1 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 této Smlouvy.
- 13.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 13.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 11 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 13.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloha č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat.
- 13.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 13.7 Tímto článkem není žádným způsobem omezena komunikace stran týkající se průběžného poskytování Služeb.

14. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 14.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 14.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání (zadání označené za chybné), které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 14.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**Vyšší moc**“).
- 14.4 Za Vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné smluvní strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 14.5 Za Vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné smluvní strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná smluvní strana již byla v prodlení.
- 14.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy.
- 14.7 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout, nebo úhradu sankce či slevy z ceny, a to na celkovou částku odpovídající ceně všech Služeb za kalendářní měsíce, ve kterých trvaly skutečnosti zakládající příslušné právo. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 14.8 V případě, že Poskytovatel poruší smluvené povinnosti dle této Smlouvy tím, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby, bude tato Služba dle příslušných SLA nedostupná, po dobu delší než je uvedeno v příslušných KL nebo překročí maximální přípustný počet incidentů priority 1 dle příslušných KL nebo dojde k nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 1 dle KL SLA, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu nebo slevu z ceny ve výši uvedené taktéž v odpovídajících KL.
- 14.9 Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 14.10 Poskytovatel je oprávněn zohlednit právo Objednatele na smluvní pokutu také formou slevy z ceny poskytnuté při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně postupem podle odst. 14.9 této Smlouvy.

- 14.11 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

15. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 15.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 15.2 Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 15.2.1 pokud se ukáže, že Poskytovatel nemá oprávnění poskytovat Služby podle této Smlouvy;
- 15.2.2 Poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů oproti termínům sjednaným postupem dle této Smlouvy nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Objednatele od Smlouvy odstoupit.
- 15.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
- 15.3.1 Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
- 15.3.2 Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy,
a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.
- 15.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 15.5 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu či Objednávku písemně vypovědět (a to i částečně) bez udání důvodů, a to s šestiměsíční výpovědní dobou, která uplyne ke konci šestého měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto výpověď nebo částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 15.6 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu či Objednávku písemně vypovědět (a to i částečně) bez udání důvodů, a to s šestiměsíční výpovědní dobou, která uplyne ke konci šestého měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Objednateli. Tuto výpověď nebo částečnou výpověď je Poskytovatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 15.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

16. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 16.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými souvisejícími právními předpisy.
- 16.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost, výkon práva, či povinnosti, o platnosti, či neplatnosti úkonů, náhradách, aj. (dále jen „**Smluvní incidenční spor**“) a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zasláné kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně. V případě, kdy smírnou cestou nelze Smluvní incidenční spor s konečnou platností vyřešit, eskalují jej Smluvní strany na osobu oprávněnou jednat ve věcech smluvních za Objednatele. Brání-li vnitřní předpisy Objednatele takovéto osobě přijmout adekvátní rozhodnutí ve věci daného Smluvního incidenčního sporu, předloží tato osoba Smluvní incidenční spor k rozhodnutí Radě hlavního města Prahy. Objednatel je oprávněn si pro účely posouzení a rozhodnutí Smluvního incidenčního sporu zajistit externí znalecké posudky, kdy finanční náklady na jejich realizaci nese výhradně Objednatel.
- 16.3 Odst. 16.2 této Smlouvy výše, není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky, avšak nejprve po vyčerpání procesních prostředků dle odst. 16.2 této Smlouvy.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 17.2 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejích případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, číselném označení Smlouvy, datum jejího podpisu a její text. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Uveřejnění v Centrální evidenci smluv zajistí Objednatel.
- 17.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 17.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.

- 17.5 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit plnění či peněžité nároky vůči druhé smluvní straně na třetí osobu bez jejího předchozího písemného souhlasu.
- 17.6 Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 17.7 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 17.8 Tato Smlouva byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 743 ze dne 29. 4. 2024
- 17.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|---------------|---|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace Služeb a SLA |
| Příloha č. 2: | Obecné parametry Služeb |
| Příloha č. 3: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 4: | Cena Služeb, Sazebník |
| Příloha č. 5: | Zásady ochrany osobních údajů |
| Příloha č. 6: | Místo plnění – přidružené lokality (tzv. volná příloha) |
| Příloha č. 7: | Změnový list - vzor |
- 17.1 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.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne _____

V Praze dne _____

.....
Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru inforatických
činností Magistrátu hl. m. Prahy

.....
Bc. Benedikt Kotmel, předseda představenstva

v z.

Ing. Luděk Chaloupka, vedoucí oddělení správy
a provozu

V Praze dne _____

.....

Petr Suška, MSc., místopředseda
představenstva

Příloha č. 1
Technická specifikace Služeb a SLA

SEZNAM ZKRATEK

Slovník pojmů	
CI	Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele
CMDB	Konfigurační databáze - AuditPro nebo jeho náhrada - zvolen jeden nástroj
DB	Databáze
EPS	End Point Security
Evidence	IT Asset Management - AuditPro nebo jeho náhrada - zvolen jeden nástroj
IS	Informační systém
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management
KL	Katalogový list
Komunikační matice SD MHMP	Seznam oprávněných osob ke konkrétní činnosti
KZ	Koncové zařízení – PC, notebook (NTB)
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby
MHMP	Objednatel – Magistrát Hlavního města Prahy
OSS	Organizační složka státu
PDS	Provozní doba služby
PM	Projektový management
PT	Pracovní tým
PZ	Požadavek na změnu
SAN	Storage Area Network
SD	Service Desk MHMP je softwarový nástroj sloužící k evidenci incidentů a požadavků, požadavky zde mají především souhlas odpovědné osoby
SKZ	Správa koncových zařízení
SLA	Service Level Agreement
SOAP	Simple Object Access Protocol
SOS požadavek/SOS lokalitaticket	Incident/Požadavek evidovaný Doplnit s nejvyšší prioritou
SPOF	Single Point of Failure
SSO	Single sign-on, přístupový software
SUR	Správa uživatelských rolí

SW	Software
Ticket	Incident/Požadavek evidovaný v SD
TPZ	Technický požadavek na změnu
VIP	Uživatelé, kde služby vykonávají zaměstnanci MHMP mimo tuto smlouvu, pokud není po vzájemné dohodě v SD domluveno jinak

Přehled Katalogových listů

OZNAČENÍ SLUŽBY	NÁZEV SLUŽBY
SKZ-KL01-PU	Podpora uživatelů a správa koncových zařízení
SKZ-KL02-TISK	Správa tiskáren
SKZ-KL03-SCCM	Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM
SKZ-KL04-EPS	EPS - end point security
SKZ-KL05-ADHOC	Ad Hoc služby na objednávku - řídí se článkem 4 smlouvy
SKZ-KL06-SD	Servis desk - Služby 1. úrovně podpory
SKZ-KL07-CERT	Správa kvalifikovaných osobních certifikátů uživatelů MHMP

1. ID: SKZ-KL01-PU

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL01-PU	TYP KL:	Paušální
Název služby	Podpora uživatelů a správa koncových zařízení		
Zkrácený popis služby	Zajištění podpory uživatelů		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Podpora uživatelů je realizována dvěma způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> vypořádání nahlášených incidentů a požadavků v lokalitách MHMP, které se vztahují primárně na přítomnost řešitele přímo u uživatele. Služba musí být poskytována přítomností řešitelů na MHMP a jeho lokalitách upřesněných v příloze místa plnění. vypořádání nahlášených incidentů a požadavků v lokalitách MHMP, které se vztahují primárně na nepřítomnost řešitele přímo u uživatele. Služba musí být poskytována pomocí telefonní komunikace řešitelů a vždy pouze pro zařízení ve vlastnictví MHMP. <p>Níže uvedené služby budou poskytovány oběma způsoby:</p> <p>Služba – Incident</p> <p>Zajištění a vypořádání nahlášených incidentů od uživatelů podle stanovených priorit - SLA</p> <p>Služba – Požadavek</p> <p>Zajištění a vypořádání nahlášených požadavků od uživatelů podle stanovených priorit - SLA</p> <p>Instalace nového KZ, Stěhování uživatelů, dočasné odebrání KZ od uživatele formou zápůjčky. (schválený formulář zápůjčky)</p> <p>Poskytování záručního a pozáručního HW servisu na žádost vždy na vyžádání (se souhlasem přes SD)</p> <p>Služba – Pravidelná činnost</p> <p>HW profylaxe KZ, příprava návodů pro uživatele Objednatele</p> <p>Správa registru známých chyb (known errors)</p> <p>Služba – Incident - zajištění a vypořádání nahlášených incidentů od uživatelů podle stanovených priorit</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifikace incidentu Zapomenuté heslo Nefunkční aplikace Nefunkční počítač Snížení výkonu KZ Nefunkční periferie Dohledání ztracených souborů a ztráty dat (pouze oprávněným SW od Objednatele) <p>Služba – Požadavek - zajištění a vypořádání nahlášených požadavků od uživatelů podle stanovených priorit</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifikace požadavku Instalace aplikace Výměna KZ periferií Žádost o pomoc exportu a importu dat Odebrání KZ od uživatele (součinnost se skladníkem Objednatele) <p>Služba – Pravidelná činnost - návody pro uživatele Objednatele</p> <ul style="list-style-type: none"> Příprava návodů/příruček pro uživatele, které se týkají základní obsluhy KZ. 			

- Dané příručky se distribuují emailem ve formátu .pdf při nástupu uživatele a případně jsou k dispozici pro hromadné zaslání

Služba – Požadavek - Instalace nového KZ

- Nainstalování schválené Image na dané zařízení
- Kontrola aktuálnosti Firmware zařízení
- Fyzická výměna za účasti uživatele
- Doinstalování všech aplikací potřebných ke hladkému přechodu uživatele na nové KZ
- Konfigurace KZ, kontrola ovladačů
- Finální nastavení KZ, dle požadavků Objednatele
- 30 instalací / měsíc je součástí paušálních služeb

Služba Požadavek - Stěhování uživatelů

- Odpojení KZ uživatelů v původním umístění
- Připojení a otestování funkčnosti KZ v novém umístění
- propojení zařízení s periferiemi,
- propojení KZ do síťového prostředí Objednatele (součinnost se třetími stranami),
- obnovení systémových a uživatelských nastavení
- předání KZ uživateli

Služba – Požadavek - Odebrání KZ od uživatele (součinnost se skladníkem Objednatele)

- vyzvednutí, kontrola a umístění do skladu pro další potřeby Objednatele
- evidence KZ
- recyklace po schváleném požadavku v SD, v případě ukončení životnosti

Služba – Požadavek - KZ

- Výměna PC, NTB (nejedná se o nové PC, NTB a materiálně technickou obnovu řešenou jako AdHoc)
- Záloha uživatelských dat na měněném KZ
- Výměna periferií
 - Myš, klávesnice a další
 - Kontrola propojení a případná výměna kabelů
 - Nastavení

Služba – Požadavek - Poskytování záručního a pozáručního HW servisu na žádost

- Příprava podkladů pro záruční a pozáruční opravy KZ Objednatele schválených v SD
- Realizace záručních oprav KZ Objednatele po vzájemné dohodě - za poskytovatele službu provádí specialista senior s doložením příslušné znalosti (certifikát nebo jiný doklad pro danou technologii – HP, Dell)
- Realizace záručních oprav KZ Objednatele po vzájemné dohodě
- Posuzování technického stavu a provozuschopnosti KZ v rámci pozáruční opravy

Služba – Pravidelná činnost - HW profylaxe KZ

- V rámci řešení HW incidentů provedení profylaxe KZ
- Vyčištění od prachu
- Kontrola fyzických spojů
- Označení KZ štítkem označujícím provedení profylaxe, kontrola inventárního štítku, evidence výsledků profylaxe v elektronické podobě

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **SLA Služby**.

Podmínky poskytování služby

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou
- Pravidelné předávání evidence VIP uživatelů

Součinnosti:

Service Desk

Pro komunikaci se systémem Service Desk bude využito předávání informací o servisních požadavcích pomocí e-mailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

MeziSklad - Zpřístupnění skladu definovaným osobám pro umístění techniky

Přístup do Evidence

Zpřístupnění Evidence (evidence určená Objednatelem) pro ověření majetkové příslušnosti nebo pravidelné předání na sdílený prostor.

Poskytnutí náhradního KZ od objednatele pro účely zápůjček u incidentů (počet 10 kusů)

2. ID: SKZ-KL02-TISK

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL02-TISK	TYP KL:	Paušální
Název služby	Správa tiskáren		
Zkrácený popis služby	Zajištění podpory a správy tiskáren		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba – Požadavek - Instalace nové tiskárny - vždy se souhlasem pracovníka (technického garanta) Objednatele, schváleno v SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vybalení a kontrola stavu zařízení a komponent, ověření funkčnosti • Evidence (v elektronické podobě): umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru, print serveru, záruka: <ul style="list-style-type: none"> ○ kompletní evidence včetně výměny tiskárny Serial Number (SN) za SN a Inventárních čísel (IČ) za IČ v rámci záručního servisu, ○ podklady pro odbor BEZ: tiskárny ve vyhrazeném režimu, evidence pro záruční servis, aby měl servisní technik třetí strany informaci k umístění tiskárny pro zajištění záručního servisu, • Ověření zásuvky (zajištění aktivace v SD x natažení kabeláže) • Připojení (síťová/USB) a otestování funkčnosti tiskárny v novém umístění (ovladače, tisk testovací stránky (konfigurační stránky), tisk statistické stránky, pokud není pod managementem a záznam do Evidence) • Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou) • Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatel. <p>Služba – Požadavek - Přemístění tiskárny stěhování s uživatelem /v rámci optimalizace/náhradní zařízení za zařízení v opravě/ výměna tiskárny za novou - vždy se souhlasem Objednatele (schváleno v SD)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na základě schváleného návrhu ze SD optimalizace i stěhování, záruční a pozáruční servis • Evidence (umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru, print serveru) • Odpojení tiskárny v původním umístění, avízo uživatelům, smazání paměti tiskárny • Deaktivace zásuvky ve stávajícím umístění zadáním do SD • Ověření zásuvky (aktivace zajištěním přes SD, natažení kabeláže) v novém umístění • Zapojení a konfigurace tiskárny, instalace lokální tiskárny u uživatele • Připojení (síťová/USB) a otestování funkčnosti tiskárny v novém umístění (drivery, tisk testovací stránky (po prvotní instalaci/reinstalaci, tisk statistické stránky, tisk konfigurační stránky) • Kontrola stavu válců se zanesením do evidence • Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou) • Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatel. <p>Služba – Požadavek - Vyřazení tiskárny</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na základě schváleného návrhu ze SD • Evidence <ul style="list-style-type: none"> ○ umístění, ○ IP, ○ čísla zásuvek, ○ název fronty, ○ driver. 			

- Odpojení tiskárny v původním umístění, avízo uživatelům, smazání paměti
- Deaktivace zásuvky ve stávajícím umístění zadáním do SD
- Záznam – protokol o vyřazení, podklady pro likvidační komisi
- Předání odpovědné osobě – uskladnění (součinnost se skladníkem Objednatele)

Služba – Pravidelná činnost - Evidence (při jakémkoliv přesunu tiskárny, změně síťové zásuvky atd. související evidence):

- pravidelná aktualizace evidenčních záznamů v Evidenci – udržování aktuálních dat, měsíční interval
- tiskárny ve vyhrazeném režimu - podklady pro odbor BEZ (informace do SD)
- Evidence pro záruční servis, aby měl servisní technik informaci k umístění tiskárny pro zajištění záručního servisu
- Povinnost samostatného ticketu pro každou službu

Služba – Pravidelná činnost - skladová evidence spotřebního materiálu v meziskladu

- Evidence spotřebního materiálu
- Zpřehlednění (výdej spotřebního materiálu s povinností záznamu o vytíženosti příslušné tiskárny)
- Skladové hospodářství

Služba – Pravidelná činnost - výkaznictví a odečty

- ruční odečty z tiskáren zapojených na výjimku přes USB (přepážky BCV)
- měsíční evidence stavů

Služba – Pravidelná činnost - Poskytování záručního a pozáručního servisu

- Na základě schváleného návrhu ze SD
- Záruční oprava – OICT zajistí podklady pro servisní organizaci v souladu se SD, spojeno s požadavkem na náhradní zařízení a vše s tím související, např. aktualizace evidence, pokud se děje oprava výměnou kus za kus
- Pozáruční servis - OICT zajistí podklady pro servisní organizaci a zpráva o stavu tiskárny. Opravitelná (se souhlasem v SD) - služba navazuje na požadavek náhradní zařízení
- Neopravitelná (služba navazuje na požadavek vyřazení tiskárny)
- Posuzování technického stavu a použitelnosti tiskárny v rámci pozáruční opravy

Služba – Pravidelná činnost - HW profylaxe – v případě stažení (odebrání) – vždy provedena profylaxe

- V rámci řešení HW incidentů provedení oprávněné profylaxe tiskárny
- Vyčištění od prachu
- Kontrola fyzických spojů
- Kontrola čitelnosti inventárního štítku
- Zaznamenání profylaxe v Evidenci

Služba – Požadavek - Podpora uživatelům tiskárny – Zaškolení nového uživatele/přeškolení nebo nové funkce/zaškolení na nové zařízení nebo v opravě náhradní

- Přehled základních funkcí a ovládání

- Doporučení pro základní údržbu ze strany uživatele (vysvětlení fungování inkoustových tiskáren, pohotovostní režim, čištění a vypínání)
- Příprava uživatelských návodů/příruček základní obsluhy tiskáren.
- Dané příručky, schválené Objednatelem se distribuují ve formátu .pdf při nástupu uživatele odkazem do mailu/ke stažení na intranetu
- Informovanost uživatelů na intranetu (zasláno přes SD, vkládá Objednatel)

Služba - Optimalizace tiskového prostředí a správa tiskáren – pravidelná činnost

- Kontrola dodržování pravidel pro nakládání s tiskovými úlohami, zajištění informovanosti o způsobu zabezpečení
- Kontrola dodržování závazných postupů pro umístování/přemísťování/vyřazování tiskáren
 - Zdůvodnění (nedostatečné funkce, porucha, neekonomičnost atp.)
 - Evidence (IP, umístění, port)
 - Bezpečnost (VLAN, fyzická bezpečnost, MAC filtr, monitoring)
 - Ekonomičnost (využívání a správné zatížení, evidence spotřebního materiálu, monitoring tiskové statistiky)
- Kontrola pravidel pro zapisování tiskáren do Evidence

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **SLA** Služby.

Podmínky poskytování služby

- Dodavatel tiskáren dodá již vše s podklady – celkový přehled
- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou
- Pravidelné předávání evidence VIP uživatelů
- Přístup do schránky Objednatele od dodavatele pro notifikace a další informace k tiskárnám

Součinnosti:

Service Desk

Pro komunikaci se systémem Service Desk bude využito předávání informací o servisních požadavcích pomocí e-mailu ve smlouvené formě – notifikace ze SD.

MeziSklad - Zpřístupnění skladu definovaným osobám pro umístění techniky

Přístup do Evidence

Zpřístupnění Evidence (evidence určená objednatel) pro ověření majetkové příslušnosti nebo pravidelné předání na sdílený prostor.

3. ID: SKZ-KL03-SCCM

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL03-SCCM	TYP KL:	Paušální
Název služby	Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM		
Zkrácený popis služby	Systém SCCM pro správu koncových zařízení (nikoliv serverů)		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM – Zajištění dostupnosti systému</p> <ul style="list-style-type: none"> HW a SW platforma SCCM je řešena ve formě zajištění provozu a podpory pro komplexní systém SCCM. Platforma SCCM je umístěna v lokalitách zadavatele MHMP, je obsluhována a provozována pracovníky poskytovatele. Návrh je plně v souladu se stávající HW a SW infrastrukturou zadavatele. <p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - Pravidelná údržba systému</p> <ul style="list-style-type: none"> Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM. Systémy a data jsou pravidelně zálohovány. Jsou udržována práva a přístupové prostředky (karty a certifikáty) pro administrátory. Je prováděn upgrade software, pravidelné konfigurace a nastavení. Jsou řešeny poruchy centrální části systému SCCM. Centrální systém je provozován tak, aby mohl být využíván pro správu prostřednictvím klienta SCCM. Správa registru známých chyb (known errors) <p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - testovací prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM. <p>Služba – Požadavek - Poskytování služeb SCCM</p> <ul style="list-style-type: none"> Pro zkvalitnění provozu veškerého HW budou na každém KZ prováděny pravidelné preventivní prohlídky (SW profylaxe) pro kontrolu dodržování standardů KZ. Tyto prohlídky budou prováděny pravidelně k zajištění SW jednotnosti prostředí Objednatele. V rámci dalších služeb se jedná zejména o: <ul style="list-style-type: none"> Instalace klienta SCCM na KZ Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM Distribuce aktualizací schválených aplikací uvedených v provozní příručce Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů) Součinnost pro aktualizace aplikací třetích stran provozovaných Objednatelem skrze SCCM Součinnost a distribuce pro aktualizace firmware zařízení <p>Služba – Požadavek - Příprava Image operačního systému</p> <ul style="list-style-type: none"> Otestování Image jak na virtualizovaném prostředí, tak i na fyzických stanicích, které se v rámci MHMP vyskytují PC/AiO/NTB Image splňuje funkční, provozní i výkonnostní parametry popsané ve finální dokumentaci řešení KZ Image je považována za funkční, pokud je otestována a odsouhlasená Objednatelem, a to z pohledu nejméně následujících aplikací: GINIS, OBIS a další dohodnuté s Objednatelem Zajištění centralizace - SCCM <ul style="list-style-type: none"> Příprava Image operačního systému Otestování Image jak na virtualizovaném prostředí, tak i na fyzických stanicích, které v rámci MHMP vyskytují PC/AiO/NTB a jsou předány poskytovatelem k otestování 			

- Poskytnutí Image k otestování Objednatelem (poskytnutí finální tenké image na přenosný disk/share dle dohody)
- Nasazení nových verzí Image OS a aplikací
- Nasazení a správa SCCM v rámci celé infrastruktury Objednatele
- Zajištění provozu SCCM
- Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM
- Inventarizace HW&SW v rozsahu SCCM
- Správa licencí OS Windows v edici Enterprise
- Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele
 - Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů)
 - Instalace EPS na koncová zařízení
- SW analýza s možností nápravných opatření
 - V rámci SCCM SW profylaxe na KZ Objednatele
 - Zajištění SW jednotnosti prostředí Objednatele
- Požadovaná výkonnost služby
 - Služby SCCM jsou provozovány max. do limitů počtu KZ.

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: **SLA** Služby.

Podmínky poskytování služby

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Za poskytovatele službu provádí specialista senior pro správu SCCM s praxí v prostředí SCCM minimálně rok nebo s doložením příslušné znalosti (certifikát nebo jiný doklad o způsobilosti práce v SCCM)

Součinnosti:

Service Desk

Pro komunikaci se systémem Service Desk bude využito předávání informací o servisních požadavcích pomocí e-mailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

Přístup do Evidence

Zpřístupnění Evidence (evidence určená objednatelům) pro ověření majetkové příslušnosti nebo pravidelné předání na sdílený prostor

4. ID: SKZ-KL04-EPS

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL04-EPS	TYP KL:	Paušální
Název služby	EPS - end point security		
Zkrácený popis služby	Konzultační služby a bezpečnostní politiky (EPS - end point security)		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba - Poskytování podpory druhé úrovně koncovým uživatelům:</p> <ul style="list-style-type: none"> • součinnost pro úkony podpory první úrovně, • analýza předaných logů a jejich vyhodnocení, • předávání zjištěných problémů výrobcí systému EPS v rámci servisních požadavků, • aplikace úprav a oprav koncovým uživatelům (závislé na deinstalačním hesle EPS), • poskytování nouzového přihlášení koncovým uživatelům v nouzi pro modul FDE. <p>Správa a instalace aktualizací EPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajištění a kontrola instalačních a distribučních povelů, • tvorba distribučních balíčků, • zajištění podpory u selhávajících či chybujících instalací u koncových uživatelů (závislé na deinstalačním hesle EPS). <p>Další služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deinstalace klientů EPS (závislé na deinstalačním hesle EPS) • Analýza problémů souvisejících se správou bezpečnostních politik EPS: <ul style="list-style-type: none"> ○ součinnost při analýzách dopadů bezpečnostních politik pro správné fungování služeb aplikačního portfolia koncového uživatele. • Oznámení o nových zranitelnostech (NUKIB a další). • Správa bezpečnostních politik EPS a dohled nad jejich praktickou aplikací. • Profylaktické a analytické úkony při správě systému EPS. • On-site podpora na vyžádání pro aplikační testování. • Správa registru známých chyb (known errors) 			
Služby podpory			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SLA Služby.			
Podmínky poskytování služby			
<ul style="list-style-type: none"> • Příjem ticketů skrze SD MHMP • Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou • Zajištění licencí SW EPS 			

5.

ID: SKZ-KL05-ADHOC

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL05-ADHOC	TYP KL:	Na objednávku
Název služby	Ad Hoc služby na objednávku		
Zkrácený popis služby	Služby na objednávku, které se budou řešit Ad Hoc.		
Rozsah poskytovaných činností			
<ul style="list-style-type: none"> • Hromadné požadavky na profylaxi zařízení (HW&SW) • Hromadné požadavky na instalaci a výdej techniky (v souladu s potřebami materiálně technické obnovy) • Hromadné požadavky na instalaci aplikací • Požadavky na evidenci HW • Hromadné požadavky na distribuci hotfixů se souhlasem Objednatele • Ad Hoc zajištění požadované služby nad rámec smlouvy • Hromadné požadavky na stahování techniky v rámci všech pracovišť Objednatele • Vytvoření tlusté image na přenosný disk podle předaného zadání Objednatele • Služby poskytované nad časový rámec. • Ostatní související služby s předmětem smlouvy. 			
Služby podpory			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle specifikací objednané Ad Hoc služby.			
Podmínky poskytování služby			
<ul style="list-style-type: none"> • Příjem požadavku od objednatele • Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou • Požadavky z KL01 do počtu 30/měsíc nebudou spadat do kategorie Ad Hoc 			

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL06-SD	TYP KL:	Paušální
Název služby	Servis desk - Služby 1. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Základní služba podpory, přidělení na odpovědné osoby		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Operátor SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů Objednatele, dle definovaných SLA a OLA • Zadávání těchto požadavků do SD • Komunikace s žadatelem upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku</i> • Přiřazování požadavků do odpovídajících kategorií, dle metodiky SD MHMP • Přiřazování/úprava priorit jednotlivých požadavků, dle metodiky SD MHMP • Přiřazování/přesouvání mezi řešitelskými skupinami úrovně L2, dle metodiky SD MHMP + Ad-Hoc informací od L2/ odpovědného manažera služby • Kontrola SLA a OLA včetně následné upozornění/eskalace, dle metodiky Objednatele <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Předpokladem je jednoznačné hromadné filtrování/notifikování L1 o časovém fondu požadavku v rámci programového vybavení SD MHMP</i> • Výkaznictví <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Předpokladem je příprava výkaznictví, dle automaticky/poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP</i> • Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovým/koncovým uživatelům, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP 			
Služby podpory			
<p>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti incidentů ve stanoveném rozsahu předány do 90 minut na vyšší úroveň podpory, pokud nejsou vyřešeny obratem v PDS.</p> <p>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti požadavků ve stanoveném rozsahu předány do 5 hodin na vyšší úroveň podpory, pokud nejsou vyřešeny obratem v PDS.</p> <p>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti SOS incidentů ve stanoveném rozsahu předány do 30 minut na vyšší úroveň podpory.</p>			
Podmínky poskytování služby			
<ul style="list-style-type: none"> • Příjem ticketů skrze SD MHMP • Analýza vzniklých problémů a následný návrh řešení – nápravná opatření <p>Rozsah PDS: PO-ČT 7:00 – 18:30, PÁ 7:00 – 15:30, v pracovních dnech</p> <p>Součinnost ze strany objednatele: předání v listinné nebo elektronické podobě dostupných metodik/standardů, popř. callscriptů SD MHMP v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění, zajištění přístupu do SD MHMP dle požadavku nabízejícího, zajištění přístupu k e-mailové schránce [REDACTED] proškolení změn v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům nabízejícího v jeho prostorách.</p> <p>Předpokladem správného poskytnutí služby je sdílení všech potřeb v rámci týmu SD a součinnost s věcným garantem projektu za MHMP, který zároveň akceptuje plnění. Dále je nutné poskytnutí kanceláře v místě objednatele, poskytnutí nezbytného hardwarového a softwarového vybavení a přístup k informacím o nastavení SD a další.</p> <p>Související služby: poskytnutí telefonní linky (bez rozcestníku) [REDACTED] pro předmět plnění.</p>			

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL07-CERT	TYP KL:	Na objednávku
Název služby	Správa kvalifikovaných osobních certifikátů uživatelů MHMP		
Zkrácený popis služby	Služby na objednávku, které se budou řešit Ad Hoc.		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Zajištění provozu Card Management Systému pro správu čipové karty kompatibilní s poskytovateli eIDAS prostředků.</p> <p>Rozsah poskytovaných služeb v rámci územní identifikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracoviště OICT pro osobní výdej karet (pevné pracoviště) • MHMP a jeho lokality (mobilní pracoviště) • Konzultace a poradenství <p>Rozsah poskytovaných služeb se vztahuje na tyto žadatele/uživatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Úředníci a zaměstnanci Objednatele • Zastupitelé • VIP uživatelé Objednatele • Úředníci městských částí po vzájemné dohodě s objednatel <p>Zajišťovaná služba:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vydání certifikátů a čipových karet uživatelům • Obnova a zneplatnění certifikátů a čipových karet uživatelům <p>Související služby pro uživatele splňující požadavky eIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Centrální správa uživatelů, čipových karet a certifikátů <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ověření identity uživatele vůči centrální správě ▪ Autentizace oprávněné osoby/operátora vůči systému ▪ Správa evidence (karty, certifikáty, uživatelé, servisní zásahy a výjezdy) ▪ Reportování (vydání, zneplatnění, obnova, revokace, expirace, podpora uživatelům) ▪ Kontrola expirace ▪ Eskalace informací u expirace ○ Registrace žádostí, požadavků, poskytnutých služeb a poskytnutých prostředků/certifikátů ○ Zneplatnění (vrácení), recyklace a vyřazení poskytnutých prostředků/certifikátů ○ Řízení procesu vydání prostředků/certifikátů uživateli ○ Revokace a zneplatnění uživatelských prostředků/certifikátů ○ Vzdálený management uživatelů v systému (evidence uživatelů) ○ Změna nastavení PIN/PUK (vzdálená pomoc) ○ Servisní zásahy a výjezdy ○ Mobilní pracoviště zřízené na základě dohody <p>Dostupnost služby na lokalitách MHMP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PO-ČT 9:00 – 17:00, PÁ 9:00 – 13:00 (provozní doba pracoviště operátora v pracovních dnech) ○ provozování pracoviště operátora ○ mobilní pracoviště zřízené na základě dohody v PO-ČT v čase od 9:00 do 17:00 <p>Způsob kontroly (kvartálně)</p> <p>Report obnovených a revokovaných certifikátů v členění</p>			

- Bez asistence (uživatel obnovil svépomocí)
- S asistencí (uživatel využil služeb asistence při obnově.)

Vedení dokumentace

Nevyžadováno: v gesci „Technického garanta“.

Měrná jednotka provozu služby

Produkční certifikát uživatele

Podmínky poskytování služby

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou
- Bezobslužná obnova certifikátu uživatelem není součástí tohoto KL
- Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora
- Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora při jednání zastupitelstva HMP
- Operátor se řídí příručkou v roli „operátora CMS“
- Služba musí být poskytována v souladu s certifikační politikou Certifikační autority (např. eidentity) a smí ji vykonávat jen osoby (operátoři) po zaškolení a osoby vydávající musí mít řádné pověření od certifikační autority.
- Příručky:
 - Operátorská WEB Příručka - ZÁKLADNÍ FUNKCE - Webového rozhraní CMS systému
 - Uživatelská příručka - VYDÁNÍ KARTY, CERTIFIKÁTU, REVOKACE, RECYKLACE v nástroji operátora aplikace

7. Parametry služby – SLA

OZNAČENÍ SLUŽBY	SLA	TYP KL:	Parametr y služby
Název služby	Služby 2. a 3. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb 2. úrovně podpory a zprostředkování služeb 3. úrovně podpory		
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle interní dokumentace.</p> <p>2. úroveň podpory Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení. Jsou schopni již pracovat, vyhledávat a identifikovat chyby v datech a systémech. Provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzuje incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.</p> <p>3. úroveň podpory Jedná se o podporu ze stran výrobců jednotlivých koncových zařízení. Po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem dochází k předání zařízení třetí straně za účelem zhodnocení daného problému a jeho případné vyřešení.</p> <p>Náhradní díly pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel.</p>			

Parametry SLA

Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže.

Omezení dostupnosti služby

Dostupnost služby z pohledu SLA je omezena pouze po dohodě s odběratelem služby (např. stěhování je určeno po dohodě, kdy mají obě strany čas a na něm se dohodnou).

Doba odezvy pro všechny služby (vyjma **SKZ-SOS**) je 90 minut. (notifikační email ze strany poskytovatele služby SD)

Doba odezvy na službu SKZ-SOS je 30 minut. Služba je poskytována v rámci KL-01, KL-02 a KL-04 na vybraných lokalitách dle přílohy č.6 této Smlouvy.

Služba SKZ-SOS je vždy v prioritě 1 a její řešení musí být zahájeno nejpozději do 1 hodiny od nahlášení incidentu s dopadem **Blokující** přednostně před ostatními incidenty. Tato služba je řízena výhradně dle komunikační matice SD MHMP a priority v rámci této služby určují oprávněné osoby dle této Smlouvy. Počet incidentů, které podléhají SLA (SKZ-SOS) v jednom dni je stanoven na maximálně 2. (Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí k bezodkladnému vyřešení jakéhokoliv incidentu ve službě SKZ-SOS)

Zahájení řešení problému je 5 hodin od přijetí doby odezvy systému.

Incident se může týkat buď HW nebo SW části a může být Blokující, Majoritní nebo Minoritní.

V případě, že počet tiketů za měsíc přesáhne 1500, je možné otevřít jednání o změně smlouvy.

V případě priority 1 se skupinovým dopadem (mimořádná událost 50 záznamů v SD za hodinu) se upravuje SLA dle priority D zapsané v SD.

Naléhavost	Dopad MHMP	
	Skupinový	Individuální
Zařízení je zcela nefunkční. Uživatel nemůže vykonávat svou práci. Blokující.	Priorita 1	Priorita 1
Funkce zařízení je omezena Uživatel může práci vykonávat omezeným způsobem nebo náhradním způsobem. Majoritní.	Priorita 1	Priorita 2
Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah. Minoritní.	Priorita 2	Priorita 2
Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).	Priorita 3	Priorita 3
Služby na objednávku/mimořádná událost: Požadavek na zlepšení / rozšíření funkce. Požadavky vznesené uživateli dle definice v jednotlivých KL	D	D

OZNAČENÍ SLUŽBY	SLA	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Služby 2. a 3. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb 2. úrovně podpory a zprostředkování služeb 3. úrovně podpory		

Parametry SLA					
Úroveň služby	Provozní doba služby (PDS)	Priorita – doba k vyřešení			
		1	2	3	D*
SKZ-SOS	5 x 2 (7 – 9 h)	6	x	x	x
SKZ-KL01-PU	5 x 8 (9 – 17 h)	8	24	48	D
SKZ-KL02-TISK	5 x 8 (9 – 17 h)	12	40	160	D
SKZ-KL03-SCCM	5 x 8 (9 – 17 h)	12	24	48	D
SKZ-KL04-EPS	5 x 8 (9 – 17 h)	12	24	48	D

* V případě požadavku priority D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem.

V případě součinnosti mezi Poskytovatelem a Objednatelem se nepočítá SLA na straně Objednatele pro Poskytovatele. Odpověď začíná notifikačním emailem na žadatele a řešitelskou skupinu Poskytovatele, případně zahájení incidentu či požadavku jinou cestou než SD. Proces SD je v samostatné příloze smlouvy.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ takového nedodržení vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SPSUP = PHOD \times 500$$

SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PHOD Počet hodin prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 1, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení parametru reakční doby (reakční doba je 7 – 18:30 h)

Doplňující informace

Způsob dokladování a vyhodnocování

Měsíční přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.

Podmínky poskytování služby

Pro řádné poskytování všech služeb je v rámci všech katalogových listů nezbytné poskytnutí kanceláře v místě objednatele, poskytnutí nezbytného hardwarového a softwarového vybavení a přístup k informacím.

Příloha č. 2

Obecné parametry Služeb

1. Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) v Příloze č. 1.

Objednatel zadává zakázku na poskytování Služeb jako celek. Služby popsané v jednotlivých katalogových listech jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KL.

Cílem je dosažení správy IT prostředí jako celku.

2. Platnost a účinnost dokumentu

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

3. Vazby na zákony, normy, směrnice a nařízení

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

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

Poskytovatel bude tato zjištění prezentovat a v součinnosti s Objednatelem následně realizovat prostřednictvím Ad Hoc služeb.

4. Vzájemná provázanost služeb

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

- Pokud poskytování Služby podle jednoho KL vyžaduje součinnost podle jiného KL, tým Poskytovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi Službami.

5. Úplnost poskytovaných služeb

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

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejich uživatelů, Objednatele nebo

jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:

- verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
- aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.

6. Vazby na ostatní procesy podpory IT

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

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

- Koordinace procesů správy a řízení IT prostředí (ITSM, ITIL apod.)
- Poskytnutí informace nebo dokumentace
- Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.)
- Operačních systémů
- Součinnost při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou
- Součinnost a účast při provádění testů systému po provedení změn

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

- Kompromitaci informační bezpečnosti
- Porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele
- Narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy
- Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

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

7. Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel bude mít k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se o systémy:

- Provozní dohledové systémy
- Bezpečnostní dohledové systémy
- Systém řízení IT služeb v SD
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)

8. Sdílení kapacity pracovníků

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování IT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskyvatele pracovat na více službách podle KL, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na Službách podle více KL.

9. Periodické činnosti

Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou, pro zajištění řádných služeb. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb po dohodě s Objednatelém.

Výkaz o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Výkazu dle odst. 5.5 Smlouvy.

10. Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích skrze výstup ze SD, včetně těch, které byly provedeny Ad Hoc. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod. Práce je předávána Objednateli v rámci výkaznictví Vyhodnocovacího období.

10.1 Obsah záznamu

Každý záznam u práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala(SD);
- Časový rozsah činností v hodinách u požadavků Ad Hoc(SD);
- Stručná charakteristika provedených činností (SD).

Pro výkaznictví je export ze SD objednatel.

11. Dokumentace

Poskytovatel v součinnosti s objednatelém vytvoří dokumentaci. Zároveň bude poskytovatel s objednatelém kontinuálně vyvíjet úsilí pro udržování veškerých částí dokumentace v aktuálním stavu. Vrcholným dokumentem bude „Provozní příručka“ jejíž součástí bude veškerá dostupná dokumentace v rámci zmiňovaných KL této Smlouvy.

11.1 Provozní příručka

Součástí provozní příručky budou veškeré dostupné informace k dokumentaci, instalačním zdrojům, postupům, nařízením, metodikám a dalším informacím.

Součástí provozní příručky by mělo být zejména následující:

- Standard KZ
- Rozvoj KZ
- Komunikační matice
- Procesy
- Metodiky
- Směrnice MHMP
- Politiky vydávané v rámci ředitelů MHMP
- Knowledge-base

Příloha č. 3
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1
Funkce	ředitel odboru infromatických činností

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Luděk Chaloupka
Adresa	Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1
Funkce	vedoucí oddělení správy a provozu OIC

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Mgr. Markéta Řezníčková
Adresa	Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1
Funkce	manažerka rozvoje IT systémů oddělení správy a provozu

Jméno a příjmení	Bc. Daniela Dáňová
Adresa	Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1
Funkce	specialistka informačního systému oddělení správy a provozu

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Bc. Benedikt Kotmel
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	Generální ředitel a předseda představenstva

Jméno a příjmení	Petr Suška, MSc.
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	místopředseda představenstva

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Jan Ladin
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	ředitel úseku provozu

Jméno a příjmení	Tomáš Kubiček
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	vedoucí odboru provozu

Jméno a příjmení	Filip Štrobich
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	projektový manažer

Jméno a příjmení	Jakub Vileta
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	vedoucí oddělení správy koncových stanic

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Ondřej Lomecký, MPA
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	Vedoucí oddělení bezpečnosti

Jméno a příjmení	Jakub Vileta
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	vedoucí oddělení správy koncových stanic

Jméno a příjmení	Filip Štrobich
Adresa	Dělnická 213/12; 170 00; Praha 7
Funkce	projektový manažer

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

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

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

Příloha č. 4
Cena Služeb, Sazebník

Paušální cena KL				
ID KL	Název	Paušální cena KL bez DPH za měsíc	DPH za měsíc v Kč	Paušální cena KL s DPH za měsíc
KL01	PU	756 000 Kč	158 760 Kč	914 760 Kč
KL02	TISK	300 000 Kč	63 000 Kč	363 000 Kč
KL03	SCCM	170 000 Kč	35 700 Kč	205 700 Kč
KL04	EPS	88 000 Kč	18 480 Kč	106 480 Kč
KL06	SD	270 000 Kč	56 700 Kč	326 700 Kč
Celkem		1 584 000 Kč	332 640 Kč	1 916 640 Kč

cena Ad Hoc služeb					
ID KL	Název	Cena za jednotku v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena za jednotku v Kč s DPH	Předpoklad cena v Kč (bez / s DPH) za měsíc
KL05	AdHoc	6000 Kč / MD **	1 260 Kč	7 260 Kč	240 000 Kč / 290 400 Kč
KL07	CERT*	250 Kč / úkon *** zajišťované služby	52,50 Kč	302,50 Kč	62 500 Kč / 75 625 Kč

* KL07 – CERT Zajišťovaná služba:

- Vydání certifikátů a čipových karet uživatelům
- Obnova a zneplatnění certifikátů a čipových karet uživatelům

** KL07 – AdHoc (MD):

- Předpokládaný počet 40 MD / měs.

*** KL07 – CERT (úkon):

- Předpokládaný počet 250 úkonů / měs.

Příloha č. 5
Zásady ochrany osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje subjektů údajů uživatelů koncových zařízení ve smyslu Nařízení GDPR při poskytování některých Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Uživatelé**“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatelem jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy jako zpracovatelem osobních údajů, uvedené níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ UŽIVATELŮ

- 1.1 Objednatel jako správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a Nařízením GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízením GDPR, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 1.4 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Smlouvy Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
- 1.5 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli osobních údajů vyplývají z nařízení GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 1.7 Za účelem plnění povinností v souvislosti s ochranou a zpracováním osobních údajů dle Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 1.8 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením GDPR i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení GDPR či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto

skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

- 1.9 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
- 1.11 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 1.12 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů.
- 1.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle Smlouvy a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.2 Zpracování osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy nebo objednávky, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie osobních údajů:
 - identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
 - kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo);
 - údaje související s pracovním poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
 - údaje o využívání Služeb Uživateli.

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 3.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu Služeb poskytovaných dle této Smlouvy řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení GDPR či v jiných právních předpisech.
- 3.2 Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
- 3.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - 3.4.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení GDPR či jiných právních předpisů (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě Smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Smlouvy a za podmínek Nařízení GDPR, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - 3.4.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - 3.4.3 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících osobní údaje.

- 3.4.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 3.6.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 3.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 3.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
- 3.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- 3.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 3.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 3.8.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
- 3.8.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
- 3.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel bude osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Smlouvy po dobu poskytování Služeb dle Smlouvy.
- 4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Smlouvy mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy

Smlouvy. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.

- 4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhopvat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.

Příloha č. 6 Lokality, ve kterých jsou KZ umístěna – místa poskytování

Č.	Název	Adresa	SKZ-SOS
1.	Nová radnice	Mariánské nám. 2, Praha 1	ANO
2.	Nová úřední budova	Nám. Franze Kafky 1, Praha 1	
3.	palác ADRIA	Jungmannova 36/31 (Národní 36/40), Praha 1	
4.	Rezidence primátora	Mariánské nám. 98, Praha 1	
5.	Škodův palác	Jungmannova 35/29, Praha 1	ANO
7.	Staroměstská radnice	Staroměstské nám. 1, Praha 1	
8.	Business centrum Vyšehrad	Na Pankráci 1685/17, Praha 4	ANO
9.	Chodovec	Archivní 1280/6, Praha 4	
10.	Chodovec 2	Archivní 1280/6, Praha 4	
11.	CENTRA	Valentýnská 4, Praha 1	
12.	Kryt CO (Ztráty a Nálezy)	gen. Janouška 1060/2, Praha 9 - Černý most	
13.	Řásnovka - odb. INV	Řásnovka 770/8, Praha 1	
14.	Garáže	Trojická 437, Praha 2	
15.	Ztráty a nálezy ZIO	Varhulíkové 302/12, Praha 7	
16.	Emauzy A	Vyšehradská 51/2075, Praha 2	
17.	Odb. ROZ, VEZ, UCT	Rytířská 10, Praha 1 (vchod A)	
18.	Palác TETA - dětská skupina	Jungmannova 28/747, Praha 1	
19.	Bohdalec	Nad Vršovskou horou 88, Praha 10	ANO
21.	Vysočany	Na Výběžku, Praha 9	ANO
24.	Jarov	Osiková 2688, Praha 3	ANO
25.	odb. SOV	Charvátova 145, Praha 1	
26.	Ztráty a nálezy	Karolíny Světlé 5, Praha 1	
27.	Břevnov	Radimova 2327/39, Praha 6	ANO

Příloha č.7 změnový list – vzor

PROJEKT

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

ZMĚNA

Popis požadované změny
Ovlivněné produkty/výstupy
Důvod změny
Dopad změny na harmonogram
Dopad změny na cíle projektu
Dopad na kvalitu projektu
Dopad na zdroje projektu
Dopad na rozpočet projektu

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

SEZNAM PŘÍLOH

ID	Název	Typ	Poznámka