

MZE-83101/2024-12120

dms_carovy_kod

mzedms028626630

SP. ZN.:

Č. J.:

Smlouva o podpoře IDM řešení 2025 na 24 měsíců

(dále též „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo zemědělství**

se sídlem: Těšnov 17, 110 00 Praha 1

IČO: 00020478, DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: ČNB, Praha 1, č. účtu: 1226-001/0710

ID datové schránky: yphaax8

zastoupená: Ing. Miroslavem Rychtaříkem, ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo též „**Zadavatel**“ nebo „**Ministerstvo zemědělství**“)

číslo smlouvy Objednatele: *S2024-0073, DMS: 1738-2024-12120, čj. MZE-83101/2024-12120*

a

J3AG, s.r.o.

se sídlem: Čumpelíkova 1885/11b, 182 00 Praha 8,

IČO: 03438635, DIČ: CZ03438635; je plátce DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 231643

bankovní spojení: Fio banka, a.s., č. účtu: 2000680586/2010

ID datové schránky: chwq86j

zastoupená: xxx, jednatelem

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

dnešního dne uzavřely tuto Smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a s použitím § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

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

1. Úvodní ustanovení
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Dodavatel prohlašuje, že:
      1. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      2. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a
      3. není osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o  omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto pododstavci,
      4. se tímto zavazuje udržovat prohlášení podle předchozího pododst. 1.2.3. tohoto odst. 1.2. článku 1. Smlouvy v pravdivosti a platnosti po dobu účinnosti této Smlouvy a Objednatele bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dní ode dne, kdy příslušná skutečnost nastala) informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost předmětného prohlášení,
      5. ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Insolvenční zákon“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o hrozícím úpadku, popř. o vzniku úpadku jeho společnosti,
      6. je subjektem oprávněným k poskytování Maintenance, jak je Maintenance definována v odst. 2.2.1 této Smlouvy, a to po celou dobu účinnosti této Smlouvy, a
      7. může Objednateli poskytovat Maintenance na základě oprávnění, které mu poskytl subjekt vlastnící příslušná práva k poskytování Maintenance, ledaže by tohoto smluvního dokumentu nebylo třeba z toho důvodu, že by Maintenance byla poskytována k Free Software/Open Source Software, jak je tento software definován v odst. 8.11 této Smlouvy; v tom případě se Dodavatel zavazuje postupovat v souladu s příslušnými licenčními ustanoveními pro tento druh software. Dodavatel se zavazuje po celou dobu plnění kdykoli na písemné vyzvání předložit Objednateli do 3 pracovních dnů originály nebo ověřené kopie dokladů, vystavených výrobcem nebo jeho lokálním zastoupením, prokazujících aktuálnost výše uvedeného oprávnění. Dodavatel se zavazuje zajistit a za stejných podmínek jako u sebe doložit Objednateli, že příslušná oprávnění mají i případní poddodavatelé Dodavatele.
2. Předmět, účel Smlouvy A PODMÍNKA NEZÁVISLOSTI
   1. Účelem této Smlouvy je podpora identity management (dále jen „**IDM**“) systému, provozovaného v prostředí Ministerstva zemědělství.
   2. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele následující služby:
      1. Poskytovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy maintenance standardních (generických) softwarových produktů, k nimž má Objednatel příslušné licence na dobu neurčitou, tvořících součást IDM systému, včetně zajištění technické podpory v rámci Maintenance. Tato technická podpora zahrnuje opravy chyb, testování nových verzí, přístup k aktualizacím a opravným verzím, přístup do znalostních bází výrobců, možnost zadávat požadavky související se zajištěním provozuschopnosti a aktualizacemi systému, a další úkony spojené s pravidelnou údržbou softwaru dle parametrů uvedených v katalogovém listu IDM02 Maintenance, viz příloha č. 1 Smlouvy (dále též „**Maintenance**“). Technická podpora dle tohoto pododstavce nezahrnuje následnou technickou podporu softwarových (generických) produktů, včetně technické podpory, které jsou poskytovány dle bodu 3.7 přílohy č. 3 této Smlouvy;
      2. poskytovat následnou technickou a metodickou podporu (dále též „Podpora“) zahrnující správu IDM systému, profylaktické činnosti, kontrolu výkonnosti systému, asistenci při identifikaci a aplikaci aktualizací, metodické poradenství, konzultace a případné školení uživatelů. Technická podpora v rámci Podpory zahrnuje i řešení závad systému dle priorit definovaných v příslušných katalogových listech a poskytuje se dle parametrů uvedených v katalogových listech IDM01, IDM03, IDM04 a IDM05, které jsou součástí Specifikace katalogových listů v příloze č. 1 této Smlouvy (dále též „**SKL**“). Technická podpora dle tohoto pododstavce nezahrnuje následnou technickou podporu softwarových (generických) produktů, včetně technické podpory, které jsou poskytovány dle bodu 3.7 přílohy č. 3 této Smlouvy;
      3. provádění optimalizace a úprav IDM za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání dle požadavků Objednatele (dále též „**Reparametrizace a optimalizace**“) a dle parametrů uvedených v této Smlouvě, zejména v katalogovém listu IDM04 uvedeném v SKL,

to vše (plnění dle odst. 2.2.1 až 2.2.3), dále uváděno jako „**Služby**“, na dobu 24 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.

* 1. Dodavatel se zavazuje a zaručuje, že veškeré činnosti a věcná plnění, které mají být poskytnuty na základě této Smlouvy, budou poskytnuty řádně a v dohodnutých termínech se znalostí a péčí, kterou je možné očekávat od odborníků, kteří mají požadované znalosti a relevantní zkušenosti s realizací činností obdobných, jako je předmět této Smlouvy. Plnění nebude obsahovat žádné vady, které by bránily jeho použití k obvyklým účelům.
  2. Dodavatel se zavazuje v rámci plnění podle této Smlouvy nainstalovat nejnovější, Dodavatelem otestovanou a doporučenou verzi programových prostředků, která bude v době plnění Smlouvy uvedena na trh.
  3. Objednatel se zavazuje zajistit nezbytnou součinnost za podmínek stanovených v odst. 5.1 této Smlouvy a poskytnuté plnění za podmínek stanovených v této Smlouvě převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu v souladu s platebními podmínkami uvedenými v čl. 4. této Smlouvy. V případě poskytování Maintenance proběhne fakturace a následná platba po potvrzení protokolu o zahájení poskytování Maintenance za příslušný kalendářní rok.
  4. Dodavatel a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, musí být subjektem nezávislým na dodavatelích nebo poddodavatelích, kteří jsou přímo či nepřímo dodavateli nebo poddodavateli rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky na Penetrační testování, Role specialisty na interní provozní monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, a ani sám Dodavatel, jeho poddodavatel(é) a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, nesmí být zároveň dodavatelem nebo poddodavatelem rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky Penetrační testování, Role specialisty na interní provozní monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, nebo osobou ovládající nebo ovládanou takovým dodavatelem nebo poddodavatelem nebo účastníkem v takových probíhajících zadávacích řízeních na MZe (celá tato věta dále jen „**Podmínka nezávislosti**“).

1. místo plnění
   1. Místem plnění se sjednává sídlo Objednatele a Hostingová centra (dále též „**HC**“) dle odst. 3.2 této Smlouvy. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Dodavatel oprávněn poskytovat část svého plnění, resp. vést komunikaci s Objednatelem, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické komunikace, případně též prostřednictvím vzdáleného přístupu.
   2. Objednatel je oprávněn v průběhu trvání smluvního vztahu rozšířit nebo změnit poskytovatele HC a tedy i adresy HC v rámci České republiky. Aktuální HC ke dni podpisu Smlouvy jsou:
      1. Hostingové centrum Stodůlky

K zahrádkám 2065/2

Praha 13 – Stodůlky

* + 1. Hostingové centrum Chodov

V lomech 2339/1

Praha 4 – Chodov

* 1. V případě změny HC informuje písemně o této skutečnosti Objednatel Poskytovatele do 10 pracovních dní, přičemž smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli v případě změny HC nevzniknou vůči Objednateli jakékoliv nároky na plnění související s touto změnou HC.

1. Cena plnění a platební podmínky
   1. Celková maximální cena Služeb dle odst. 2.2. Smlouvy byla stanovena dohodou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, následovně:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Položka č. | Předmět plnění | Cena v Kč bez DPH | Sazba DPH v % | Výše DPH v Kč | Cena v Kč s DPH |
| 1. | Maintenance za období 24 měsíců | 315.000 | 21 | 66.150 | 381.150 |
| 2. | Podpora – cena za dobu trvání smlouvy | 882.000 | 21 | 185.220 | 1.067.220 |
| 3. | Reparametrizace a optimalizace – cena za 240 člověkohodin, (viz. SKL IDM04) | 450.000 | 21 | 94.500 | 544.500 |
| 3a | Reparametrizace a optimalizace – cena za 1 člověkohodinu, (viz. SKL IDM04) | 1.875 | 21 | 393,75 | 2.268,75 |
| Celková nabídková maximální cena v Kč (součet položek č. 1. - 3.**, tj. bez položky č. 3a**) | | 1.647.000 | 21 | 345.870 | 1.992.870 |

* 1. Celková maximální cena předmětu plnění bude určena jako:

**součet cen** s DPH uvedených v odst. 4.1 u položek č. 1., 2. a 3. (tj. bez položky č. 3a),

kdy skutečná cena celého předmětu plnění s DPH bude vypočítána jako:

**součet cen** s DPH uvedených v odst. 4.1 u položek č. 1. a 2. a **násobku** Dodavatelem vynaložených a Objednatelem schválených člověkohodin v rámci části plnění Reparametrizace a optimalizace a ceny za jednu člověkohodinu s DPH uvedené v odst. 4.1 položce 3a.

Sjednaná maximální celková cena, je cenou nejvýše přípustnou, která je platná po celou dobu poskytování plnění podle této Smlouvy, s výjimkou případů zohlednění zákonné změny výše DPH. Celkovou cenu, není možné z žádného důvodu navýšit s výjimkou navýšení sazby DPH při změně právních předpisů. Jakékoliv změny ceny služeb mohou být provedeny pouze dodatkem k této Smlouvě, který může být sjednán pouze v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).

V rámci části plnění Reparametrizace a optimalizace budou hrazeny pouze reálně čerpané a Objednatelem odsouhlasené člověkohodiny podle sjednané sazby za člověkohodinu, a to do maximálního objemu definovaného katalogovým listem IDM04.

* 1. Cena zahrnuje ocenění všech prací a služeb, které je nezbytné provést na základě vymezení plnění dle této Smlouvy a jejích příloh, zejména přílohy č. 1 Specifikace katalogových listů, není-li současně ve Smlouvě stanoveno, že jejich provedení má zajistit v rámci své součinnosti Objednatel.
  2. Paušální měsíční cena za **Podporu** bude hrazena za každý ukončený kalendářní měsíc Podpory ve výši 1/24 ceny za Podporu za dobu trvání Smlouvy dle položky č. 2. odst. 4.1. této Smlouvy na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem po schválení Reportu podpory Objednatelem. Cena za Podporu bude zohledňovat případnou výši slevy z ceny dle SKL. Bude-li Podpora poskytována pouze po dobu části měsíce, bude hrazena poměrná část měsíční ceny (tzn. cena Podpory za sjednanou celkovou dobu trvání Smlouvy děleno celkovou dobou poskytování Podpory za sjednanou celkovou dobu Smlouvy ve dnech, to celé násobeno počtem dnů poskytování Podpory ve výše zmíněném měsíci). Cena za poskytování plnění dle SKL **Reparametrizace a optimalizace** bude hrazena za každý ukončený kalendářní měsíc na základě Objednatelem schváleného Záznamu o poskytnutí služeb dle SKL Reparametrizace a optimalizace (dále jen „**Záznam o poskytnutí služeb**“). Tato cena bude stanovena násobkem Dodavatelem vynaložených a Objednatelem schválených člověkohodin, a ceny za jednu člověkohodinu dle odst. 4.1. Objednatel není povinen čerpat ani uhradit maximální počet člověkohodin dle KL Reparametrizace a optimalizace. Cena za poskytování služeb **Maintenance** pro jednotlivé roky bude fakturována vždy po obdržení potvrzeného protokolu o zahájení poskytování těchto služeb v příslušném roce ze strany Objednatele Dodavatelem.
  3. Faktury Dodavatele musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zejména dle jeho § 29, číslo této Smlouvy, číslo Smlouvy DMS, číslo Smlouvy Objednatele, identifikaci plnění dle této Smlouvy, a dále musí faktura obsahovat informace povinně uváděné na obchodních listinách dle § 435 občanského zákoníku. V případě faktury:
     1. za poskytování **Podpory** je nedílnou přílohou Objednatelem schválený Report podpory.
     2. za poskytování **Maintenance** je nedílnou přílohou Objednatelem potvrzený protokol o řádném zahájení poskytování Maintenance.
     3. za poskytování služeb dle KL **Reparametrizace a optimalizace** je nedílnou přílohou Objednatelem schválený Záznam o poskytnutí služeb dle SKL Reparametrizace a optimalizace obsahující údaj o množství reálně vynaložených a Objednatelem schválených člověkohodin na tyto služby.
  4. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a Smlouvou stanovené náležitosti a přílohy, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti.
  5. Splatnost faktur je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů (třicet) ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.
  6. Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury včetně elektronického akceptačního protokolu Dodavatele do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu podatelna@mze.gov.cz, ve strukturovaných formátech dle Evropské směrnice 2014/55/EU nebo ve formátu ISDOC 5.2 a vyšším. Faktura musí obsahovat jméno kontaktní (oprávněné) osoby pro akceptaci za Objednatele uvedené v čl. 9. Smlouvy.
  7. Objednatel neposkytne Dodavateli zálohy.

1. Práva a povinnosti smluvních stran
   1. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné poskytování plnění, přičemž Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:
      1. zajistit potřebné přístupy do prostor Ministerstva zemědělství pro pracovníky Dodavatele a spolupráci pracovníků Ministerstva zemědělství s Dodavatelem v nezbytném rozsahu,
      2. poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost pro poskytnutí Služeb, kterou si Dodavatel vyžádá a takovou nezbytnost součinnosti ze strany Objednatele náležitě odůvodní (zejména, fyzický přístup k hardware, přístupová práva nebo asistenci oprávněné osoby – administrátora IT),
      3. vyjadřovat se k návrhům na další postup Dodavatele, bude-li to nezbytné pro řádné poskytování Služeb,
   2. Objednatel je povinen poskytovat součinnost pouze v nezbytném rozsahu, který je specifikován v odst. 5.1 této Smlouvy. Součinnost bude poskytnuta prostřednictvím kontaktní (oprávněné) osoby.
   3. V případě, že je nezbytná součinnost Objednatele pro řádné plnění této Smlouvy Dodavatelem a Objednatel je v prodlení s jejím poskytnutím, zavazuje se Dodavatel na toto prodlení Objednatele písemně upozornit v přiměřených intervalech, které nebudou delší než 5 dnů.
   4. Dodavatel je oprávněn použít pro plnění svých závazků poddodavatele uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy. Jiné poddodavatele je Dodavatel oprávněn použít pro plnění svých závazků jen, pokud s použitím takových poddodavatelů Objednatel předem udělil svůj písemný souhlas. Poskytovatel dále odpovídá za to, že žádný jeho poddodavatel není po celou dobu trvání této Smlouvy osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na výše uvedená nařízení EU. Poskytovatel je povinen bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala) oznámit Objednateli změnu jakýchkoliv skutečností v jeho prohlášení v předchozí větě tohoto odstavce 5.4. Smlouvy.
   5. Dodavatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **„zákon o kybernetické bezpečnosti“**), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v implementovaném IDM systému nebo v systémech, které mají vazbu na implementovaný IDM systém a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).
   6. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
   7. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní dohodu, zavazuje se Dodavatel poskytnout veškerou součinnost potřebnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. dohody, a k uzavření takového dodatku, resp. dohody.
   8. Rozsah a povaha součinnosti Dodavatele sjednané v odst. 5.5 až 5.7 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu implementovaného IDM systému na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a povahy vazeb implementovaného IDM systému na systémy, v souvislosti, s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).
   9. Poskytovatel se zavazuje, že správu systémů Objednatele bude provádět výhradně prostřednictvím řešení pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „PIM“). Přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům Objednatele mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy k systémům Objednatele jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům bude udělena sankce dle odst. 7.5 Smlouvy.
   10. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré účty včetně hesel, které vytvoří nebo budou vytvořeny v rámci jím dodávané služby či řešení, budou evidovány v nástroji PIM. U takto evidovaných účtů bude nastaveno jejich řízení nástrojem PIM, pokud to bude technicky na straně nástroje PIM a systémů Poskytovatele používajících tento účet možné. Pokud to technicky možné nebude, bude soulad účtů s bezpečnostní směrnicí a udržování aktuálních hesel v PIM řešení zajišťovat Poskytovatel. Pro automatické řízení účtů nástrojem PIM, k zajištění přístupu Poskytovatele ke spravovaným systémům, a pro zajištění možnosti auditního a nouzového přístupu Objednatele a Poskytovatele, Poskytovatel zajistí vytvoření technických a systémových účtů na spravovaných systémech dle požadavků Objednatele.
   11. Rámec využiti nástroje PIM v podobě aplikaci použitých pro správu prostředí Objednatele, metod přístupu ke spravovaným systémům a metod autentizace je Objednatelem definován v Interní dokumentaci k veřejné zakázce, jež je realizována touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje, že bude veškeré činnosti vykonávat v souladu s touto Interní dokumentací.
   12. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provádění jednorázových nebo pravidelných automatických kontrol plnění této Smlouvy souvisejících se změnami konfigurací nebo aktualizacemi systémů nebo aplikací na zařízeních, která jsou předmětem této Smlouvy, a to včetně zařízení třetích stran, na kterých jsou provozovány systémy nebo aplikace Objednatele. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat zřízení přístupových oprávnění do předmětných zařízení, systémů nebo aplikací, a to v takové úrovni, aby bylo možné tyto konfigurační nebo aktualizační změny ověřit v požadované úrovni. Poskytovatel je povinen tyto požadovaná přístupová oprávnění zřídit a za účelem kontroly definovat vhodnou časovou periodu pro jejich využití se sníženými dopady do provozu. Dále je povinen stejným způsobem umožnit tuto kontrolu osobám oprávněným ze zákona nebo osobám, které Objednatel k této činnosti pověřil. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu akceptovat nejméně jednou za 3 měsíce nebo dle specifikace příslušného KL.
   13. Veškeré komponenty systémů, včetně infrastruktury, která je jejich podpůrnou součástí, musí zaznamenávat auditní události definované v Interní dokumentaci a Poskytovatel musí umožnit a poskytnout součinnost na jejich integraci do systému bezpečnostního monitoringu (dále jen „SIEM“), a to takovým způsobem, aby naplňovala požadavky na bezpečnostní monitoring definovaný v Interní dokumentaci. Integrace auditních událostí musí být zajištěna v čase blížící se reálnému času, od vzniku auditní události do jejího zaslání na SIEM a zasílání auditních událostí musí být realizováno napřímo mezi zdrojem auditních událostí a SIEM systémem bez dalších prostředníků přeposílajících tyto auditní události, pokud není Objednatelem povoleno jinak. V případě zákaznických aplikací musí Poskytovatel umožnit u těchto aplikací auditovat veškeré privilegované činnosti provedené v aplikaci a ukládat auditní záznamy o provedení těchto činností tak, jak je uvedeno v Interní dokumentaci. U zákaznických aplikací či komponent, které jsou již do nástroje SIEM integrovány, se Poskytovatel zavazuje Objednateli předat na vyžádání přesnou strukturu těchto auditních záznamů a seznam všech logovaných auditních záznamů včetně jejich významového popisu.
   14. Dodavatel je povinen zajistit dodržování pravidel a pokynů Objednatele týkajících se vstupu a pohybu osob v místech plnění uvedených v čl. 3. osobami jeho pracovníků a pracovníků jeho poddodavatelů.
   15. V případě, že po skončení účinnosti této Smlouvy dojde k uzavření nové smlouvy týkající se služeb Podpory nebo jakékoli jejich části nebo podobného či souvisejícího plnění s novým poskytovatelem odlišným od Dodavatele, zavazuje se Dodavatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných službám Podpory či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Dodavatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit na výzvu Objednatele osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami. Dodavatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu tří (3) měsíců ode dne, ve kterém tato Smlouva pozbyla účinnosti. Dodavatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za plnění poskytnuté dle čl. 2.2.1. a 2.2.2. bez nároku na další finanční plnění.
   16. IDM systém musí být vybaven prostředky (na technické úrovni) pro zajištění souladu s nařízením EP 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 jen jako „**GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
   17. V případě, že by Dodavatel zjistil, že by se z titulu plnění této Smlouvy mohl stát zpracovatelem dle čl. 4 odst. 8 GDPR, je povinen Objednatele o této skutečnosti neprodleně informovat a následně jsou v důsledku toho smluvní strany povinny uzavřít zpracovatelskou smlouvu dle čl. 28 odst. 3 GDPR (např. ve formě dodatku k této Smlouvě).
   18. Dodavatel se zavazuje mít platné a účinné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetím osobám (zejména Objednateli), přičemž limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 500.000,- Kč za rok, a udržovat toto pojištění po celou dobu účinnosti Smlouvy. Výše případné spoluúčasti Dodavatele přitom nesmí přesáhnout 5 % z výše způsobené škody. Dodavatel je povinen do 3 pracovních dnů od obdržení písemné výzvy Objednatele předložit Objednateli fotokopii pojistné smlouvy podle tohoto odstavce Smlouvy, nebo její relevantní části nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku.
   19. Dodavatel se zavazuje, že zajistí po celou dobu plnění podle této Smlouvy

a) plnění veškerých povinností vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, legálního zaměstnávání, spravedlivého odměňování, a to vůči všem osobám, které se na plnění podle této Smlouvy podílejí; k plnění těchto povinností zaváže Dodavatel i své poddodavatele,

b)         sjednání a dodržování nediskriminačních smluvních podmínek se svými poddodavateli, zejména srovnatelné úrovně splatnosti faktur a srovnatelné výše shodných smluvních pokut s podmínkami této Smlouvy, včetně poskytování řádných plateb za provedené práce těmto svým poddodavatelům.

1. Záruka a záruční servis
   1. Dodavatel se zavazuje v délce 24 měsíců poskytovat Maintenance za podmínek uvedených v SKL. Maintenance je Dodavatel v plném rozsahu a na svoji odpovědnost povinen zajistit i pro Open Source Software ve smyslu odst. 8.11 této Smlouvy.
   2. Dodavatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění, jejichž předmětem je Reparametrizace a optimalizace, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne schválení Záznamu o poskytnutí služeb. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Dodavatel za to, že výsledky poskytovaného plnění budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity při realizaci poskytnutého plnění včetně Služeb. Dodavatel se zavazuje vady a jiné nedostatky výsledků plnění ve smyslu tohoto odstavce bezplatně odstranit ve lhůtě čtrnácti dnů od oznámení vad či nedostatků Objednatelem.
2. smluvní pokuty a náhrada škody
   1. V případě prodlení Objednatele s platbou, na kterou vznikl Dodavateli nárok, uhradí Objednatel úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
   2. Dodavatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé porušení povinnosti mlčenlivosti nebo jiné povinnosti specifikované v čl. 10. odst. 10.1. této Smlouvy, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti, anebo v případě nesplnění či porušení Podmínky nezávislosti dle odst. 2.6. Smlouvy.
   3. V případě, že Dodavatel využije pro plnění svých závazků poddodavatele v rozporu s ustanovením čl. 5 odst. 5.4 Smlouvy, uhradí smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
   4. V případě porušení pravidel uvedených v čl. 5. odst. 5.5 až 5.7 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
   5. V případě porušení pravidel uvedených v čl. 5. odst. 5.9 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 18.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
   6. V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v čl. 5. odst. 5.10 až 5.13 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 9.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
   7. V případě porušení pravidel uvedených v čl. 5. odst. 5.15 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každé jednotlivé neposkytnutí požadované součinnosti.
   8. V případě porušení pravidel uvedených v čl. 5. odst. 5.16 až 5.18 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
   9. V případě prodlení s dodáním dokladů dle čl. 1 odst. 1.2 pododst. 1.2.7 Smlouvy či v případě prodlení s odstraněním vad či jiných nedostatků výsledků plnění ve smyslu čl. 6 odst. 6.2 Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
   10. Objednatel má právo na slevu z ceny nebo uhrazení smluvní pokuty v souladu s ustanoveními přílohy č. 1 této Smlouvy.
   11. Smluvní pokuty jsou splatné jednadvacátý (21.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
   12. Smluvní strany odpovídají za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Dodavatel plně odpovídá též za škodu způsobenou v souvislosti s touto Smlouvou svým poddodavatelem. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Dodavatel odpovídá za skutečně vzniklou škodu a ušlý zisk.
   13. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny, přičemž smluvní strany výslovně uvádí, že uhrazení smluvní pokuty ani sleva z ceny nemá vliv na právo na náhradu škody v plné výši.
3. Autorská práva, licenční ujednání a přechod vlastnictví
   1. Pro případ, že výsledkem činnosti Dodavatele a/nebo jeho poddodavatele či osob jimi využitých k poskytování plnění dle této Smlouvy je dílo, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“):
      1. Dodavatel prohlašuje, že bude nejpozději ke dni zahájení jakéhokoli užívání autorského díla Objednatelem oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má nebo bude mít nejpozději k uvedenému dni souhlas autorů k uzavření následujících licenčních ujednání; toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla. Pokud prohlášení dle předchozí věty nebude moci být dodrženo z důvodu, že část autorského díla byla provedena poddodavatelem Dodavatele, je Dodavatel povinen zajistit si od poddodavatele dostatečná práva k poskytnutí licence a souvisejících oprávnění Objednateli v souladu s ustanoveními této Smlouvy, a to nejpozději ke dni převzetí příslušné poddodávky;
      2. Dodavatel poskytuje Objednateli (nabyvateli licence) oprávnění ke všem v úvahu přicházejícím způsobům užití autorského díla a bez jakéhokoliv omezení, a to zejména pokud jde o územní, časový nebo množstevní rozsah užití;
      3. smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí licence dle této Smlouvy Dodavatele je již zahrnuta v ceně za poskytnutí plnění dle čl. 4. Smlouvy;
      4. Dodavatel poskytuje tuto licenci Objednateli (nabyvateli licence) jako nevýhradní. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění Objednatele dle níže uvedených ustanovení udělit sublicence, resp. postoupit licenci dalším osobám;
      5. Objednatel není povinen licenci využít;
      6. Objednatel (nabyvatel licence) je oprávněn práva tvořící součást licence zcela nebo zčásti jako podlicenci bez dalšího poskytnout třetí osobě;
      7. Objednatel (nabyvatel licence) je oprávněn bez dalšího upravit či jinak měnit autorské dílo, jeho název nebo označení autorů, stejně jako spojit autorské dílo s jiným dílem nebo zařadit autorské dílo do díla souborného nebo na jeho základě či při jeho využití vytvořit dílo nové, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob, přičemž tato oprávnění trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.
   2. Pokud v rámci plnění této Smlouvy vzniknou zdrojové kódy počítačových programů, je Dodavatel povinen předat Objednateli tyto zdrojové kódy, které jsou spustitelné v prostředí Objednatele, zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace a komentáře zdrojového kódu (dokumentovaný a komentovaný zdrojový kód). Dodavatel je povinen předat Objednateli zdrojové kódy bez prodlevy, nejpozději do tří (3) pracovních dnů, po jejich vyvinutí nebo doručení žádosti Objednatele o jejich poskytnutí, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů po skončení účinnosti Smlouvy, a to na základě předávacího protokolu.
   3. Pokud kdykoliv po dobu trvání Smlouvy dojde k opravě zdrojového kódu v souvislosti s plněním této Smlouvy, jeho změně, doplnění, upgrade či update, předá Dodavatel, a to bez vyzvání, tento nový dokumentovaný a komentovaný zdrojový kód Objednateli neprodleně, nejpozději do tří (3) pracovních dnů, po změně, opět na základě předávacího protokolu.
   4. Předchozí ustanovení tohoto článku se v plném rozsahu vztahují pouze na autorská díla, která byla vytvořena Dodavatelem a/nebo jeho poddodavateli či osobami jimi využitými k poskytování plnění na základě této Smlouvy (dále jen „Unikátní díla“). Dodavatel je povinen Objednateli poskytnout nebo pro Objednatele zajistit práva užívat autorská díla, která nejsou Unikátními díly, ale představujísoftwarové vybavení dodané v rámci Smlouvy, které nebylo vyvinuto Dodavatelem nebo které představuje standardní software Dodavatele a není aplikační softwarovou komponentou vyvinutou v rámci Smlouvy (dále jen „Neunikátní díla“), v rozsahu standardní licence umožňující minimálně užívání implementovaného IDM systému v souladu s jeho určením, přičemž teritoriální rozsah poskytnuté licence musí být sjednán alespoň pro území České republiky a licence musí být poskytnuta jako nevypověditelná minimálně na dobu trvání autorských práv majetkových. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany sjednávají, že jakákoliv autorská díla poskytnutá Objednateli v rámci plnění dle této Smlouvy jsou Unikátními díly, nejsou-li Dodavatelem předem a výslovně označena za Neunikátní díla. Použití jakéhokoliv Neunikátního díla Dodavatelem v rámci plnění dle této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele. Ve vztahu k dokumentaci vztahující se k Neunikátním dílům je Dodavatel povinen poskytnout nebo pro Objednatele zajistit práva duševního vlastnictví přiměřeně dle odst. 8.4 a 8.5 Smlouvy.
   5. Aniž jsou tím dotčena jiná oprávnění Objednatele dle této Smlouvy, platí, že veškerá autorská díla poskytnutá Objednateli jako součást plnění poskytovaného dle Smlouvy je Objednatel oprávněn, bez nutnosti opatřit si další souhlas Dodavatele či jiné osoby, poskytnout k užívání a případným úpravám či jiným změnám všem organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v rezortu Objednatele, právnickým osobám založeným a/nebo řízeným Objednatelem a dalším osobám, kterým bude podle rozhodnutí Objednatele umožněno užití implementovaného IDM systému. Objednatel je dále oprávněn, bez nutnosti opatřit si další souhlas Dodavatele či jiné osoby, poskytnout těmto subjektům podlicenci nebo na ně licenci postoupit, a to dle své volby. Možnost poskytnutí licence nebo podlicence dle předchozí věty se nepoužije pro Neunikátní díla, u nichž je předmětné nakládání s Neunikátním dílem vyloučeno standardními licenčními podmínkami vykonavatele majetkových práv autorských k předmětnému Neunikátnímu dílu. Dodavatel je však při předání Neunikátního díla, jehož licenční podmínky omezují Objednatele v poskytnutí podlicence nebo postoupení licence, povinen předem písemně na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Pokud Dodavatel Objednatele na předmětnou skutečnost takto neupozorní, odpovídá za veškerou újmu, která může být Objednateli a/nebo všem organizačním složkám státu, příspěvkovým organizacím a právnickým osobám založeným a/nebo řízeným Objednatelem a/nebo dalším osobám způsobena. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy platí, že licenční oprávnění poskytnutá Objednateli na základě této Smlouvy nesmí omezovat Objednatele v poskytnutí implementovaného IDM systému k užívání jiným osobám uvedeným v první větě tohoto odstavce, ani nesmí omezovat Objednatele v zajišťování provozu a rozvoje implementovaného IDM systémujiným dodavatelem, než je Dodavatel, to vše ani tehdy, budou-li součástí implementovaného IDM systému Neunikátní díla.
   6. Dodavatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že ani po ukončení účinnosti této Smlouvy nebo po ukončení plnění ze strany Dodavatele nebude Dodavatel uplatňovat žádné nároky v souvislosti s užíváním Unikátních i Neunikátních děl Objednatelem nebo třetími osobami ani úpravami či jinými změnami jakéhokoliv díla prováděnými Objednatelem nebo třetími osobami. Dodavatel dále prohlašuje a výslovně Objednatele ujišťuje, že na základě práv poskytnutých Dodavatelem bude Objednatel oprávněn poptávat služby údržby, podpory a rozvoje implementovaného IDM systému nebo podobná či související plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, ve znění pozdějších předpisů, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozích vět tohoto odstavce, je Dodavatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli.
   7. V případě, že výsledkem plnění dle této Smlouvy budou jiné předměty duševního vlastnictví než autorská díla, poskytne Dodavatel Objednateli licenci a další práva duševního vlastnictví s obdobnou specifikací jako v případě autorských děl.
   8. Cena za poskytnutí všech práv duševního vlastnictví dle Smlouvy, zejména dle tohoto článku, je plně zahrnuta v ceně plnění dle čl. 4. Smlouvy.
   9. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2364, § 2370 a § 2378 občanského zákoníku se nepoužijí.
   10. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Dodavatelem vytvořena databáze, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel.
   11. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který umožňuje neomezené provádění změn ve zdrojovém kódu a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „Open Source Software“, platí následující ujednání:
       1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Dodavatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Dodavatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
       2. Nezbytnou podmínkou pro použití Open Source Software Dodavatelem je předchozí zajištění Maintenance ve smyslu odst. 6.1. této Smlouvy ze strany Dodavatele.
       3. Dodavatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora, licenčního modelu, zajištění Maintenance dle odst. 6.1. této Smlouvy a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují, a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
       4. Dodavatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Dodavatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
       5. Dodavatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto odst. 8.11. Dodavatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
   12. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software s uzavřeným kódem distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 8.11. této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a s přihlédnutím k odstavcům 8.4, 8.5 a 8.6 obecná pravidla o užití standardního SW třetích stran v rámci Neunikátních děl.
4. Oznámení a komunikace
   1. Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě této Smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem.
   2. Kromě jiných způsobů komunikace se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou či elektronickou poštou, a to na následující kontaktní (oprávněné) osoby, nebo na takové kontaktní (oprávněné) osoby, které si strany vzájemně písemně oznámí podle odst. 9.3. Smlouvy.
      1. Za Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontakt | Oblast | Telefon | E-mail nebo ID datové schránky (pro kontaktní osobu pro smluvní a ekonomické záležitosti) |
| Ing. Miroslav Rychtařík | Smluvní a ekonomické záležitosti | 221 812 331 | ID datové schránky: yphaax8 |
| Ing. Aleš Prošek | Akceptace plnění, podpis Protokolu o zahájení maintenance | 221 812 622 | [ales.prosek@mze.gov.cz](mailto:%20ales.prosek@mze.gov.cz) |
| Ing. Karel Štefl | Technické záležitosti | 221 812 659 | [karel.stefl@mze.gov.cz](mailto:karel.stefl@mze.gov.cz) |

* + 1. Za Dodavatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontakt | Oblast | Telefon | E-mail |
| xxx | Smluvní a obchodní podmínky, podpis akceptačních protokolů, protokol o zahájení maintenance | xxx | xxx |
| xxx | Technické záležitosti | xxx | xxx |
| HELPDESK | Podpora | ----- | [podpora@j3ag.cz](mailto:podpora@j3ag.cz); [mze-support@orchitech.cz](mailto:mze-support@orchitech.cz) |

* 1. Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní (oprávněné) osoby, jsou však povinny do pěti (5) dnů ode dne změny oprávněné osoby na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
  2. Dodavatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Dodavateli uvedených v záhlaví Smlouvy a jakékoliv změny týkající se registrace Dodavatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.

1. Ochrana informací
   1. Dodavatel se zavazuje během plnění i po ukončení této Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy (dále též „důvěrné informace“).
   2. Ustanovení odst. 10.1. se nevztahuje na informace, které jsou veřejné nebo které měl Dodavatel k dispozici nebo mu byly dostupné i před jejich zpřístupněním Objednatelem, a na informace, které se staly veřejnými bez toho, aby to protiprávně způsobila přijímající strana, a dále na informace, které Dodavatel prokazatelně sám vyvinul nebo zjistil bez porušení závazků dle této Smlouvy.
   3. Porušením ochrany informací není, pokud Dodavatel zpřístupní důvěrné informace Objednatele:
      1. neboť byl povinen učinit tak na základě zákona pravomocného nebo vykonatelného rozhodnutí soudu či příslušného správního orgánu;
      2. svým poddodavatelům, oprávněně se podílejícím na plnění této Smlouvy, jen v nezbytně nutném rozsahu potřebném k zajištění plnění jejich povinností poddodavatele, zavázal-li uvedené osoby smluvně k ochraně těchto informací;
      3. svým účetním, daňovým, právním nebo jiným odborným poradcům, jsou-li tyto osoby smluvně nebo zákonem zavázány k ochraně těchto informací.
   4. Dodavatel se zavazuje v souvislosti s ochranou informací poučit všechny osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, a to včetně poddodavatelů, o povinnosti mlčenlivosti.
   5. Smluvní strany jsou povinny zachovávat ustanovení příslušných právních předpisů upravující ochranu osobních údajů (zejm. GDPR a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů) a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ZZVZ.
   6. Dodavatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Smlouvy včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této Smlouvě byly uveřejněny v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a taktéž je Dodavatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen uveřejnit Dodavatelem písemně přijaté (potvrzené) požadavky na poskytnutí služeb Reparametrizace a optimalizace, splňující podmínky pro povinné uveřejnění dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Dodavatele k jejich odeslání.
2. Platnost a účinnost Smlouvy, Výpověď a odstoupení OD smlouvy
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2025, pokud bude do tohoto data uveřejněna v Registru smluv, jinak dnem uveřejnění v tomto registru. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do 31. 1. 2027.
   2. Každá smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem nebo touto Smlouvou.
   3. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoli sankcí vůči jeho osobě od Smlouvy odstoupit v případě, že:
      1. je Dodavatel v prodlení s plněním kterékoliv jeho povinnosti po dobu delší než 10 dnů, nebo
      2. Dodavatel pozbude oprávnění vyžadované právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění se Dodavatel zavázal podle této Smlouvy, nebo
      3. Dodavatel poruší povinnost ochrany důvěrných informací ve smyslu této Smlouvy, nebo
      4. vůči Dodavateli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“), nebo pokud Dodavatel vstoupí do likvidace či se ocitne v úpadku, nebo
      5. je tak uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy a jsou splněny podmínky pro odstoupení uvedené taktéž v příloze č. 1 této Smlouvy, nebo
      6. porušení závazku Dodavatele dle čl. 1. odst. 1.2. pododstavce 1.2.4. Smlouvy udržovat po celou dobu jejího trvání prohlášení Dodavatele dle čl. 1. odst. 1.2. pododstavce 1.2.3. Smlouvy v pravdivosti a platnosti, nebo
      7. porušení kterékoli povinnosti či závazku Dodavatele dle čl. 5. odst. 5.4. Smlouvy, nebo
      8. Objednatel zjistí, že Dodavatel je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a ZZVZ, nebo
      9. dojde k nesplnění či porušení Podmínky nezávislosti dle odst. 2.6. Smlouvy.
   4. V případě odstoupení od Smlouvy tato Smlouva zaniká dnem doručení odstoupení druhé smluvní straně.
   5. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani oprávněný nárok na zaplacení smluvních pokut.
   6. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě částečně vypovědět v části týkající se poskytování Podpory a/nebo Reparametrizace a optimalizace, a to s měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
   7. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny nároky z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky z ustanovení o smluvních pokutách, ustanovení o ochraně informací a nakládání s osobními údaji, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, resp. její části. Licence, ostatní práva dle čl. 8. a záruky poskytnuté po dobu účinnosti Smlouvy jsou zachovány v rozsahu, v jakém se týkají plnění, které si v souladu s touto Smlouvou Objednatel ponechá i po ukončení účinnosti Smlouvy.
   8. Pro vyloučení pochybností se výslovně uvádí, že zánik této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nezbavuje Dodavatele jeho povinností dle odst. 5.15 této Smlouvy.
3. Postoupení a zmocnění
   1. Žádná práva ani povinnosti z této Smlouvy nemohou být Dodavatelem postoupena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
   2. Pokud Dodavatel v souladu s touto Smlouvou pověří plněním některých svých povinností z této Smlouvy poddodavatele nebo jakoukoliv jinou třetí osobu, zůstává Dodavatel plně odpovědný za plnění třetí strany tak, jako by plnil sám.
   3. Dodavatel není na základě této Smlouvy oprávněn jednat jménem Objednatele bez písemné plné moci udělené pro konkrétní účel specifikovaný v takové plné moci Objednatelem.
4. Závěrečná ustanovení
   1. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
   2. Tato Smlouva (a její přílohy) představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze v souladu s ustanoveními ZZVZ písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy. Elektronickou komunikaci ohledně smluvních ustanovení Smlouvy (např. ohledně změny Smlouvy nebo jejího ukončení apod.) je možno vést jen do datové schránky.
   3. Vztahy vzniklé mezi smluvními stranami na základě této Smlouvy se řídí občanským zákoníkem a dalšími ustanoveními právních předpisů České republiky, zejména autorským zákonem. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2112, § 2605 odst. 2 a § 2618 občanského zákoníku se nepoužijí. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vzniklé na základě této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení či neplatnosti budou rozhodovány příslušnými soudy České republiky, přičemž v případě, že Dodavatel má bydliště/sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele.
   4. V případě rozporu mezi čl. 1 až 13 této Smlouvy a jejími přílohami mají přednost ustanovení čl. 1 až 13 této Smlouvy.
   5. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě patnácti (15) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   6. Dodavatel přebírá podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění a požadavky na poskytování plnění dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití ustanovení § 1766 občanského zákoníku.
   7. Jakékoliv změny této Smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků k této Smlouvě schválených oběma smluvními stranami, a to v souladu s občanským zákoníkem a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
   8. Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno.
   9. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu **PDF/A**, přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této Smlouvy.
   10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, rozumí jejímu obsahu a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
   11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Specifikace katalogových listů |
| Příloha č. 2: | Seznam poddodavatelů |
| Příloha č. 3: | Popis aktuálního IDM řešení MZe |
| Příloha č. 4: | Protokol o zahájení Maintenance |
| Příloha č. 5: | Vzor akceptačního protokolu (obsahující Report podpory a Záznam o poskytnutí služeb) |

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel: | Dodavatel: |
| V Praze dne dle el. podpisu | V Praze dne dle el. podpisu |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Česká republika – Ministerstvo zemědělství**  Ing. Miroslav Rychtařík  ředitel odboru Informačních  a komunikačních technologií | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **J3AG, s.r.o.**  xxx  jednatel |

PŘÍLOHA Č. 1

**Specifikace katalogových listů**

**Podpora IDM systému**

# Přehled základních pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| Termín | Význam |
| Celková měsíční cena | Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy, u kterých je placena paušální měsíční cena |
| Člověkoden | Představuje 8 hodin práce jednoho pracovníka |
| Člověkohodina (hodina) | Představuje 1 hodinu práce jednoho pracovníka |
| Dodavatel | Osoba, která je jako Dodavatel definovaná v záhlaví Smlouvy |
| Helpdesk | Specializované *oddělení* zajišťující komplexně uživatelskou podporu |
| IDM | Identity Management – správa uživatelských účtů |
| ITSM | IT service management – řízení úrovně poskytovaných Služeb především, nikoliv však výhradně, v rozsahu doporučeném ITIL |
| KL | Katalogový list |
| KPI | Výkonnostní parametr, hodnotící parametr Služby |
| Maintenance | Služby a aktivity, poskytované výrobcem Systému nebo jeho komponent, potřebné pro udržení Systému v provozuschopném stavu v souladu s dohodnutými parametry a zajišťující kompatibilitu Systému s komponentami ICT Objednatele. |
| Objednatel, Zadavatel, MZe | Osoba, která je jako Objednatel definovaná v záhlaví Smlouvy |
| Obnovení služby (fix time) | Je časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen obnovit parametry Služby, resp. Systému, na sjednanou úroveň s tím, že doba obnovení parametrů Služby, resp. Systému, je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu priority požadavku |
| Odezva (response time) | Je časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku |
| Pracovní den | Každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů |
| Pracovní doba nebo Kalendář | Doba, kdy je Služba poskytována – od-do, které dny v týdnu, počet minut pro potřeby výpočtu dostupnosti:  10x5 – Pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin  24x7 – nepřetržitě |
| Provozní deník | Dokumentace obsahující náležitosti uvedené v kapitole 2.3.1 této přílohy č. 1 Smlouvy |
| Rozhraní Systému | Integrační a komunikační rozhraní Systému prezentované vnějším rozhraním hraničního (posledního) aktivního síťového prvku pod správou Dodavatele, tvořícího rozhraní mezi sítí Dodavatele a vnější komunikační infrastrukturou |
| Service Desk (SD) | Nástroj pro podporu řízení služeb |
| Servisní okno | Časový interval definovaný Objednatelem a zakotvený v dokumentaci Objednatele |
| SLA | Sjednaná úroveň poskytované Služby |
| Smlouva | „Smlouva o podpoře IDM řešení 2025 na 24 měsíců“ uzavřená mezi Objednatelem a Dodavatelem |
| Standardní SW (SSW) | Softwarové vybavení dodané v rámci Smlouvy, které nebylo vyvinuto Dodavatelem a slouží jako základ pro zhotovení Systému, nebo softwarové vybavení, které není aplikační softwarovou komponentou Systému vytvořenou Dodavatelem na základě této Smlouvy. |
| SW | Software, aplikace – program, programové vybavení nebo jeho komponenta |
| Systém | IDM systém |

# Podmínky poskytování služeb Systému

## Předmět katalogových listů

Předmětem těchto katalogových listů je specifikace služeb poskytovaných ve vztahu k Systému, který se skládá s následujících komponent:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Komponenta | Verze | Licence |
| Orchitech Wren:IDM | 6.1.0 | CDDL 1.0 (open source) |
| Wren:IDM Orchitech Extension | 2.1.0 | CDDL 1.0 (open source) |
| Konektor Server .Net | 1.4.2.0 | CDDL 1.0 (open source) |
| SAP konektor – orchi | 1.4.0.0 | CDDL 1.0 (open source) |
| Orchitech MZe IdM customizace | 2.5.1 | Územně, časově a množstevně neomezená licence MZe |

a který je instalován ve dvou prostředích:

* **Testovací** (slouží zároveň jako vývojové),
* **Produkční**/Provozní.

## Obecné podmínky

Dodavatel je povinen bezplatně poskytnout součinnost pro Objednatele související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči MZe v souvislosti s dodávkou Služeb a Systémem jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě, umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakýchkoliv plnění týkajících se této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad, související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Dodavatel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Dodavatel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči MZe, Dodavatel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči MZe, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Dodavatel neoznačí jako standardní software a/nebo které vznikly v průběhu platnosti Smlouvy, jsou považovány za vlastnost Systému, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Dodavateli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Dodavatele dle Smlouvy.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Dodavatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Vyplývající slevy jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Dodavatel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky / plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku.

Pokud není explicitně zmíněno jinak, veškeré ujednání se vztahují pouze na produkční prostředí IDM systému.

## Dokumentace

Veškerá infrastruktura, která je předmětem dodávky Služeb, bude dokumentována. Dodavatel zajistí aktualizaci při každé změně, provedené Dodavatelem. Pokud dokumentace neexistuje, Dodavatel ji v potřebném rozsahu vytvoří. Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace. Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

* hlavní komponenty IDM systému na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL;
* veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí;
* vazby mezi komponentami IDM systému na úrovni fyzické, logické, datové, dodávky služeb;
* uživatelskou dokumentaci;
* bezpečnostní dokumentaci;
* administrátorskou dokumentaci;
* zálohovací plány a postupy;
* opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy IDM systému);
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu;
* konfigurace aplikací a případně jejich komponent;
* seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí;
* všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW;
* všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy;
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů;
* Provozní deník;

### Provozní deník

Dodavatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden jeden pro celý Systém.

Dodavatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující události, a to nejdéle do 4 hodin od provedení změny:

* Provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
* Havarijní stavy, opravy, výměny komponent;
* Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA (viz kapitola 4);
* Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a/nebo odstavení systému;
* Spuštění, vypnutí a restart systému;
* Obnovení ze zálohy.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas pořízení záznamu;
* Identifikace osoby pořizující záznam;
* V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
* Popis události.
* Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení
* Zdůvodnění, na základě, jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Service Desku Objednatele, číslo Smlouvy a příslušný KL).

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán. Dodavatel je oprávněn vést Provozní deník   
v elektronické podobě, avšak tak, aby byl pro Objednatele a jeho pracovníky kdykoliv přístupný a bylo možno z něj provádět kopie, přehledy a exporty dat.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, ke kterému se vztahuje.

## Změny v Systému provedené Objednatelem

Objednatel je oprávněn provádět změny (administrovat) v Systému pomocí standardního rozhraní Systému (např. přidávat/odebírat uživatele, přidávat/odebírat notifikace, zálohovat Systém, apod.) do míry, na kterou je Systém Dodavatelem naddimenzován na základě informací uvedených v Technické specifikaci. Tyto změny nijak neovlivní povinnosti Dodavatele dané katalogovými listy.

V případě jiných změn (např. úprava konfigurace konektoru na řízený systém) realizovaných za účinnosti Smlouvy je Objednatel povinen nechat si takovouto změnu schválit Dodavatelem, který tak vyhodnotí dopady na funkčnost Systému. V případě neakceptace změny Dodavatelem, musí Dodavatel navrhnout jiné řešení, které bude mít na Systém stejný účinek. Provedení změn Objednatelem podle postupu schváleného Dodavatelem nezbavuje Dodavatele povinností ze zajištění parametrů služeb definovaných v KL.

# Sleva z ceny a smluvní pokuty

Objednatel má právo v případě porušení parametrů definovaných katalogovými listy na slevy z ceny nebo na smluvní pokuty ve výši stanovené v jednotlivých katalogových listech.

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení Obnovení služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem lze kumulovat.

Dodavatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny nebo smluvní pokuta vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Dodavatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém), nárok na slevu z ceny nebo na smluvní pokuty tak za tuto dobu Objednateli nevzniká.

Uplatnění slevy nebo smluvní pokuty nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Nárok na slevu z ceny Služeb nebo smluvní pokutu se nedotýká závazku Dodavatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

## Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Celkové měsíční ceny všech poskytnutých plnění za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Celková měsíční cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuspokojená výše nároku na slevu z ceny Služeb uplatněna v dalším měsíci.

V případě, že výše nároků na slevy z ceny Služeb převýší součet cen Služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Objednatel je současně oprávněn před odstoupením od Smlouvy vyúčtovat Dodavateli částku odpovídající výši neuplatněné slevy z ceny Služeb jako smluvní pokutu.

Předčasné ukončení Smlouvy (např. odstoupením od smlouvy) nemá vliv na výši nároku na slevu ani smluvní pokutu.

# Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

## Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Dodavateli.

## Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

Standardní provoz

Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

Servisní okno

Objednatelem předem definovaný a oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel neuplatňuje slevy z ceny. O vyhlášení Servisního okna rozhoduje MZe.

## Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Priority incidentů a požadavků stanovuje Objednatel.

### Priority pro provozní prostředí

Je-li tak definováno v příslušných KL, platí priority uvedené níže. Pro definici priority požadavků dle KL IDM01, IDM03 se uplatní pravidla uvedená v předmětném KL.

| ***Priorita*** | ***Definice priority požadavku*** | ***Parametry řešení požadavku (hodiny se počítají dle kalendáře služby)*** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1  Kritická | Některé nebo všechny části IDM systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost IDM systému. | Odezva: 8 hodin  Obnovení služby: 16 hodin |
| Priorita 2  Vysoká | IDM systém je funkční pouze částečně, IDM systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti IDM systému. | Odezva: 8 hodin  Obnovení služby: 24 hodin |
| Priorita 3  Střední | IDM systém je funkční, závada nemá vliv na činnost IDM systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností oproti běžnému provozu. | Odezva: 16 hodin  Obnovení služby: 40 hodin |
| Priorita 4  Nízká | Bezpečnostní hrozba, která má dopad na IDM systém | Odezva: 16 hodin  Obnovení služby: 40 hodin |
| Priorita 5  Ostatní | Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení) nebo existence aktualizace či záplaty Systému.  Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Dodavatele. | Odezva: 24 hodin  Obnovení služby: 120 hodin |

### Priority pro testovací prostředí

Je-li tak definováno v příslušných KL, platí priority uvedené níže.

| Priorita | Definice priority požadavku pro testovací prostředí | Parametry řešení požadavku (hodiny se počítají dle kalendáře služby) |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1  Střední | Některé nebo všechny části IDM systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost IDM systému. | Odezva: 24 hodin  Obnovení služby: 120 hodin |
| Priorita 2  Nízká | IDM systém je funkční pouze částečně, IDM systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti IDM systému. | Odezva: 48 hodin  Obnovení služby: 240 hodin |

# Seznam katalogových listů

## IDM01 Odezva

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | IDM01 |
| Název Služby | Odezva |
| Popis Služby | Zajištění odezvy služeb, funkcí a dat IDM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI01 Odezva |
| Definice | Zajištění dostupnosti Služby   * Obnovení funkcí IDM systému či některé z jeho komponent podle priorit definovaných v 4.3.1 Priority pro provozní prostředí; |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář služby | 12x5 (pracovní dny 7:00 – 19:00) |
| Odezva | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Definice parametrů | Odezva Systému je definována následovně:   1. Je možné se úspěšně přihlásit do všech komponent Systému.    * Funkce přihlášení se do Systému se považuje za dostupnou, pokud se uživateli zobrazí kompletní uživatelské rozhraní Systému (dále jen „Odezva systému na přihlášení“) do 5 vteřin od potvrzení přihlašovacích údajů, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení v intervalu od 5 do 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován jako závada Priority 3;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení delší než 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, nebo pokud se není možné do Systému přihlásit, je tento stav považován jako závada Priority 1; 2. Po přihlášení do Systému jsou uživateli k dispozici všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje;    * Pokud má uživatel po úspěšném přihlášení k dispozici pouze některé nikoliv všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 2;    * Pokud uživatel nemá po úspěšném přihlášení k dispozici žádné jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 1; 3. Celková délka trvání importu uživatelů z definovaného zdroje netrvá déle než 8 vteřin na uživatele (počítáno jako průměr). Doba je měřena od úspěšného načtení uživatele z definovaného zdroje po počátek volání instrukce na založení/změnu účtu v řízeném systému;    * Pokud délka trvání importu (průměr na uživatele) je v intervalu od 8 do 14 vteřin, jedná se o závadu Priority 2;    * Pokud délka trvání importu (průměr na uživatele) trvá déle než 14 vteřin, jedná se o závadu Priority 1; 4. Systém audituje jak veškeré operace uživatelů/administrátorů v rámci Systému, tak i interní operace Systému samotného;    * Funkce auditování operací se považuje za dostupnou, pokud je auditní záznam o operaci v Systému zaznamenán a zároveň dostupný ke kontrole do 5 vteřin po provedení příslušné činnosti, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 3; 5. Systém odesílá notifikace dle konfigurace;    * Funkce odesílání notifikací se považuje za dostupnou, pokud mají notifikace správný obsah a odesílají se do 10 vteřin od události, na které je notifikace konfigurována. Výjimku tvoří druhý a další výskyt stejné události v krátkém sledu za sebou, který může způsobit zahlcení;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 3; |
| Způsob výpočtu a měření | Jako směrodatné a závazné pro Dodavatele se pro měření uvedených parametrů odezvy Systému berou hodnoty naměřené dohledovým systémem Objednatele. V případné zjištění nedostupnosti, nefunkčnosti či omezení funkce Systému je tento stav zaznamenán do Service Desku Objednatele. Pracovníci Helpdesku Objednatele následně kontaktují kanálem, definovaným Smlouvou (email, telefon, Service Desk Objednatele), technickou podporu Dodavatele a o tomto kontaktování provedou záznam do tiketu v Service Desku Objednatele jako počátek nedostupnosti Služby. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | Jednorázová sleva z ceny ve výši 10.000,- Kč bez DPH v případě porušení dohodnuté doby pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí a zároveň další sleva z ceny ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu nad dohodnutou dobu pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole 4.3.1 Priority pro provozní prostředí. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |

## IDM02 Maintenance

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | IDM02 |
| Název Služby | Maintenance |
| Popis Služby | Technická podpora produktu |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI02 Maintenance |
| Definice | Zajištění technické podpory směrem k výrobci dané nárokem platné Maintenance na komponenty IDM systému. |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář služby | 8x5 (pracovní dny 8:00 – 16:00) |
| Odezva | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Definice parametrů | Přímý přístup Objednatele a Dodavatelem zprostředkovaný přístup ke službám, souvisejícím s Maintenance, všech výrobců všech komponent Systému. Jedná se zejména, nikoli však výhradně, o tyto služby:   * přístup a možnost využití kontaktního místa podpory výrobce * možnost zadávat požadavky, související se zajištěním provozuschopnosti a aktualizacemi Systému * možnost získávání všech typů aktualizací a opravených verzí * přístup do znalostní báze daného výrobce * užívání všech výhod a služeb, které výrobce v rámci Dodavatelem poskytnutého typu Maintenance poskytuje * zajištění všech informací a součinností, vyžadovaných výrobcem v souvislosti s poskytováním Maintenance a podpory   Tyto služby jsou hrazeny tímto KL a Objednateli nevznikne uplatněním požadavku u výrobce v rámci KL IDM02 žádný dodatečný náklad.  Veškeré podklady související se zajištěním Maintenance (licence, přístupové údaje na portály výrobců, kontaktní údaje na kontaktní místa výrobce – email, telefon, apod.) budou předány Objednateli a Dodavatel bude zajišťovat jejich aktuálnost směrem k Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy. |
| Způsob výpočtu a měření | Kontrola dostupnosti služeb výrobců, souvisejících s KL IDM02. Počátkem nedostupnosti je čas záznamu v Service Desku Objednatele, kterým oznamuje Dodavateli nedostupnost služeb pro každou Maintenance pro každou komponentu Systému.  Doklady, prokazující platnost Maintenance a podpory na vyžádání a/nebo při změně (vč. obnovení) smluv s výrobcem. Nesmí dojít k nezajištění Maintenance a podpory. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service Desku Objednatele. |
| Smluvní pokuta | Objednatel má právo na uhrazení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč Dodavatelem za každý případ porušení povinnosti Dodavatele zajistit Maintenance v souladu s tímto katalogovým listem v daném měsíci (tzn. Maintenance nebude zajištěna vůbec nebo bude zajištěna v rozporu se sjednanými parametry). Objednatel má dále právo na zaplacení smluvní pokuty Dodavatelem ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení parametru Obnovení služby pro kteroukoliv z činností definovaných výše v rámci Definice parametrů. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Doba poskytování služby Maintenance je určena ve Smlouvě. |
| Platební podmínky | Jednorázová platba každý rok za Maintenance produktu/produktů IDM systému. |

## IDM03 Správa IDM systému

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | IDM03 |
| Název Služby | Správa IDM systému. |
| Popis Služby | Zajištění správy všech komponent dodaného IDM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI03 Správa IDM |
| Definice | Správa IDM systému zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:   * Provoz a správa všech komponent IDM systému (SW, DB, OS), kromě operačního systému, pokud se jedná o MS Windows Server, nebo Red Hat linux poskytnutý Objednatelem, nebo databáze, pokud je poskytnuta Objednatelem. * Profylaktické činnosti * Kontrola výkonnosti IDM systému a návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe * Identifikace aktualizací relevantních k prostředí Objednatele, ověření jejich dopadů v prostředí Objednatele a jejich aplikace na Systém Objednatele; * Aplikace schválených aktualizací na Systém * Posouzení dopadu nových aplikací požadovaných k instalaci na přístupové servery pro zajištění správy technologií v prostředí MZe |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář Služby | 8x5 (pracovní dny 8:00 – 16:00) |
| Odezva | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí |
| Definice parametrů | * Sledování, identifikace, posouzení dopadů, poskytnutí stanoviska k nasazení a aplikace bezpečnostních aktualizací na Systému. Bezpečnostní aktualizace je aktualizace uvolněná výrobcem řešení pro produkční nasazení, která řeší bezpečnostní slabinu či zranitelnost řešení, zde se jedná o požadavek Priority 4; * Sledování, identifikace, posouzení dopadů, poskytnutí stanoviska k nasazení a aplikace aktualizací či záplat Systému. Zde se jedná o požadavek Priority 5. * Posouzení dopadu nových aplikací požadovaných k instalaci na přístupové servery pro zajištění správy technologií v prostředí MZe dle Priority 4 (viz 2.4 Změny v Systému provedené Objednatelem) |
| Způsob výpočtu a měření | V případné vydání nové aktualizace/opravného balíku/nové verze SW výrobcem založí Dodavatel požadavek do Service Desku Objednatele informující o této skutečnosti. Dodavatel je povinen požadavek založit nejdéle do doby dané jako Odezva pro příslušnou prioritu požadavku, od vydání aktualizace výrobcem (např. zveřejnění na portálu výrobce, informační email výrobce, apod.).  Požadavek může rovněž založit Objednatel, pokud tuto skutečnost zjistí dříve, kdy následně Helpdesk Objednatele informuje o této skutečnosti domluveným kanálem (email, telefon, Sevice Desk Dodavatele) technickou podporu Dodavatele.  Do doby pro Obnovení služby dané prioritou požadavku počítané od okamžiku zveřejnění informace výrobcem musí Dodavatel poskytnout stanovisko pro vhodnost nasazení v prostředí Objednatele s identifikací možných dopadů, definovat způsob nasazení a provést aplikaci aktualizace či záplaty. |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele, informační kanál výrobce (portál, informační email, apod.) |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | 700,- Kč za každou započatou hodinu nad dobu pro Obnovení Služby stanovenou prioritou požadavku. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |

## IDM04 Reparametrizace a optimalizace

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | IDM04 |
| Název Služby | Reparametrizace, optimalizace a adaptace Systému pro jeho efektivnější využívání |
| Popis Služby | On-site asistence, optimalizace a provádění úprav Systému za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. Službou je zabezpečeno řešení požadavků na Systém, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost). |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI04 Reparametrizace |
| Definice | V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti:   * realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému; * řádné zadokumentování provedených změn   Služba bude poskytována podle požadavků Objednatele. |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář Služby | 8x5 (pracovní dny 8:00 – 16:00) |
| Definice parametrů | Odmítnutí nebo přijetí požadavku s návrhem termínu jeho zapracování do 3 Pracovních dní.  Dodržení stanoveného termínu ukončení realizace požadavku.  Dodání měsíčního Záznamu o poskytnutí Služby (viz níže v tomto KL). |
| Měřící bod | Service Desk MZe. |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutí Služby s identifikací poskytnutých činností a služeb, rozpadu pracnosti, včetně elektronické verze záznamu ve standardním čitelném formátu. Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je hodina na jednoho člověka. |
| Sleva z ceny | V případě porušení byť i jednoho parametru KPI04 má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.  Za porušení parametru KPI04 Dodavatelem se považuje:   1. nedoručení reakce na požadavek nebo odmítnutí požadavku Objednatele do 3 Pracovních dnů; 2. v případě přijetí požadavku Objednatele a termínu jeho zapracování, nedodržení této doby zapracování požadavku včetně řádného zadokumentování provedených změn; 3. nedodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby se všemi požadovanými parametry (viz Způsob dokladování) |
| ***Doplňující informace*** | |
| Objem poskytované Služby | Maximální objem, který je Objednatel oprávněn čerpat, činí 240 člověkohodin za celé období po dobu trvání Podpory definované Smlouvou. Čerpání bude probíhat podle aktuálních potřeb Objednatele. |
| Platební podmínky | V rámci tohoto katalogového listu budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny podle Smlouvou stanovené denní sazby za člověkohodinu, a to do maximálního objemu definovaného tímto katalogovým listem. Úhrada bude provedena na základě odsouhlaseného Záznamu o poskytnutí Služby. Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je jedna hodina práce jednoho člověka. |

## IDM05 Dostupnost testovacího prostředí

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | IDM05 |
| Název Služby | Dostupnost testovacího prostředí |
| Popis Služby | Zajištění odezvy služeb, funkcí a dat testovacího prostředí IDM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI05 Dostupnost testovacího prostředí |
| Definice | Zajištění dostupnosti Služby   * Obnovení funkcí IDM systému v testovacím prostředí či některé z jeho komponent podle priorit definovaných v 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář služby | 8x5 (pracovní dny 8:00 – 16:00) |
| Odezva | Viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Definice parametrů | Odezva Systému je definována následovně:   1. Je možné se úspěšně přihlásit do všech komponent Systému.    * Funkce přihlášení se do Systému se považuje za dostupnou, pokud se uživateli zobrazí kompletní uživatelské rozhraní Systému (dále jen „Odezva systému na přihlášení“) do 15 vteřin od potvrzení přihlašovacích údajů, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení delší než 15 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován jako závada Priority 2;    * Pokud se není možné do Systému přihlásit, je tento stav považován jako závada Priority 1; 2. Po přihlášení do Systému jsou uživateli k dispozici všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje;    * Pokud má uživatel po úspěšném přihlášení k dispozici pouze některé nikoliv všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 2;    * Pokud uživatel nemá po úspěšném přihlášení k dispozici žádné jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 1; 3. Celková délka trvání importu uživatelů z definovaného zdroje netrvá déle než 20 vteřin na uživatele (počítáno jako průměr). Doba je měřena od úspěšného načtení uživatele z definovaného zdroje po počátek volání instrukce na založení/změnu účtu v řízeném systému;    * Pokud délka trvání importu (průměr na uživatele) trvá déle než 20 vteřin, jedná se o závadu Priority 2; |
| Způsob výpočtu a měření | Jako směrodatné a závazné pro Dodavatele se pro měření uvedených parametrů odezvy Systému berou hodnoty naměřené dohledovým systémem Objednatele. V případné zjištění nedostupnosti, nefunkčnosti či omezení funkce Systému je tento stav zaznamenán do Service Desku Objednatele. Pracovníci Helpdesku Objednatele následně kontaktují kanálem, definovaným Smlouvou (email, telefon, Service Desk Objednatele), technickou podporu Dodavatele a o tomto kontaktování provedou záznam do tiketu v Service Desku Objednatele jako počátek nedostupnosti Služby. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | Jednorázová sleva z ceny ve výši 5.000,- Kč bez DPH v případě porušení dohodnuté doby pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí a zároveň další sleva z ceny ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu nad dohodnutou dobu pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole 4.3.2 Priority pro testovací prostředí. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**Seznam PODdodavatelů**

1/

Název: Orchitech s.r.o.

Sídlo: Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 28246764

Rozsah plnění Smlouvy: Zajištění maintenance a expertní podpory SW řešení Orchitech Wren:IDM (konzultační, analytické a implementační služby)

PŘÍLOHA Č. 3

**Popis aktuálního IDM řešení MZe**

xxx

PŘÍLOHA Č. 4

VZOR ProtokolU o zahájení Maintenance

Protokol o zahájení maintenance IDM řešení MZe

Ke dni x.y.z bylo zahájeno poskytování Maintenance k níže uvedeným součástem IDM řešení:

* Orchitech Wren:IDM 6.1.0
* Wren:IDM Orchitech Extension 2.1.0
* Konektor Server .Net 1.4.2.0
* SAP konektor 1.4.0.0-orchi
* Orchitech MZe IdM customizace 2.5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Za Objednatele: | Za Dodavatele: |
| V Praze dne dle el. podpisu: | V Praze dne dle el. podpisu: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Česká republika – Ministerstvo zemědělství**  Ing. Aleš Prošek  vedoucí oddělení provozu | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **[DOPLNÍ DODAVATEL]** |

|  |
| --- |
|  |
|  |

PŘÍLOHA Č. 5

Vzor akceptačního protokolu (obsahující Report podpory a Záznam o poskytnutí služeb)

**Akceptační protokol**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Podpora provozu IDM dle Smlouvy o podpoře IDM řešení 2025+ na 24 měsíců  č. smlouvy Objednatele: | | | | | | | | | |
| **Dodavatel:** | |  | | | | | | | |
| **Vypracoval:** | |  | | | | | | **Datum:** |  |
|  | | | | | **Objednatel** | | | **Dodavatel** | |
| **Osoba odpovědná za akceptaci:** | | | | |  | | |  | |
| **Předmět akceptace** | | | | | | | | | |
| 1. **Paušální činnosti podpory provozu IDM vyjma KL IDM 04 - Reparametrizace a optimalizace** *na základě schváleného Reportu podpory* 2. **Služby dle KL IDM 04 - Reparametrizace a optimalizace** *na základě akceptovaného Záznamu o poskytnutí Služby (příloha protokolu)* | | | | | | | | | |
| **Závěry akceptace** | | | | | | | | | |
|  | | | Akceptováno | | | | | | |
|  | | | Neakceptováno | | | | | | |
| **Seznam výhrad akceptace** | | | | | | | | | |
| **Číslo:** | **Popis výhrady** | | | | | | **Termín odstranění** | | **Odpovědná osoba** |
| **1** |  | | | | | |  | |  |
| **Seznam příloh akceptace** | | | | | | | | | |
| **Číslo:** | **Název přílohy** | | | | | | | | |
| **1** | Report podpory | | | | | | | | |
| **2** | Záznam o poskytnutí Služby | | | | | | | | |
| **3** |  | | | | | | | | |
| **Schvalovací doložka** | | | | | | | | | |
| **Jméno a příjmení** | | | | **Smluvní strana** | | **Podpis** | | | **Datum** |
|  | | | | Objednatel | |  | | |  |
|  | | | | Dodavatel | |  | | |  |

**Report podpory** Datum:

|  |
| --- |
| Informace uvedené níže u jednotlivých služeb Reparametrizace a optimalizace za období |
| od …………… do ……………. jsou za Dodavatele podpory úplné a pravdivé. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vykazovaný rok:** |  | **Poskytovatel:** |  |
| **Vykazovaný měsíc:** |  | **Číslo smlouvy:** |  |

V uvedeném měsíci byly poskytovány služby za níže vyjmenované Katalogové Listy (KL):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový list** | **Označení služby** | **SLA v daném měsíci**  **dodrženo** | **Uplatněna sleva ve výši** |
| IDM01 | KPI01 Odezva | ano/ne | …. Kč |
| IDM02 | KPI02 Maintenance | ano/ne | …. Kč |
| IDM03 | KPI03 Správa IDM | ano/ne | …. Kč |
| IDM05 | KPI05 Dostupnost test. prostředí | ano/ne | …. Kč |

Přehled požadavků v rámci KL IDM04 Reparametrizace

|  |  |
| --- | --- |
|  | IDM04 |
| [ČLD] |
| Nasmlouvané ČLD |  |
| Vyčerpané ČLD |  |
| Objednané - v realizaci |  |
| Plánované – ještě  neobjednané |  |
| **Celkem zbývá vyčerpat** |  |

**ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**

**Seznam všech poskytnutých služeb dle KL IDM04 Reparametrizace a optimalizace Datum:**

|  |
| --- |
| Informace uvedené níže u jednotlivých služeb Reparametrizace a optimalizace za období |
| od …………… do ……………. jsou za Dodavatele podpory úplné a pravdivé. |
|  |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vykazovaný rok:** |  | **Poskytovatel:** |  |
| **Vykazovaný měsíc:** |  | **Číslo smlouvy:** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Přehled odpracovaných hodin** | | | | |
| Číslo SD hlášení | Datum | Počet odprac.hod. | Jméno pracovníka | Popis vykonaných aktivit |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Celkem hodin** |  |  |  | **Seznam akceptovaných výstupů** |
| **Přepočteno na MD** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Katalogový list** | **Cena bez DPH/měsíc (MD)** | **Počet MD** | **Celkem** |  |
| IDM01, IDM02, IDM03, IDM 05  IDM 04 Reparametrizace |  |  |  |  |
| Celkem |  |  |  |  |

**Seznam servisních hlášení:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **Stav** | **Číslo KL** | **Číslo SD**  **hlášení** | **Datum založení** | **Datum vyřešení** | **Datum uzavření** | **Délka trvání**  **[hod.]:** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |