

DÍLČÍ SMLOUVA Č. 2 NA PROVOZ IS HUMPO**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
zastoupen: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem Národní agentury pro
komunikační a informační technologie, s. p.
ID datové schránky: hkrkpwn
zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
číslo účtu: 117404973/0300
číslo smlouvy: 2024/175 NAKIT

na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064
zastoupena: Ministerstvem vnitra – generálním ředitelstvím Hasičského
záchranného sboru České republiky (dále jen „**MV-GŘ HZS
ČR**“)
právně jednající: genmjr. Ing. Petrem Ošlejškem, Ph.D., náměstkem
generálního ředitele HZS ČR pro IZS a OPR
ID datové schránky: 84taiur
doručovací adresa: MV-GŘ HZS ČR, Kloknerova 2295/26, pošt. příhr. 69, 148 01
Praha 414
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1
číslo účtu: 8908-881/0710
číslo smlouvy: 2023/224-1 NAKIT

na straně druhé (dále jen „**Objednatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel společně jako „**Smluvní strany**“ anebo jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s čl. 3 rámcové dohody na vybudování informačního systému pro IT podporu krizového řízení č.j. 2023/105 NAKIT, uzavřené Smluvními stranami dne 12.7.2023 (dále jen „**Rámcová dohoda**“), s ustanovením 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto dílčí smlouvu č. 2 na provoz HUMPO (dále jen „**Dílčí smlouva**“).

1. Definice a výklad Dílčí smlouvy

- 1.1. Není-li v této Dílčí smlouvě nebo jejích Přílohách uvedeno jinak, mají následující slova a spojení vyskytující se v této Dílčí smlouvě (včetně jejích Příloh) a psaná s velkým počátečním písmenem dále uvedený význam:
- 1.1.1. „**Autorské dílo**“ má význam uvedený v odst. 10.2;
 - 1.1.2. „**Autorský zákon**“ má význam uvedený v odst. 10.1;
 - 1.1.3. „**Člověkohodina**“ znamená jedna pracovní hodina jednoho pracovníka Poskytovatele při poskytování plnění;
 - 1.1.4. „**Databáze**“ má význam uvedený v odst. 10.3;
 - 1.1.5. „**Detailní technická specifikace**“ poptávka Objednatele na Služby na objednávku, která se využívá v případech dle odst. 5.1 písm. b);
 - 1.1.6. „**Dílčí smlouva**“ znamená tuto Dílčí smlouvu č. 2 na podporu provozu informačního systému krizového řízení, uzavřenou mezi Smluvními stranami;
 - 1.1.7. „**Insolvenční zákon**“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.8. „**ID Služby**“ – Identifikátor služby, např. HUMPO03;
 - 1.1.9. „**KL**“ – Katalogový list – popis zajišťovaných provozně servisních nebo rozvojových aktivit. Aktivita jsou rozděleny na měřitelné a evidenční. V KL je popsán i způsob vyhodnocení kvality dodávky a způsob fakturace;
 - 1.1.10. „**KPI**“ (**Key Performance Indicator**) - klíčové metriky pro měření výkonnosti Systému uvedené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy;
 - 1.1.11. „**Nabídka**“ má význam uvedený v odst. 5.2;
 - 1.1.12. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví Dílčí smlouvy;
 - 1.1.13. „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.14. „**Obnovení služby**“ – fix time je se rozumí časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority Tiletu s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku Tiletu bez ohledu na změnu kvalifikace priority Tiletu;
 - 1.1.15. „**Odezva**“ – response time se rozumí časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odbavit Tilet založený do Service Desku Poskytovatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím Tiletu. Odbavení Tiletu probíhá prostřednictvím změny stavu na Tiletu;
 - 1.1.16. „**PnČ**“ požadavek na činnost Objednatele na Služby na objednávku, který se využívá v případech dle odst. 5.1 písm. a);
 - 1.1.17. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví Dílčí smlouvy;
 - 1.1.18. „**Poptávka**“ má význam uvedený v odst. 5.1;
 - 1.1.19. „**Prostředí**“ – Poskytovatel zajišťuje podporu provozu Systému v následujících prostředích:

- produkční Prostředí – pro reálný provoz Systému,
 - stage – pro před produkční testování (UAT s omezeným přístupem),
 - testovací Prostředí – pro potřeby testování vývojářů aplikaci přistupujících k Systému;
- 1.1.20. „**Rámcová dohoda**“ je Rámcová dohoda na vybudování informačního systému pro IT podporu krizového řízení uzavřená mezi Smluvními stranami dne 12. 7. 2023;
- 1.1.21. „**Rozsah (režim) poskytování služby**“ – sjednaná doba (od – do), kdy je poskytována Služba:
- 8x5 – v pracovní dny 8 hodin denně v pracovní době od 9:00 do 17:00 hodin,
 - 10x5 – v pracovní dny 10 hodin denně v pracovní době od 7:00 do 17:00 hodin,
 - 24x7 – 24 hodin denně nepřetržitě, každý kalendářní den v týdnu;
- 1.1.22. „**SLA**“ má význam dohody o úrovni, kvalitě a dostupnosti poskytovaných Služeb Poskytovatelem uvedené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy;
- 1.1.23. „**Služby**“ má význam uvedený v odst. 2.1;
- 1.1.24. „**Služby na objednávku**“ má význam uvedený v odst. 2.1;
- 1.1.25. „**Smluvní strany**“ má význam uvedený v záhlaví Dílčí smlouvy;
- 1.1.26. „**Stanovisko**“ má význam uvedený v odst. 6.2.3;
- 1.1.27. „**Systém**“ nebo „**HUMPO**“ je SW aplikace (dílo) „Informační systém krizového řízení“;
- 1.1.28. „**SD**“ nebo „**Service Desk Poskytovatele**“ – SW produkt pro evidenci a řešení Incidentů/Requestů využívaný a provozovaný Poskytovatelem, vlastněný MV ČR. V Service Desku Poskytovatele se evidují a řídí jednotlivé druhy Tiketů. V Service Desku Poskytovatele se u Tiketů evidují časová razítka všech aktivit a statusy řešení Tiketů, pomocí nichž se vyhodnocuje úroveň poskytování servisu Poskytovatelem; Service Desk Poskytovatele zajišťuje poskytování činností v souladu s procesy DCeGov;
- 1.1.29. „**Služba Monitoring**“ – Služba Monitoring (HUMPO) umožňující prostřednictvím jejího volání ověřit dostupnost klíčových většinou HW a SW komponent Systému HUMPO;
- 1.1.30. „**Tiket**“ – záznam v SD Poskytovatele nebo také SD Poskytovatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho zadavateli
- **Incident** – Typ Tiketů, kdy pracovník Objednatele oprávněný k zadání požadavku požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho určitá část není plně funkční či nefunguje podle stanovených KPI nebo popisu funkce,
 - **Request** – Typ Tiketů na Poskytovatele v Service Desku Poskytovatele, který není řešen jako Incident. Může být buď hrazen v rámci AD-HOC požadavků do sjednaného limitu, pokud není sjednaný limit sjednán, může

Objednatel zaslat Výzvu s objednávkou na daný požadavek. Definice je popsána v KL ISKŘ 05;

- 1.1.31. **Výkaz práce** – má význam uvedený v odst. 4.1.2;
 - 1.1.32. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.33. „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“ znamená zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.34. „**Zákon o přeměnách**“ znamená zákon č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.35. „**Zákon o registru smluv**“ má význam uvedený v odst. 13.1;
 - 1.1.36. „**Zákon o utajovaných informacích**“ znamená zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.1.37. „**Záznam o poskytnutých Službách**“ má význam uvedený v odst. 6.2.2;
 - 1.1.38. „**ZSPI**“ má význam uvedený v odst. 13.1;
- 1.2. Pro výklad Dílčí smlouvy platí následující pravidla:
- 1.2.1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy Dílčí smlouvy, a odkazy na „**odst.**“ se vykládají jako odkazy na příslušné odstavce této Dílčí smlouvy.
 - 1.2.2. Odkazy na „**osobu**“ nebo „**stranu**“ se vykládají tak, že se vztahují na jakoukoli fyzickou osobu, právnickou osobu, společnost, vládu, stát, organizační složku státu, společný podnik, spolek nebo sdružení (se samostatnou právní subjektivitou či nikoli).
 - 1.2.3. Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
 - 1.2.4. Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
 - 1.2.5. V případě rozporu mezi textem těla Dílčí smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla Dílčí smlouvy.
 - 1.2.6. Pojmy definované v Dílčí smlouvě v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a pojmy definované v Dílčí smlouvě v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.

2. Předmět a účel Smlouvy

- 2.1. Předmětem Dílčí smlouvy jsou závazky Poskytovatele:
 - 2.1.1. Zajišťovat průběžně pro Objednatele podporu provozu Systému prostřednictvím služeb vymezených Přílohou č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
 - 2.1.2. Poskytovat na objednávku služby týkající se rozvoje Systému (dále jen „**Služby na objednávku**“),

a to za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Rámcové dohodě, a tomu odpovídající závazek Objednatele řádně a včas poskytnuté Služby a Služby na objednávku převzít a uhradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu.

- 2.2. Předmětem Dílčí smlouvy je dále dohoda o změně obsahu závazků v návaznosti na Rámcovou dohodu vzniklých, spočívajících v předprovozních, provozních a optimalizačních úkonech na systému, uskutečněných v období března 2022 až 15. května 2024 (dále jen „**Zprovoznění**“) a vyrovnání vzájemných závazků s tím spojených.
- 2.3. Služby, Služby na objednávku a Zprovoznění dohromady též jako „Předmět plnění“.

3. Místo a doba plnění Dílčí smlouvy

- 3.1. Místem plnění Předmětu plnění, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak, jsou:
- sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví Smlouvy, nebo
 - doručovací adresa Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby nepřetržitě ode dne nabytí účinnosti Dílčí smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Služby na objednávku vždy na základě samostatných Objednávek dle čl. 5 Dílčí smlouvy kdykoliv po dobu účinnosti této Dílčí smlouvy.
- 3.4. Služby budou poskytovány primárně prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu k Systému, pokud s tímto Objednatel vysloví souhlas nebo také v prostorách datových center. Vznikne-li potřeba poskytovat Služby v prostorách datových center, je Poskytovatel oprávněn ke vstupu do datového centra pouze po vyplnění písemné žádosti a jejím písemném schválení Objednatel, vždy za účasti odpovědné osoby Objednatele. Při opětovném vstupu do datového centra zaměstnanec Poskytovatele, kterému již byla Objednatel schválená žádost dle předchozí věty, není povinen znovu tuto písemnou žádost vyplňovat. Přímé i vzdálené přístupy do Systému všech pracovníků Poskytovatele zajišťujících jeho provoz a správu řídí a kontroluje Objednatel, avšak vždy tak, aby nepřiměřeně neomezil Poskytovatele v možnosti řádně a včas poskytovat Služby.

4. Cena Předmětu plnění a platební podmínky

- 4.1. Celková cena za veškerá plnění dle této Dílčí smlouvy je stanovena jako maximální nejvýše přípustná a činí:
- 4.1.1. Za poskytování Služeb za jeden kalendářní měsíc v rozpadu viz. tabulka A/ níže (dále jen „**Celková měsíční paušální cena**“) **481 006,50 Kč bez DPH;**

tabulka A/

Služba – pravidelné měsíční platby		Cena za kalendářní měsíc		
ID	Název služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
KL	NAKIT provozní opakované náklady KL (ISKŘ01-ISKŘ04)	375 006,50 Kč	78 751,37 Kč	453 757,87 Kč
ED	Externí dodávky	106 000,00 Kč	22 260,00 Kč	128 260,00 Kč

Celková měsíční paušální cena	481 006,50 Kč	101 011,37 Kč	582 017,87 Kč
--------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

4.1.2. Cena Služeb na objednávku:

Služby na objednávku jsou poskytovány postupem sjednaným Smluvními stranami dle čl. 5 Dílčí smlouvy, přičemž cena bude stanovena jako součin počtu člověkohodin služeb poskytnutých pracovníky Poskytovatele při plnění Objednávky a ceny za roli pracovníka Poskytovatele Služby na objednávku poskytujícího viz tabulka B/ níže;

tabulka B/

ID	Název Služby na objednávku	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
KL	Další služby (ISKŘ 05)	viz ceník rolí v odst. 4.2. tohoto článku	viz ceník rolí v odst. 4.2. tohoto článku	viz ceník rolí v odst. 4.2. tohoto článku

Každý pracovník Poskytovatele bude u Služeb na objednávku evidovat svou práci s přesností na dokončenou hodinu ve výkazu práce (dále jen „**Výkaz práce**“). Výkazy práce Poskytovatelem předkládané Objednateli v rámci akceptačního procesu Služby na objednávku budou obsahovat celkový počet člověkohodin (čas) provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele.

4.1.3. Cena za Zprovoznění Systému, v návaznosti na usnesení vlády České republiky ze dne 16. března 2022 č. 209/2022, k úpravě infrastruktury pro sdílení údajů potřebných pro realizaci humanitární pomoci a dalších opatření v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaných invazí vojsk Ruské federace, v období března 2022 až 15. května 2024 činí 4 192 552,78 Kč bez DPH, přičemž je podrobně rozepsána v příloze č. 4 Smlouvy.

4.1.4. Fakturace po splnění požadovaných podmínek se uskuteční na adresu:

MV – GŘ HZS ČR, pošt.přih. 69, Kloknerova 26, PSČ 148 01, Praha 414
na fakturách bude jako identita uvedeno:

Česká republika – Ministerstvo vnitra, Nad Štolou 936/3, 17034 Praha 7,
zastoupená – doručovací adresa příjemce, MV – GŘ HZS ČR, pošt. přih. 69,
Kloknerova 26, PSČ 148 01, Praha 414

4.2. Ceník rolí Poskytovatele pro Služby na objednávku:

Role	Cena bez DPH /Člověkohodina	DPH	Cena s DPH /Člověkohodina
Administrátor	828,00 Kč	173,88 Kč	1 001,88 Kč
Analytik	859,00 Kč	180,39 Kč	1 039,39 Kč
Analytik bezpečnostního dohledového centra	1 039,00 Kč	218,19 Kč	1 257,19 Kč
Analytik senior	1 158,00 Kč	243,18 Kč	1 401,18 Kč
Architekt	1 282,00 Kč	269,22 Kč	1 551,22 Kč
Architekt senior	1 567,00 Kč	329,07 Kč	1 896,07 Kč

Bezpečnostní administrátor	1 154,00 Kč	242,34 Kč	1 396,34 Kč
Bezpečnostní architekt	1 354,00 Kč	284,34 Kč	1 638,34 Kč
Bezpečnostní architekt senior	2 098,00 Kč	440,58 Kč	2 538,58 Kč
Bezpečnostní manažer	1 074,00 Kč	225,54 Kč	1 299,54 Kč
Bezpečnostní manažer senior	1 329,00 Kč	279,09 Kč	1 608,09 Kč
ICT Technik	775,00 Kč	162,75 Kč	937,75 Kč
ICT Technik senior	874,00 Kč	183,54 Kč	1 057,54 Kč
Konzultant ICT I	1 197,00 Kč	251,37 Kč	1 448,37 Kč
Konzultant ICT II	1 309,00 Kč	274,89 Kč	1 583,89 Kč
Konzultant ICT III	1 441,00 Kč	302,61 Kč	1 743,61 Kč
Konzultant SAP I	1 425,00 Kč	299,25 Kč	1 724,25 Kč
Konzultant SAP II	1 859,00 Kč	390,39 Kč	2 249,39 Kč
Konzultant SAP III	2 184,00 Kč	458,64 Kč	2 642,64 Kč
Konzultant SAP IV	2 414,00 Kč	506,94 Kč	2 920,94 Kč
Konzultant SAP V	2 839,00 Kč	596,19 Kč	3 435,19 Kč
Konzultant SAP VI	3 294,00 Kč	691,74 Kč	3 985,74 Kč
Konzultant SAP VII	4 666,00 Kč	979,86 Kč	5 645,86 Kč
Operátor bezpečnostního dohledového centra	916,00 Kč	192,36 Kč	1 108,36 Kč
Operátor call centra	716,00 Kč	150,36 Kč	866,36 Kč
Operátor dohledového centra – L1	781,00 Kč	164,01 Kč	945,01 Kč
Projektový administrátor	847,00 Kč	177,87 Kč	1 024,87 Kč
Projektový manažer	1 217,00 Kč	255,57 Kč	1 472,57 Kč
Projektový manažer senior	1 465,00 Kč	307,65 Kč	1 772,65 Kč
SDM specialista	1 040,00 Kč	218,40 Kč	1 258,40 Kč
SDM specialista senior	1 292,00 Kč	271,32 Kč	1 563,32 Kč
Senior specialista dohledového centra – L3	1 007,00 Kč	211,47 Kč	1 218,47 Kč
SLM manažer	1 091,00 Kč	229,11 Kč	1 320,11 Kč
Specialista datových sítí	962,00 Kč	202,02 Kč	1 164,02 Kč
Specialista datových sítí senior	1 301,00 Kč	273,21 Kč	1 574,21 Kč
Specialista dohledového centra – L2	873,00 Kč	183,33 Kč	1 056,33 Kč
Specialista legislativy	1 002,00 Kč	210,42 Kč	1 212,42 Kč
Specialista legislativy – administrátor	828,00 Kč	173,88 Kč	1 001,88 Kč
Specialista legislativy senior	1 432,00 Kč	300,72 Kč	1 732,72 Kč
Specialista nákupu	844,00 Kč	177,24 Kč	1 021,24 Kč
Specialista nákupu senior	1 097,00 Kč	230,37 Kč	1 327,37 Kč
Specialista obchodu	1 047,00 Kč	219,87 Kč	1 266,87 Kč
Specialista obchodu senior	1 210,00 Kč	254,10 Kč	1 464,10 Kč
Specialista OÚKS	819,00 Kč	171,99 Kč	990,99 Kč
Specialista OÚKS – senior	1 181,00 Kč	248,01 Kč	1 429,01 Kč
Specialista OÚKS – administrátor	828,00 Kč	173,88 Kč	1 001,88 Kč
Specialista PAČ MV	1 240,00 Kč	260,40 Kč	1 500,40 Kč
Specialista PAČ MV – administrátor	919,00 Kč	192,99 Kč	1 111,99 Kč
Specialista PAČ MV – senior	1 674,00 Kč	351,54 Kč	2 025,54 Kč

Specialista PMOV eGOV	866,00 Kč	181,86 Kč	1 047,86 Kč
Specialista PMOV eGOV – administrátor	633,00 Kč	132,93 Kč	765,93 Kč
Specialista PMOV eGOV – senior	1 365,00 Kč	286,65 Kč	1 651,65 Kč
Specialista provozu	957,00 Kč	200,97 Kč	1 157,97 Kč
Specialista provozu senior	1 190,00 Kč	249,90 Kč	1 439,90 Kč
Specialista zákaznických požadavků	675,00 Kč	141,75 Kč	816,75 Kč
Specialista zákaznických požadavků senior	871,00 Kč	182,91 Kč	1 053,91 Kč
Specialista zákaznických řešení	1 017,00 Kč	213,57 Kč	1 230,57 Kč
Specialista zákaznických řešení senior	1 347,00 Kč	282,87 Kč	1 629,87 Kč
Technik provozu	818,00 Kč	171,78 Kč	989,78 Kč
Tester	857,00 Kč	179,97 Kč	1 036,97 Kč
Tester senior	1 168,00 Kč	245,28 Kč	1 413,28 Kč
Vývojář	1 074,00 Kč	225,54 Kč	1 299,54 Kč
Vývojář senior	1 380,00 Kč	289,80 Kč	1 669,80 Kč

- 4.3. Ceny uvedené v Dílčí smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření Dílčí smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Dílčí smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k Dílčí smlouvě.
- 4.4. Součástí cen Služeb jsou nezbytně nutné práce, které nejsou v Dílčí smlouvě výslovně uvedené, ale Poskytovatel jakožto odborník a osoba poskytující Předmět plnění s odbornou péčí podle Dílčí smlouvy o nich ke dni nabytí účinnosti Dílčí smlouvy při vynaložení úsilí, které lze spravedlivě požadovat, vědět měl nebo mohl vědět, že jsou k řádnému plnění Předmětu plnění nezbytné.
- 4.5. V případě prodlení s plněním povinností Poskytovatele má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb. Konkrétní výše slevy z ceny Služeb a způsob uplatnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy.
- 4.6. Objednatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy má k dispozici veškeré licence k software, včetně podpory takového software, potřebného k řádnému poskytování Služeb. Objednatel je povinen dále zajistit součinnost dle čl. 11 Dílčí smlouvy. Objednatel výslovně prohlašuje, že zajistí, aby Poskytovatel byl oprávněn k užívání příslušného software nutného k poskytnutí Předmětu plnění. Pokud se v průběhu poskytování Předmětu plnění ukáže toto prohlášení Objednatele jako nepravdivé, neodpovídá Poskytovatel za nedodržení SLA a Objednatel není oprávněn po Poskytovateli požadovat slevu z ceny.
- 4.7. Celková měsíční paušální cena za poskytované Služby bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, ve výši odpovídající součtu částky uvedené v odst. 4.1.1. (po zohlednění případné slevy z ceny Služeb), a to vždy na základě samostatného daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 4.8. Cena za poskytnutí Služeb na objednávku bude Objednatelem hrazena až po podpisu akceptačního protokolu, jehož součástí bude Výkaz práce předkládaný ke každé akceptované Službě na objednávku, a to vždy na základě samostatného daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.

- 4.9. Cena za Zprovoznění bude uhrazena na základě samostatného daňového dokladu po podpisu akceptačního protokolu, kterým Objednatel ztvdí Zprovoznění Systému, přičemž jejím uhrazením budou závazky Smluvních stran ve smyslu čl. 2 odst. 2.2 Dílčí Smlouvy vyrovnány.
- 4.10. Pokud Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, bude Celková měsíční paušální cena snížena o alikvotní část.
- 4.11. Poskytovatel se zavazuje vystavit samostatně příslušnou fakturu za Služby a za Služby na objednávku vždy bez zbytečného odkladu po jejich akceptaci Objednatelem postupem dle čl. 6 Dílčí smlouvy a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) doručovat prostřednictvím datové schránky do pěti (5) dnů ode dne vystavení faktury.
- 4.12. Služby jsou akceptovány postupem dle čl. 6 odst. 6.2., Služby na objednávku jsou akceptovány postupem dle odst. 6.3., Zprovoznění je akceptováno postupem dle odst. 6.4. Přílohou faktury je Záznam o poskytnutých Službách (jak je definován v odst. 6.2) u Služeb za příslušné období a/nebo akceptační protokoly za Služby poskytnuté na objednávku (jak je definován v odst. 6.3.2), vždy podepsané oprávněnými osobami Smluvních stran pro jednání věcná a technická dle Článku 14. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Záznamu o poskytnutých službách/ Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 4.13. Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu (faktuře) uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem, umožňujícím dálkový přístup.
- 4.14. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Úhrada ceny provedená v souladu s tímto ustanovením bude považována za řádnou úhradu ceny.
- 4.15. Ostatní platební podmínky jsou upraveny v Rámcové dohodě.

5. Objednávání Služeb na objednávku

- 5.1. Služby na objednávku budou objednávané dle procesu sjednaného v tomto článku 5. Objednatel předloží Poskytovateli poptávku prostřednictvím SD Poskytovatele buď ve formě:
 - a) PnČ (formulář a/ dle Přílohy č. 3 Dílčí smlouvy) v případě, že očekávaná pracnost realizace požadované Služby na objednávku nepřekročí 375 Člověkohodin, nebo
 - b) dokumentu Detailní technická specifikace vyplněného v bodech 1 až 3 (na formuláři b/ dle Přílohy č. 3 Dílčí smlouvy) v případě, že očekávaná pracnost realizace požadované Služby na objednávku překročí 375 Člověkohodin,(dále jen „**Poptávka**“).
- 5.2. Poskytovatel na základě obdržené Poptávky zpracuje nabídku v podobě PnČ nebo Detailní technické specifikace a zašle ji prostřednictvím Service Desku Poskytovatele Objednateli (dále jen „**Nabídka**“). Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak doručí

Poskytovatel Objednateli Nabídku na Poptávku v podobě PnČ do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne obdržení Poptávky nebo do třiceti (30) pracovních dnů ode dne obdržení Poptávky v podobě Detailní technické specifikace.

Jestliže Poskytovatel zjistí, že Poptávka není dostatečně zpracovaná (tj. zejména zadání není dostatečně určité, aby byl Poskytovatel schopen vypracovat Nabídku, nebo obsahuje nepřiměřeně krátké termíny plnění, nebo obsahuje nízký rozsah odhadované pracnosti, nebo pokud Poskytovatel nedisponuje dostatečnými personálními nebo technickými kapacitami pro splnění dílčího plnění navrženého v Poptávce) sdělí tuto skutečnost s konkrétním odůvodněním Objednateli prostřednictvím Service Desku Poskytovatele nejpozději do deseti (10) pracovních dní od obdržení Poptávky.

V takovém případě se osoby obou Smluvních stran ve věcech projektového řízení dle Článku 14 dohodnou na termínu projednání/vyjasnění/doplnění Poptávky k tomu, aby Poptávka obsahovala všechny potřebné údaje, nebo Objednavatel upraví, doplní zadání Poptávky, které Poskytovateli umožní vypracovat Nabídku.

Poskytovatel rovněž může Poptávku s náležitým zdůvodněním (zejména obsahuje nepřiměřeně krátké termíny plnění, absence dostatečné personální nebo technické kapacity pro splnění dílčího plnění uvedeného v Poptávce) ve stejné lhůtě zcela odmítnout.

Nabídka Poskytovatele musí být předložena Objednateli ve dvou (2) vyhotoveních a být podepsána oprávněnou osobou Poskytovatele pro jednání věcná a technická dle Článku 14 nebo elektronicky podepsaná vložena do SD Poskytovatele. Doba platnosti Nabídky je třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

- 5.3. Objednatel Nabídku v době její platnosti buď potvrdí (akceptuje) nebo ji ve stejné lhůtě odmítne; v případě odmítnutí se osoby obou Smluvních stran ve věcech projektového řízení dle Článku 14 dohodnou na termínu projednání/vyjasnění/doplnění Nabídky tak, aby ze strany Objednatele mohla být Nabídka akceptovaná. V případě, že nedojde k dohodě obou Smluvních stran bude Poptávka Objednatele bez zbytečného odkladu zrušena Objednatelem prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.

V případě potvrzení (akceptace) Nabídky se tato okamžikem doručení jejího potvrzení oprávněnou osobou Objednatele pro jednání věcná a technická dle Článku 14 Poskytovateli považuje za akceptovanou (dále jen „**Objednávka**“), přičemž je Poskytovatel povinen Služby na Objednávku v termínech (termínem se rozumí i stanovený harmonogram) dle Objednávky poskytnout. V případě, že dojde ke zpoždění termínu dle Objednávky, bude tento stav řešen příslušnými osobami dle článku 14 Dílčí smlouvy.

- 5.4. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že doručování Poptávek, Nabídek a Objednávek mezi Smluvními stranami bude probíhat pouze prostřednictvím Service Desku Poskytovatele. Pro případ, že bude Service Desk Poskytovatele zcela mimo provoz sjednávají Smluvní strany možnost náhradního doručování v procesu sjednávání Objednávky prostřednictvím informačního systému datových schránek.

6. Kontrola a akceptace Předmětu plnění

- 6.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb probíhá postupem specifikovaným v čl. 4. Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy.

6.2. Akceptace Služeb probíhá vždy za kalendářní měsíc, a to následujícím způsobem:

- 6.2.1. Poskytovatel se zavazuje monitorovat kvalitativní i kvantitativní úroveň Služeb v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování veškerých požadovaných SLA parametrů stanovených v této Dílčí smlouvě (dále jen „**Monitoring**“). Na základě Monitoringu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byla Služba poskytována dle parametrů SLA stanovených v této Dílčí smlouvě.
 - 6.2.2. Poskytovatel předloží Objednateli vždy do patnáctého (15.) kalendářního dne následujícího kalendářního měsíce záznam o poskytnutých Službách (dále jen „**Záznam o poskytnutých Službách**“), jehož přílohou bude příslušný Report. Vzor Záznamu o poskytnutých Službách a Reportu je Přílohou č. 2 Dílčí smlouvy.
 - 6.2.3. Objednatel je povinen zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné **stanovisko** k Záznamu o poskytnutých Službách vždy nejpozději do pěti (5) dnů od jeho předložení Objednateli dle odst. 6.2.2 (dále jen „**Stanovisko**“). V případě, že Objednatel Poskytovateli ve stanovené lhůtě pěti (5) dnů své Stanovisko nepředloží, má se zato, že k Záznamu o poskytnutých Službách nemá žádné výhrady.
 - 6.2.4. Pokud Objednatel ve Stanovisku nebude mít výhrady k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách, Smluvní strany Záznam o poskytnutých Službách podepíší osobou oprávněnou pro jednání věcná a technická dle Článku 14. Podpisem Záznamu o poskytnutých Službách se Služby považují za řádně převzaté a akceptované.
 - 6.2.5. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
 - 6.2.6. Schválení poskytnutých Služeb provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická dle odst. 14.1.
- 6.3. Akceptace Služeb na objednávku se provede po poskytnutí celého plnění dle jednotlivé Objednávky za použití následující akceptační procedury:
- 6.3.1. Objednatel sám nebo ve spolupráci s Poskytovatelem provede ověření splnění všech akceptačních kritérií uvedených v rámci Objednávky.
 - 6.3.2. Poskytovatel zpracuje akceptační protokol a předkládá jej Objednateli nejpozději do 5 dnů od ukončení Služby na objednávku. Přílohou akceptačního protokolu budou doklady o ověření splnění akceptačních kritérií (je-li relevantní) a Výkaz práce s odpracovanými Člověkohodinami na realizaci Služby na objednávku. Její předání a akceptace Objednatel budou na akceptačním protokolu potvrzeny podpisem oprávněnou osobou Objednatele pro jednání věcná a technická dle Článku 14 nejpozději do 5 dnů od jeho předložení Objednateli. V případě, že oprávněná osoba Objednatele ve stanovené lhůtě akceptační protokol svým podpisem nepotvrdí, považuje se jejím uplynutím akceptační protokol za akceptovaný k poslednímu dni této lhůty.
- 6.4. Akceptace Zprovoznění se provede za použití následující akceptační procedury:

- 6.4.1 Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem provede ověření dodávek, které jsou zahrnuty do Zprovoznění systému.
- 6.4.2 Poskytovatel zpracuje a předloží akceptační protokol Objednateli k potvrzení nejpozději do 5 pracovních dnů od podpisu této Dílčí smlouvy. Akceptační protokol bude potvrzen podpisy zástupců Smluvních stran pro jednání věcná a technická dle Článku 14 smlouvy.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn vystavit dle příslušných ustanovení Dílčí smlouvy a Rámcové dohody fakturu za poskytnutý Předmět plnění či jeho částí za předpokladu byl-li Předmět plnění akceptován postupem dle předchozích odstavců s výrokem „Splněno bez výhrad“ nebo „Splněno s výhradou“.
- 6.6. Při akceptaci „Splněno s výhradou“ musí Poskytovatel prokázat, že Systém je možno využívat i s chybou uvedenou ve výhradě. Současně Poskytovatel seznámí Objednatele s postupem, jak Systém provozovat a využívat po dobu, než bude nebo budou výhrady odstraněny.
- 6.7. V případě akceptace s výhradou bude součástí akceptačního protokolu rovněž stanovení termínu odstranění výhrad. Termín bude stanoven vzájemnou dohodou Smluvních stran. Pro akceptaci odstranění výhrad se přiměřeně použije ustanovení tohoto čl. 6 Dílčí smlouvy.

7. Poddodavatelé Poskytovatele

- 7.1. Bude-li Poskytovatel poskytovat Služby prostřednictvím poddodavatelů, je povinen o této skutečnosti informovat Objednatele. Poskytovatel v tomto případě nese plnou odpovědnost za plnění Služeb poskytovaných prostřednictvím svých poddodavatelů.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit a smluvně s poddodavatelem ujednat, že poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s požadavky Objednatele stanovenými v této Dílčí smlouvě a v Rámcové dohodě, že budou dodržovat veškeré požadavky, včetně bezpečnostních, požadavků na ochranu osobních údajů vyplývajících z Dílčí smlouvy a z Rámcové dohody a právních předpisů.

8. Záruka

- 8.1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb na objednávku poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku na jakost výstupů Služeb na objednávku v délce dvanáct (12) měsíců ode dne akceptace Služby na objednávku nebo do dne akceptace nově nasazené verze Systému, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 8.2. Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb na objednávku, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli nejpozději do uplynutí devadesáti (90) dnů od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Poskytovatel však neodpovídá za vady výstupů Služeb na objednávku, pokud byly způsobeny zásahem Objednatele nebo jím pověřené osoby do takových výstupů Služeb na objednávku.
- 8.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výstupy Služeb na objednávku poskytnuté podle Dílčí smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit Objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů Služeb na objednávku. V případě, že by nárok třetí

osoby vzniklý v souvislosti se Službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu Služeb či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace bez dopadu na cenu Služeb sjednanou podle Dílčí smlouvy do doby, než se na základě pravomocného soudního rozhodnutí prokáže daný nárok jako neoprávněný, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody. Smluvní strany se dohodly, že povinnost Poskytovatele k náhradě škody (újmy) je limitována výší 100.000.000, - Kč.

9. Vlastnické právo

- 9.1. V případě, že součástí poskytnutých výstupů Předmětu plnění jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich převzetí Objednatelem. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

10. Licenční ujednání

- 10.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle Dílčí smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu 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 „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku 10.
- 10.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy v rámci poskytování Předmětu plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- 10.2.1. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu dle odst. 10.2.2 užívat toto Autorské dílo k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi známými způsoby užití a s časově neomezeným rozsahem. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást výstupu v rámci poskytování Předmětu plnění a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází, a to vše i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel prohlašuje a nese odpovědnost za to, že k tomuto způsobu užití byl autory Autorských děl udělen Objednateli souhlas. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní a neomezená. Objednatel není povinen licenci využít. Objednatel ode dne nabytí této licence k Autorskému dílu poskytuje Poskytovateli na dobu trvání Dílčí smlouvy licenci k užití Autorského díla v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Předmětu plnění.
- 10.2.2. Poskytovatel Dílčí smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 10.2, přičemž účinnost této licence nastává vždy okamžikem akceptace Předmětu plnění, který přísluší Autorské dílo obsahuje; do té doby

je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Předmětu plnění. Nabytí licence není ničím podmíněné. Ujednání o poskytnutí licence není Poskytovatel oprávněn vypovědět a jeho účinnost trvá i po skončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Autorská díla byla prosta jakýchkoliv právních vad.

- 10.2.3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Předmětu plnění vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena za poskytování Předmětu plnění je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 10.3. Poskytovatel tímto dále Objednateli uděluje právo vytěžovat a zužitkovat veškeré výstupy v rámci poskytování Předmětu plnění Poskytovatele považované za databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „**Databáze**“) za podmínek sjednaných pro poskytnutí licence k Autorským dílům v odst. 10.2.
- 10.4. Ustanovení odst. 10.2 a 10.3 se nevztahuje na standardizovaný software, k nimž si Objednatel sám zajišťuje software maintenance. Poskytovatel je povinen dodržovat licenční podmínky stanovené výrobcem výše uvedených standardních počítačových programů a dalších standardních počítačových programů, které jsou dle dohody Smluvních stran součástí plnění Poskytovatele dle Dílčí smlouvy.
- 10.5. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům dle tohoto článku 10 je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých služeb při zajišťování Předmětu plnění.

11. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 11.1. V rámci realizace Předmětu plnění Dílčí smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- 11.1.1. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících z Dílčí smlouvy;
 - 11.1.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Dílčí smlouvy;
 - 11.1.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Dílčí smlouvy;
 - 11.1.4. plnit své povinnosti vyplývající z Dílčí smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 11.2. V rámci poskytování služeb při zajišťování Předmětu plnění má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- 11.2.1. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- 11.2.2. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování služeb;
- 11.2.3. poskytovat služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:
 - (i) Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále také jen „**GDPR**“),
 - (ii) Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
 - (iii) Zákon č. 412/2005 Sb. O utajovaných informacích a o bezpečnostní způsobilosti,
 - (iv) Zákon č. 181/2014 Sb. O kybernetické bezpečnosti.
- 11.2.4. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- 11.2.5. plnit služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Dílčí smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu s Dílčí smlouvou;
- 11.2.6. za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným 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, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění Dílčí smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit opakované ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) uvedeného zákona, a to v rozsahu stanoveném platnými a účinnými právními předpisy ke dni provádění kontroly;
- 11.2.7. umožnit Objednateli provést na pracovištích Poskytovatele, která se podílejí na plnění této Dílčí smlouvy, zákaznický (nikoliv účetní) audit plnění Předmětu plnění Dílčí smlouvy a dodržování povinností Poskytovatele vyplývajících z Dílčí smlouvy, a to do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele;

- 11.2.8. upozornit Objednatele na skončení poskytování podpory ze strany výrobce ke konkrétnímu software, a to bezodkladně poté, co se o tom Poskytovatel dozví;
- 11.2.9. informovat Objednatele v případě, že se Systém blíží svým výkonnostním a kapacitním limitům či hrozí jejich překročení, a navrhnout Objednateli alespoň rámcově možné řešení této situace;
- 11.3. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, za splnění podmínky dle odst. 11.5. tohoto článku Dílčí smlouvy, že plnění poskytované dle této Smlouvy je ve prospěch Systému, který naplňuje kritéria pro významný nebo kritický informační systém (dále jen „VIS nebo KII“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**ZoKB**“).
- 11.4. Poskytovatel se, za splnění podmínky dle odst. 11.5. tohoto článku Dílčí smlouvy, zavazuje k zavedení a dodržování souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB, vyhláškou Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“) a bezpečnostní dokumentací KII, kterou je Objednatel povinen Poskytovateli prokazatelně poskytnout, a to minimálně po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 11.5. Smluvní strany pro vyloučení případných nejasností sjednávají, že Poskytovatel bude dodržovat výše uvedená bezpečnostní opatření požadovaná ZoKB a VyKB od doby, kdy bude Objednatelem prokazatelně určen jako významný dodavatel / provozovatel podle § 2 písm. n) VyKB. Tj. kdy bude Poskytovateli doručeno písemné vyrozumění o této skutečnosti datovou zprávou do datové schránky, jehož přílohou bude mezi Smluvními stranami předem odsouhlasený rozsah pravidel pro provozovatele, která zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací v souladu § 8 odst. 1 písm. a) VyKB, nebo ode dne uvedeného v tomto vyrozumění. Bude-li Smluvními stranami v návaznosti na rozsah pravidel pro provozovatele dle předchozí věty zjištěna potřeba úpravy práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s dodržováním uvedených bezpečnostních opatření, zavazují se Smluvní strany uzavřít za tímto účelem dodatek k této Smlouvě bezodkladně po tomto zjištění.
- 11.6. Pro zajištění řádného poskytování Předmětu plnění dle Dílčí smlouvy Poskytovatelem má Objednatel zejména následující povinnosti k součinnosti:
- 11.6.1. Zajištění výjimky
- Zajištění výjimky z požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti na provoz Systému ve veřejném cloudu, do doby přesunutí do informačního systému krizového řízení (ISKŘ);
- 11.6.2. Zajistit organizačně-administrativní bezpečnost (fyzický přístup):
- (i) zajištění fyzických přístupů k Systému v datových centrech včetně doprovodu odpovědné osoby Objednatele v požadovaném rozsahu plnění služeb a předávání informací o havarijních plánech v datových centrech;
 - (ii) kontrola a evidence vstupu oprávněných osob Poskytovatele do objektu datového centra.

11.6.3. Zajistit infrastrukturu a virtualizační prostředí pro provoz Systému s dostupností 99,0 %:

- (i) virtualizační platformu založenou na technologii Hyper-V Microsoft Windows 2016+ podle specifikace uvedené v Příloze č. 5 Dílčí smlouvy;
- (ii) upozornit Poskytovatele na skončení poskytování podpory ze strany výrobce ke konkrétnímu software, a to alespoň dvanáct (12) měsíců předem, nebo, není-li to možné, bezodkladně poté, co se to Objednatel dozví nebo by měl dozvědět;
- (iii) informovat Poskytovatele v případě, že se Systém blíží svým výkonnostním a kapacitním limitům či hrozí jejich překročení, a navrhnout Poskytovateli alespoň rámcově možné řešení této situace;
- (iv) vytápění/klimatizace místností s výpočetní technikou;
- (v) dodávky energií v potřebné kvalitě pro provoz Systému, nepřerušitelný zdroj napájení pro krátkodobé výpadky a překlenutí kolísání napětí, náhradní zdroj energie s dostatečnou kapacitou, v bezpečné lokalitě, včetně zajištění obsluhy;
- (vi) zajištění plně redundantní komunikační infrastruktury, připojené k Centrálnímu místu služeb/Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy;
- (vii) EZS (elektrický zabezpečovací systém), příp. v kombinaci s kamerovým systémem, umožňující monitoring vstupu;
- (viii) EPS (elektrický protipožární systém) vybavený vhodnými čidly (teplotní/kouřová), příp. automatizovaný systém hašení určený pro elektrická zařízení (v bezobslužných prostorách), propojený na centrální dispečink;

11.6.4. Zajistit datovou konektivitu a připojení na internet s dostupností 99,0 %:

- (i) zajištění možnosti přístupu Systému z datových center na internet;
- (ii) zajištění vzdáleného přístupu z internetu do datových center k Systému tak, že služba VPN bude dostupná v souladu s rozsahem Předmětu plnění Poskytovatele;
- (iii) zprovoznění dynamického směrovacího protokolu mezi páteřními prvky datových center a hraničními prvky v Komunikační infrastruktuře Informačních systémů veřejné správy pro zajištění dostupnosti datových center Systému směrem z Komunikační infrastruktury Informačních systémů veřejné správy;
- (iv) vzájemné propojení datových center Systému.

11.6.5. Zajistit dostupnost a potřebnou výkonnost externích systémů poskytujících zdrojová data potřebná pro provoz Systému tak, aby Poskytovatele neomezovala při poskytování Předmětu plnění a plnění SLA;

11.6.6. Nejpozději do třiceti (30) dnů od účinnosti této Dílčí smlouvy prokazatelně seznámit (včetně předání) pracovníky Poskytovatele s provozní, bezpečnostní

a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu Systému a provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu informačních systémů Objednatele. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že Objednatel bude bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele prostřednictvím Service Desku Poskytovatele nebo prostřednictvím oprávněné osoby Poskytovatele pro jednání věcná a technická dle čl. 14 Dílčí smlouvy o jakékoliv změně výše uvedené dokumentace mající vliv na řádné a včasné plnění dle této Dílčí smlouvy, v opačném případě není Objednatel oprávněn uplatnit slevu z ceny.

11.6.7. Předat provozně-technickou dokumentaci k Systému.

11.6.8. Ostatní zajištění a součinnost:

- (i) v případě nutnosti zajištění součinnosti provozovatele virtualizační platformy, provozovatele datových center;
- (ii) nezbytná součinnost s externími pracovníky pro výkon některých bezpečnostních rolí;
- (iii) Poskytnutí dat ve formě Reportu, který slouží jako podklad k Záznamu o poskytnutých Službách, jejich kvalitě a současně jako podklad pro vyúčtování Služeb, nachází-li se rozhraní pro měření Služby (měřicí bod) na straně Objednatele;
- (iv) Zajištění součinnosti se všemi poddodavateli Objednatele, kteří jsou výrobci nebo poskytovateli podpory na komponenty Systému, které nejsou ve správě Poskytovatele;
- (v) Informovat Poskytovatele o všech skutečnostech a událostech (plánovaných i neplánovaných), které mohou mít vliv na předmět činnosti Poskytovatele definovaný touto Dílčí smlouvou.

11.7. Objednatel je oprávněn zajišťovat plnění svých povinností vyplývajících z Dílčí smlouvy, zejména pak z odst. 3.5, pomocí třetích osob, a to s ohledem na skutečnost, že provozovatelem datových center není Objednatel.

11.8. Poskytovatel se zavazuje mít sjednanou a udržovat po celou dobu účinnosti Dílčí smlouvy pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti s limitem pojistného plnění 100 000 000 Kč.

11.9. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy nebo pojistku na vyžádání Objednateli.

12. Smluvní pokuty a náhrada škody

12.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Dílčí smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

12.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout služby pro realizaci Předmětu plnění s odbornou péčí mohl nebo 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.

- 12.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z Dílčí smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 12.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 12.5. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení některé z povinností vyplývajících z odst. 7.1. a 7.2., 11.4., 11.8. a 11.9. Smluvní pokuta dle Smlouvy je splatná ve lhůtě třicet (30) dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě Poskytovateli. Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje Poskytovatele povinností splnit svou povinnost nebo dluh smluvní pokutou utvrzený. Vznikem nároku na smluvní pokutu nebo slevu, nebo jejím uplatněním, vyúčtováním nebo uhrazením, není dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené takovým porušením, pokud taková škoda přesáhne výši smluvní pokuty.
- 12.6. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích.
- 12.7. Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura musí být zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta/úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne doručení vyúčtování. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
- 12.8. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ upravujícími náhradu škody. Smluvní strany se dohodly, že povinnost Poskytovatele k náhradě škody (újmy) je limitována výší 100.000.000, - Kč. Toto omezení se neuplatní u těch nároků, u nichž § 2898 Občanského zákoníku limitaci výše škody (újmy) neumožňuje.
- 12.9. Náhrada škody se platí v měně platné na území České republiky.

13. Ochrana informací

- 13.1. Žádná Smluvní strana nesmí jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s poskytováním Služeb, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“), a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“), není ustanovením předchozí věty dotčena. Poskytovatel uděluje bezvýhradní souhlas se zveřejněním informací o Dílčí smlouvě tak, aby mohly být předmětem poskytnuté informace ve smyslu ZSPI.
- 13.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a ZZOÚ a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto nařízení a zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Při poskytování Služeb dochází ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 GDPR, a násl. ZZOÚ spravovaných Objednatelem. Z toho důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat při zpracování takových osobních údajů v souladu s ustanoveními Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 13.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy uvedené v čl. 6 odst. 6.3 Rámcové dohody. Smluvní strany se dále dohodly, že jsou oprávněné jakékoliv informace související s poskytováním Služeb dle této Dílčí smlouvy poskytnout ústřednímu orgánu státní správy – Ministerstvu vnitra ČR. Objednatel je dále v souvislosti s poskytováním Služeb této Dílčí smlouvy a pro účely této Dílčí smlouvy oprávněn poskytnout informace správci Systému HUMPO a/nebo svým vybraným dodavatelům.
- 13.4. Za chráněné informace podle Článku 13 se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostiky, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
- 13.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle odst. 13.4. jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 13.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle Článku 13.4. trvá po celou dobu účinnosti Dílčí smlouvy a po dobu pěti (5) let od ukončení její účinnosti, pokud ve vztahu k chráněné informaci nenastane dříve některý z případů dle odst. 13.3 (s výjimkou informací podle odst. 13.1 vztahujících se na ochranu informací v souvislosti s ustanovením § 10 a) a § 11 odst. 2 písm. a) až c) zákona č. 181/2014 Sb. O kybernetické bezpečnosti, 13.2. a utajovaných informací ve smyslu Zákona č. 412/2005 Sb. O utajovaných informacích a o bezpečnostní způsobilosti, u nichž povinnost mlčenlivosti trvá i po uplynutí pěti (5) let od ukončení účinnosti Dílčí smlouvy).

13.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle Článku 13 i ze strany svých pracovníků.

14. Oprávněné osoby Smluvních stran

14.1. Oprávněné osoby Smluvních stran jsou následující:

14.1.1. Za Objednatele:

pro jednání věcná a technická:

[REDACTED]

pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích

[REDACTED]

pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

ve věcech provozních a servisních:

[REDACTED]

14.1.2. Za Poskytovatele:

pro jednání věcná a technická a pro Služby na objednávku:

[REDACTED]

pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích
a naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

ve věcech provozních a servisních

[REDACTED]

15. Komunikace mezi Smluvními stranami

15.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k Dílčí smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Dílčí smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Dílčí smlouvy, není-li Dílčí smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručení prostřednictvím informačního systému datových schránek.

15.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů bez nutnosti uzavřít dodatek k této Dílčí smlouvě.

16. Trvání Dílčí smlouvy a možnosti jejího ukončení

16.1. Dílčí smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců, nebude-li Dílčí smlouva ukončena dříve způsobem stanoveným v tomto Článku 16.

- 16.2. Dílčí smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena:
- 16.2.1. výpovědí dle odst. 16.3,
 - 16.2.2. odstoupením některé ze Smluvních stran v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy nebo z důvodů uvedených v čl. 7 Rámcové dohody nebo v Dílčí smlouvě, nebo
 - 16.2.3. jiným způsobem ukončení uvedeným v článku 7. Rámcové dohody.
- 16.3. Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Dílčí smlouvu jako celek nebo samostatně její dílčí části (vybrané jednotlivé Služby dle příslušného ID Služby) i bez udání důvodu s výpovědní dobou:
- 16.3.1. tři (3) měsíce při výpovědi samostatně jednotlivých Služeb dle příslušného ID, a to v souladu s odst. 16.4;
 - 16.3.2. šest (6) měsíců u výpovědi Dílčí smlouvy jako celku.
- Výpovědní doba začne vždy běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Při výpovědi jednotlivých Služeb dle odst. 16.3.1 zajistí Objednatel plnění v nich definovaných Služeb s parametry, které umožní Poskytovateli plnění pro něj stanovených KPI u zbývajících Služeb.
- 16.4. Samostatně mohou být vypovězeny Služby s ID 04, ostatní Služby mohou být vypovězeny pouze v rámci výpovědi Dílčí smlouvy jako celku.
- 16.5. Ukončení Dílčí smlouvy nemá vliv na již nastalé vyrovnání závazků ve smyslu čl. 2 odst. 2.2 Dílčí smlouvy.

17. Povinnosti související s ukončením Dílčí smlouvy

- 17.1. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nejpozději do šedesáti (60) pracovních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou sepsí Smluvní strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Systému.
- 17.2. V případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou je Poskyvatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelům určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Dílčí smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskyvatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí. Za její poskytnutí náleží Poskytovateli odměna nad rámec ceny za Služby za dobu jejich poskytování dle Dílčí smlouvy, a to ve výši vycházející ze sjednaných sazeb za Služby na objednávku, které jsou v rámci poskytování součinnosti využity. Poskyvatel se zavazuje být připraven poskytovat součinnost až do uplynutí šesti (6) měsíců od zániku smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou. Součinnost je možné vyžádat jednorázově a to nejpozději do konce účinnosti Dílčí smlouvy. Na objednávky dle tohoto odst. 17.2. se uplatní přiměřeně Článek 5.
- 17.3. Poskyvatel se zavazuje před ukončením Dílčí smlouvy, na základě vzájemně odsouhlaseného harmonogramu Objednateli připravit a předat provozně-technickou dokumentaci k HUMPO.

- 17.4. Připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 17.5. Protokolárně provést za součinnosti Objednatele revizi stavu rozpracovanosti veškerých služeb zajišťovaných pro realizaci Předmětu plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Dílčí smlouvy. Součástí provedené revize bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud poskytnutého plnění Poskytovatelem;
- 17.6. Předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Dílčí smlouvou a k nevypořádaným Výkazům práce předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 17.7. V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto Článku 17 splnit před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Dílčí smlouvou z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), zkracují se lhůty uvedené v Článku 17 Dílčí smlouvy na šestinu a začínají plynout až od okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Dílčí smlouvou a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Dílčí smlouvou.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Dílčí smlouvu lze zrušit či měnit pouze v písemné formě, není-li výslovně uvedeno jinak, a to v případě jejích změn formou číslovaných dodatků k Dílčí smlouvě.
- 18.2. Práva a povinnosti Smluvních stran Dílčí smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Rámcové dohody.
- 18.3. Smluvní strany řeší spory z Dílčí smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají Smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí místem sídla Objednatele.
- 18.4. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva či povinnosti z této Dílčí smlouvy na třetí osobu, ledaže k tomu Objednatel předem udělil písemný souhlas.
- 18.5. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že Dílčí smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Dílčí smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření Dílčí smlouvy rozhodující.
- 18.6. Dílčí smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy Smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží Dílčí smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy Smluvních stran.
- 18.7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v souladu se Zákonem o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

18.8. Nedílnou součástí Dílčí smlouvy tvoří následující přílohy:

- Příloha č. 1 Katalog služeb
- Příloha č. 2 Vzor Záznamu o poskytnutých Službách a Reportu
- Příloha č. 3 Vzor PnČ a Detailní technické specifikace
- Příloha č. 4 Rozpis Zprovoznění Systému

Objednatel:

V _____ dne _____

Česká republika – Ministerstvo vnitra
genmjr. Ing. Petr Ošlejšek, Ph.D., náměstek
generálního ředitele HZS ČR pro IZS a OPŘ

Poskytovatel:

V _____ dne _____

Jan Ďoubal Digitálně podepsal Jan Ďoubal
Datum: 2024.05.22 11:18:45
+02'00'

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

Příloha č. 1 Katalog služeb
Katalog služeb
1. Definice pojmů

viz čl. 1 Dílčí smlouvy

2. Specifikace poskytovaných Služeb

Poskytovanými službami se rozumí následující typy Služeb:

Provozní služby garantující funkčnost a specifikující KPI pro dostupnost a výkonnost Systému a procesy jejich monitoringu a vyhodnocování včetně podpůrných služeb, jako např. služby proaktivní údržby, zálohování nebo provozního a bezpečnostního monitoringu, zajišťující předpoklady pro správné poskytování Služeb.

Servisní služby zajišťující potřebnou úroveň řešení Tiketů Poskytovatelem v závislosti na jejich prioritě.

Služby na objednávku, které jsou evidovány v Service Desku Poskytovatele a jejich plnění je zde monitorováno pouze na úrovni procesu a jeho statusu, jež jsou uvedeny v Tiketu Service Desku Poskytovatele. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy.

2.1. Přehled nákladů na provoz
2.2. Seznam provozních, servisních a rozvojových katalogových listů

ID KL	Název KL	Druh platby
ISKŘ 01	Zajištění dostupnosti produkčního Prostředí Systému (Dostupnost)	Paušální měsíční platba
ISKŘ 02	Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému	Paušální měsíční platba
ISKŘ 03	Řešení Incidentů	Paušální měsíční platba
ISKŘ 04	Metodická podpora Uživatelů IS HUMPO	Paušální měsíční platba
ISKŘ 05	Služby na objednávku	Objednávka

2.3. Definice obsahu katalogových listů
2.3.1. Dostupnost IS HUMPO

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISKŘ 01
Název Služby	Zajištění dostupnosti produkčního Prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti produkčního Prostředí Systému za účelem udržení parametrů Služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb produkčního Prostředí Systému při standardním provozu

Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb produkčního Prostředí Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých definovaných komponent
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	Monitorovací nástroj pravidelně monitoruje dostupnost IS HUMPO a funkcionalitu vstupních a výstupních odezev IS HUMPO. Dostupnost se v provozním Prostředí a do parametru se nezapočítává vyhrazená servisní okna.
Hodnota KPI	KPI > = 99 % (nedostupnost maximálně 1560 minut měřeno za kalendářní rok při režimu měření 10x5).
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7 – pro provoz Systému 10x5 – pro vyhodnocování dostupnosti systému
Odezva	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostředí a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostředí dle Priority
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostředí a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostředí dle Priority
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení Incidentu na Poskytovatele. Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

2.3.2. Služba zajištění udržování kvality provozu a bezpečnosti Systému

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISKŘ 02
Název Služby	Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému
Popis Služby	Aktualizace a udržování Systému v provozu ve všech Prostředích a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých HW a SW komponent včetně aplikace. Provádění zálohování všech Prostředí Systému a monitoringu v produkčním Prostředí Objednatele. Zajištění provozní bezpečnosti Systému formou poskytování informací o aktualizovaných bezpečnostních patchů a předávání zjištěných informací o výskytu bezpečnostních událostí / incidentů. Podpora pracovníků Objednatele při zajišťování udržování kvality provozních parametrů Systému.
Definice činnosti	
Činnost	<ul style="list-style-type: none"> Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory všech komponent Systému Poskyvatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> Vytvoření analýzy příčin nefunkčnosti Systému nebo jeho části, včetně identifikace chybující komponenty.

	<ol style="list-style-type: none">2) Provedení opravy, resp. výměny vadných SW a HW komponent nebo aplikačních komponent3) Poskytnutí informací o nových aktualizacích patchů k jednotlivým komponentám. <ul style="list-style-type: none">• Provádění prací spojených s udržováním Systému a jejích komponent ve stavu doporučeném a podporovaném jejich výrobcí a aktualizacemi podle instrukcí, které vydávají. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:<ol style="list-style-type: none">1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací.2) Implementace aktualizací.3) Aktualizace provozní dokumentace.4) Správa a údržba běhu Systému zajišťující pravidelné aktualizace.• Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních událostí/incidentů. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:<ol style="list-style-type: none">1) provoz a správu monitoringu událostí v Systému,2) součinnost při přenosu bezpečnostních událostí ze Systému do logu operačního systému,3) přebírání informací z bezpečnostního monitoringu Objednatele pro provozní pracovníky na úrovni L2 provozu4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních událostí v Systému provozními pracovníky na úrovni L2 provozu,5) součinnost při tvorbě návrhu řešení a součinnost Poskytovatele při analýze řešení událostí obdržených z Bezpečnostního monitoringu Objednatele,• Zálohování Systému dle zálohovacího plánu.• Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:<ol style="list-style-type: none">1) Funkčnost, provoz a správu zálohování všech komponent Systému ve všech Prostředích (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh).2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh.3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení Incidentu a předání/řešení Incidentu.4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.• Typickými činnostmi podpory pracovníků Poskytovatele jsou tyto činnosti:<ul style="list-style-type: none">- řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Systému,- kontrola platnosti využívaných certifikátů a jejich výměna,- dotazy na fungování služeb Systému detailně nespecifikované v jejich popisu,- jednoduché (s pracností do 4 hodin/měsíc) ad-hoc statistiky na vyžádání Objednatele o provozu Systému, které nelze generovat jeho standardně dostupnými nástroji nebo z dat, které má Objednatel k dispozici,
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - součinnost s pracovníky Objednatele při přípravě změn nastavení provozních parametrů Systému, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti. <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Systému.</p>
Parametry poskytování Služby)	
Režim poskytování Služby	10x5 produkční Prostředí, 8x5 testovací Prostředí – Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury na všech Prostředích Systému. Pro ostatní činnosti podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Odezva	Dle čl. 4.4 této přílohy.
Vyřešení požadavku	Pro provádění prací spojených s aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému dle smlouveného termínu a pracnosti, pro ostatní činnosti podle čl. 4.4 této přílohy.
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu navrženého Poskytovatelem v rozsahu nutném pro zajištění provozu a bezpečnosti Systému.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

2.3.3. Služba řešení Incidentů pro HUMPO

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISKŘ 03
Název služby	Řešení Incidentů
Popis Služby	Provádění analýz Incidentů Systému podle dokumentace Incidentu obdržené přes SD, návrh a realizace řešení Incidentu.
Popis činnosti	Proces řešení Incidentů: Objednatel zašle nebo vloží Incident do Service Desku Poskytovatele na řešitelskou skupinu Poskytovatele včetně příloh. Objednatel do přílohy záznamu Incidentu v SD vloží do Tiketu veškerou jím získanou dokumentaci a informaci k této události. Specialista Poskytovatele Incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje, navrhne a realizuje řešení. Do SD vloží záznam o vyřešení Incidentu včetně příčiny a popisu řešení a změni status na „vyřešeno“
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x5 – platí pro přebírání Incidentů vybranou formou jinak 10x5 – platí pro přebírání Incidentů telefonním voláním
Odezva	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostředí a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostředí dle Priority

Obnovení Služby	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostor a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostor dle Priority
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel řeší Incidenty týkající se Systému evidované v Service Desku Poskytovatele.
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Sleva z ceny	Podle čl. 5 této přílohy
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy o incidentech v SD. Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,

2.3.4. Metodická podpora uživatelů IS HUMPO

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISKŘ 04
Název služby	Metodická podpora uživatelů IS HUMPO
Popis Služby	Provádění uživatelů systému v oblasti uživatelského a grafického uživatelského rozhraní. Provádění proaktivních činností v rozhraní Systému uvedených v definovaných činnostech. Vznášení podnětů, eskalace a participace pracovníků metodické podpory na zlepšování a rozvoji Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Telefonáty a emaily:</p> <p>Zpracování obecných dotazů uživatele, které nepotřebují rozhodnutí z úrovně KACP, NACP a Vývoje. Jedná se o resetování hesla, fungování aplikace, přesměrování na kompetentní osoby.</p> <p>Dotazy uživatelů, které potřebují rozhodnutí na základě konzultace s KACP, NACP nebo Vývoje. Jedná se o přiřazování ubytování ke správě konkrétním uživatelům, změna needitovatelných položek o ubytování ubytovatelem, přiřazování osob ke konkrétním ubytováním, vytváření účtů novým ubytovatelům (pokud to není požadavek z KACP, NACP), náměty a podněty na vývoj. Jejich zanesení do Service Desk nástroje a správná kategorizace.</p> <p>Kontrola IS HUMPO – Ubytování:</p> <p>Ověření vazby na ubytované osoby v případě, že KACPU vyžádá smazání.</p> <p>Doplňování GPS souřadnic, pokud nebude vyplněno za pomoci RÚIAN u ubytovaných.</p> <p>Kontrola IS HUMPO – Osoby:</p> <p>Kontrola osob kvůli duplicitám a chybějícím údajům.</p>

	<p>Smazání duplicitní osoby na vyžádání KACPU. Nalezení originálu i duplicity a dle historie ubytování rozhodnout, kterou je snazší "sloučit" (pokud není stanoveno konkrétně) -> zapsat ubytování, na kterých byla, do poznámky (zatím nelze řešit jinak).</p> <p>Smazání konkrétní osoby označené ke smazání od KACPU</p> <p>Import osob:</p> <p>Příprava souborů na import i samotný import do IS HUMPO v případě, že bude vyžádána uživatelem.</p> <p>V případě chybného Importu osob, provede podpora import ručně. Osoby se hromadně nahrají do IS HUMPO i s údaji a ubytováním (kontrola názvů sloupců, převedení na .csv formát a změna kódování, zkušební import na test server, odeslání .csv souboru na vývoj k importu do produkčního Prostředí).</p> <p>Import CIS osob:</p> <p>Aktualizování seznamu osob od cizinecké policie (kontrola názvů sloupců, oprava diakritiky, převedení na .csv formát a změna kódování, zkušební import na test server, odeslání .csv souboru na vývoj k importu do produkčního Prostředí).</p> <p>Export:</p> <p>Export sestav provádí podpora v případě nefunkčnosti tasku a generování sestav manuálně na vyžádání KACPU, příprava a stažení sestavy za ubytování pro kontrolu výkazů. Ověření s poskytovateli ubytování osoby, za které získávají finanční ohodnocení a jejich částku.</p> <p>Testování:</p> <p>Zjišťování chyb po jednotlivých upgradech/updatech, a i na základě chyb zákazníku. Podílení se na rozvoji systému vlastními podněty a podněty uživatelů.</p> <p>Reporting a návody:</p> <p>Vytvoření a korekce pravidelných reportů počtu aktivit L1 podpory na dané službě Tvorba návodů a rozšiřování knowledge base (interní i uživatelské)</p> <p>Schůzky:</p> <p>Přítomnost odpovědné osoby za metodickou podporu HUMPO na pravidelných synchronizačních schůzkách vedené mezi všemi</p>
--	--

	zúčastněnými subjekty. Nabídka zahrnuje účast na schůzkách v rozsahu 2 Mh týdně.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	10x5 produkční Prostředí
Odezva	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostředí a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Podle čl. 4.4.1 pro produkční Prostředí a podle čl. 4.4.2 pro ostatní Prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Podle počtu Requestů týkajících se Systému v Service Desku.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5 této přílohy
Služba nezahrnuje	Úpravy a rozvoj Systému
Způsob dokladování	Záznamy v SD. Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,

2.3.5. Další služby pro HUMPO

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISKŘ 5
Název Služby	Služby na objednávku
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů ISKŘ 01–04.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů ISKŘ 01 - ISKŘ 04 se na Poskytovatelem akceptovanou objednávkou Objednatele ve smluvních cenách za Člověkohodina pro jednotlivé role podle článku 4.2 Smlouvy.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 4.4.1 pro všechna Prostředí pro Prioritu 5.
Dodávka Dalšíh služeb	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje po poskytnutí celého plnění v souladu s čl. 4 odst. 4.8 Dílčí smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 5 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Objednávky – akceptační protokol, výkaz práce, záznam v Service Desku Poskytovatele.

3. Popis modulů a komponent Systému

Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní funkční a technické specifikace Systému, kterou mají obě Smluvní strany k dispozici.

4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

4.1. Měření Služeb

Poskytovatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu a soulad provádění Služeb (provoz a servis) s obsahem uvedeném v katalogovém listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Poskytovatele prostřednictvím přidělení Incidentu nebo Requestu Poskytovateli. Poskytovatel ověří oprávněnost klasifikace vystaveného Tketu jako Incident a v případě, že Incident je Poskytovatelem vyhodnocen jako Request a nikoliv Incident, je ticket uzavřen a vrácen Objednateli.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. Standardní provoz

Definice: Provoz na produkčním nebo ostatních Prostředích je bez omezení, Systém je plně funkční.

b. Riziková činnost

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený (na webu a SD) časový interval na produkčním nebo ostatních Prostředích, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

c. Odstávka

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na produkčním nebo ostatních Prostředích, ve kterém bude Systém nedostupný nebo může dojít k jeho občasným výpadkům nebo snížení plnění SLA. Po tuto dobu Objednatel není oprávněn uplatit slevy z ceny.

Kategorizace odstávek:

- Odstávka kategorie C – vnější rozhraní Systému je řízeně odpojeno a Systém není pro uživatele dostupný.
- Odstávka kategorie B – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA a je potenciální riziko přerušení poskytování Služeb (nedostupnost Systému).
- Odstávka kategorie A – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA, ale nedojde k přerušení poskytování Služeb (nedostupnost Systému).
- Odstávka kategorie Zero – v průběhu je potenciální riziko dočasného snížení plnění SLA

4.3. Doba vzniku Tketu, doba vyřešení Tketu, doba obnovení služby

Za dobu vzniku Tketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Poskytovatele. V případě, že Service Desk Poskytovatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. 14 Smlouvy, jenž přijetí e-mailu potvrdí telefonicky.

Za dobu vyřešení Tketu se považuje datum a čas v Service Desku Poskytovatele, kdy byl status Tketu změněn na „vyřešeno“.

V případě požadavku na součinnost Objednatele, smluvních stran Objednatele, dalších stran, které zajišťují provoz komponent Systému, které nejsou ve správě Poskytovatele nebo přímo zadavatele Tketu nebude doba od vzniku požadavku na součinnost do doby jejího poskytnutí (doba poskytnutí součinnosti) počítána do doby obnovení služby, pokud tato součinnost souvisí s vyřešením Tketu.

Za dobu obnovení služby se považuje doba od vzniku Tketu do doby jeho vyřešení s odečtením doby poskytnutí součinnosti. Do doby řešení se nezapočítává čas pozastavení Tketu dle předchozího odstavce. V případě reklamace vyřešení tketu se do doby trvání Tketu připočítává i doba od vrácení Tketu do statusu „v řešení“ do doby obnovení služby.

4.4. Klasifikace priorit Tketů v Service Desku Poskytovatele a plnění parametrů SLA při standardním provozu

4.4.1. Pro produkční Prostředí Systému

Priorita tketu	Typ Tketu + definice priority Tketu	Parametry řešení Tketu – SLA
Priorita 1 Kritická	Incident: Definované části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 60 minut na Incidenty z monitoringu Obnovení Služby: do 8 hodin Režim: 10x5 v pracovní dobu Pracovní doba od 7:00 do 17:00
Priorita 2 Vysoká	Incident: Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Odezva: 60 minut na Incidenty z monitoringu Obnovení Služby: do 16 hodin Režim: 10x5 v pracovní dobu Pracovní doba od 7:00 do 17:00
Priorita 3 Střední	Incident: Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut na Incidenty z monitoringu Obnovení Služby: do 48 hodin v rámci pracovních dnů Režim: 10x5 v pracovní dobu Pracovní doba od 7:00 do 17:00

Priorita tiketu	Typ Tiketu + definice priority Tiketu	Parametry řešení Tiketu – SLA
Priorita 4 Nízká	Incident: Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita Tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut na Incidenty z monitoringu Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Režim: 10x5 v pracovní dobu Pracovní doba od 7:00 do 17:00
Priorita 5 Ostatní	Request: Metodická podpora uživatelů IS HUMPO. Requesty jsou zadávány e-mailem a telefonicky. Evidence probíhá v SD.	Odezva: Best effort Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní Režim: 8x5 Pracovní doba od 8:00 do 16:00

4.4.2. Pro testovací Prostor Systému při standardním provozu

Priorita tiketu	Typ Tiketu + definice priority Tiketu	Parametry řešení Tiketu – SLA
Priorita 1 Kritická	Incident: Některé nebo všechny části testovacího Prostoru Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího Prostoru Systému.	Odezva: Best effort Obnovení Služby: není stanoveno Režim: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Incident: Některé nebo všechny části testovacího Prostoru Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího Prostoru Systému.	Odezva: Best effort Obnovení Služby: není stanoveno Režim: 8x5
Priorita 3 Střední	Incident: Některé nebo všechny části testovacího Prostoru Systému selhaly a jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je nekritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího Prostoru Systému.	Odezva: Best effort Obnovení Služby: není stanoveno Režim: 8x5
Priorita 4 Nízká	Incident: Testovací Prostor Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví	Odezva: Best effort Obnovení Služby: není stanoveno Režim: 8x5

Priorita tiketu	Typ Tiketu + definice priority Tiketu	Parametry řešení Tiketu – SLA
	občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita Tiketu zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací Prostředí Systému.	
Priorita 5 Ostatní	Request: Metodická podpora uživatelů IS HUMPO. Requesty jsou podávány emailem a telefonicky. Evidence probíhá v SD.	Odezva: Best effort Poskytnutí Služby: není stanoveno Režim: 8x5

5. Sleva z ceny

Objednatel může požadovat po Poskytovateli slevu z ceny, je-li Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb ve standardním provozu, na jehož porušení se sleva z ceny vztahuje, a to za dobu prodlení, kterou Objednatel prokáže např. záznamy v SD.

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným Incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož Incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

5.1. Vyhodnocování ročního limitu

Při vyhodnocování ročního nebo měsíčního limitu dostupnosti Služeb (na katalogových listech ISKŘ 01

V případě, že nedostupnost Služeb překročí roční limit nedostupnosti definovaný v katalogovém listu ISKŘ 01 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 2.000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý pracovní den zjištěné nedostupnosti nad roční limit nedostupnosti.

5.2. Vyhodnocování doby obnovení Služby podle SLA (na katalogových listech ISKŘ 01, ISKŘ 04)

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení Služby Podle čl. 4.4, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení Služby
Priorita 1 – Kritická	-	od vzniku vyhodnocováno jako nedostupnost Služby
Priorita 2 – Vysoká	7.000, -	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	5.000, -	za každé započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	3.000, -	za každých započatých 5 pracovních dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	1.000, -	za každých započatých 20 pracovních dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

5.3. Při vyhodnocování Služeb podle ostatních katalogových listů

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 1.000, - Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 2.000, - Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

5.4. Limitace slevy z ceny Služeb

Výše slev z ceny Služeb za jeden kalendářní měsíc se limituje částkou odpovídající Celkové měsíční paušální ceně za daný kalendářní měsíc.

Příloha č. 2 Vzor Záznamu o poskytnutých službách a Reportu

samostatná příloha xls

Příloha č. 3 Vzor PnČ a Detailní technické specifikace

a) PnČ

POŽADAVEK NA ČINNOST č.

Poskytovatel služby	
Správce IS	
Objednatel	
Smlouva	
Číslo PnČ	
Název PnČ	
Číslo tiketu (Service Desk)	
Katalogový list	
Typ odstavky	

Identifikace vzniku požadavku**Zadání požadované změny****Popis zajištění realizace změny****Odhad pracnosti****Návrh harmonogramu změnového požadavku****Návrh testovacího scénáře****Výstupy změnového požadavku****Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci****Požadavky na součinnosti****Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace / dopady na finanční prostředky na podporu provozu daného IS****Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace**

	Schválil (Poskytovatel)	Schválil (Objednatel)
Jméno		
Datum		
Podpis		

b) Detailní technická specifikace

DETAILNÍ TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Schválení obsahu Zadávacího formuláře	
Objednatel Zodpovědný za obsah vyplněný ze strany Žadatele Kapitoly 1, 2, 3	Poskytovatel Zodpovědný za vytvoření kvantity a kvality požadavků na dodávku díla na základě dodaného obsahu Kapitoly 4,5 a 6
Jméno a pozice zákazníka	Jméno a pozice pracovníka NAKITu
Odpovědný vedoucí zákazníka	Odpovědný vedoucí zákazníka
Jméno a pozice zákazníka	Jméno a pozice pracovníka NAKITu
Poznámka	Architekt
	Jméno a pozice pracovníka NAKITu

Verze a historie dokumentu				
Verze	Datum	Krátký název a popis změny	Autor	Stav
				<ul style="list-style-type: none"> • Draft • Dodán • Schválen

Obsah

Zadávací formulář díla	Chyba! Záložka není definována.
1 Manažerské shrnutí	42
1.1 Background a cíle	42
1.2 Vymezení – proč nevyužít stávající Systém?	42
1.3 Obsah díla	42
1.4 Odhad kapacit a požadované termíny dodávky.....	45
2 Rozpočet	45
3 Kontext, souvislosti	45
3.1 Iniciátor a poskytovatel finančních zdrojů	45
3.2 Popis souvislostí a odůvodnění dodávky díla	46
3.3 Cíle dodávky díla	46
3.4 Funkční požadavky a cíle na dodání díla	46
3.5 Povaha příspěvku ICT k realizaci cílů	46
4 Obsah zadání pro dodávku díla	47
4.1 Úvahy	47
4.2 Předpoklady.....	47
4.3 Součást dodávky díla.....	47
4.4 Součásti mimo dodávku díla	47
4.5 Přehled výstupů pro dodávku díla	47
4.6 Plánování dodávek	47
5 Důsledky a kritické faktory úspěchu	47
5.1 Důsledky.....	47
5.2 Kritické faktory úspěchu	47
6 Další kroky a návrhy	47
6.1 Oblast nákladů.....	47
6.2 Oblast řízení dodávek díla	47
6.3 Harmonogram.....	47

1. Manažerské shrnutí

1.1 Background a cíle

Hlavním cílem této pre-studie je:

Co vytvořit?	Vlož (ANO/NE)	Poznámka
Vytvořit zadání pro budoucí projekt		
Vytvořit novou aplikaci		
Vytvořit novou infrastrukturu		
AD HOC - upravit existující aplikaci		
AD HOC - upravit existující infrastrukturu		

1.2 Vymezení – proč nevyužít stávající Systém?

Z různých důvodů je třeba vzít v úvahu následující vymezení:

Proč nevyužít stávající systém?	Vlož (ANO/NE)	Poznámka
Požadovaný Systém neexistuje		
Systém je zastaralý a nemá podporu		
Systém nemá požadovanou funkcionality		
Systém je nestabilní a neprovozovatelný		

1.3 Obsah díla

Tato přípravná studie bude provedena v částech a bude obsahovat následující aktivity, převážně v pořadí od Part 0 do Part x, k dosažení stanovených cílů:

Part 0: Veřejná zakázka, druh spolupráce

Dodavatele, provozovatele díla budeme vybírat na základě	Vlož (ANO/NE)	Poznámka
Veřejné zakázky – soutěžená klientem		

Veřejné zakázky – soutěžená NAKIT		
Existujícího smluvního vztahu		

Part 1: Hlavní komponenty s popisem

Název komponenty	IDK	Popis
Aplikace	App	
Infrastruktura	Inf	
Integrace	Int	
Služba	Slu	

Part 2: Obrazovky s popisem

Part 3: Schémata procesů s popisem

Part 4: Integrace s popisem

Název integrovaného Systému	Požadavky na integraci (Proč integrovat?)

Part 5: Provoz a servis Systému

Provozní parametry definují provozní požadavky klienta na Systém

Provozní režim	5 dní v týdnu	7 dní v týdnu	Poznámka
	Vlož (ANO/NE)	Vlož (ANO/NE)	
Režim provozu Systému			

Bude se vést Provozní deník?			
Bude se pravidelně reportovat?			

Provozní SLA parametry	5 dní v týdnu	7 dní v týdnu	Poznámka
	Vlož (ANO/NE)	Vlož (ANO/NE)	
Bude se měřit dostupnost?			
Bude se měřit výkonnost?			

Servisní parametry definují provozní požadavky klienta na zajištění servisních služeb Provozovatelem

Servisní režim	5 dní v týdnu	7 dní v týdnu	Poznámka
	Vlož (ANO/NE)	Vlož (ANO/NE)	
Režim servisu Systému			
Budou se evidovat záznamy o provedení servisu v Provozním deníku?			
Budou se pravidelně reportovat záznamy o provedení servisu?			

Provozní SLA parametry	5 dní v týdnu	7 dní v týdnu	Poznámka
	Vlož (ANO/NE)	Vlož (ANO/NE)	
Budou se vyhodnocovat dosažené SLA parametry pro incidenty?			

Budou se vyhodnocovat dosažené SLA parametry pro změny?			
--	--	--	--

NAKIT jako vývojář systému a potenciální alternativa v tomto případě také nastíní vlastní „High“ návrh řešení pro účely srovnání jako podporu pro rozhodnutí jít dále s RFP nebo ne.

1.4 Odhad kapacit a požadované termíny dodávky

Odhad nákladů:	Náklady vložené na projekt klientem
Počet MD odborů klienta	
CZK – subdodávka klienta	
Požadované termíny	(Od mm. rr do mm. rr)
Počátek dodávky díla:	
Předání díla:	

2. Rozpočet

Typ rozpočtu	
Odhad rozpočtu	
Rozpočet	
Rámec řešení	
Schvalovatel rozpočtu	
Jméno a pozice	

3. Kontext, souvislosti

3.1 Iniciátor a poskytovatel finančních zdrojů

Kdo / Co	Název odboru
Iniciátor dodávky díla	
Schvalující rozpočtu	
Držitel finančních zdrojů (FZ)	
Subdodavatel FZ	

3.2 Popis souvislostí a odůvodnění dodávky díla

V tomto případě musíme vzít v úvahu řadu nedávno přijatých strategických rozhodnutí a/nebo probíhajícího vývoje: tj.

3.3 Cíle dodávky díla

Hlavním cílem

3.4 Funkční požadavky a cíle na dodání díla

-- Přehled a rozpad cílů a požadavků --				
IDK ¹	ID C / FP	Funkční požadavky (FP) a cíle (C)	Dodá – Klient (A/N)	Dodá – NAKIT (A/N)
	D/001			A
	D/002			A
	D/003			A
	D/004			A
	D/005			A
	D/006			A
	D/007			A
	D/008			A
	D/009			A
	D/010			A
	D/011			A

¹ Zvoleno v kapitole 1.3

3.5 Povaha příspěvku ICT k realizaci cílů

- 4. Obsah zadání pro dodávku díla
 - 4.1 Úvahy
 - 4.2 Předpoklady
 - 4.3 Součást dodávky díla
 - 4.4 Součásti mimo dodávku díla
 - 4.5 Přehled výstupů pro dodávku díla
 - 4.6 Plánování dodávek
- 5. Důsledky a kritické faktory úspěchu
 - 5.1 Důsledky
 - 5.2 Kritické faktory úspěchu
- 6. Další kroky a návrhy
 - 6.1 Oblast nákladů
 - 6.2 Oblast řízení dodávek díla
 - 6.3 Harmonogram

Příloha č. 4 Rozpis Zprovoznění Systému

samostatná příloha xls