RÁMCOVÁ DOhoda O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPRÁVY LOKÁLNÍ ICT INFRASTruKTURY

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2

IČO: 00551023

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

číslo účtu: 2229001/0710

zastoupená: Ing. Karlem Trpkošem, vrchním ředitelem sekce informačních technologií

(dále jen „Objednatel“)

a

**ELTODO, a.s.**

se sídlem: Novodvorská 1010/14, Lhotka, 142 00 Praha 4

IČO: 45274517, DIČ: CZ45274517

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 1573

bankovní spojení: *neveřejný údaj*

číslo účtu: *neveřejný údaj*

zastoupená: Mgr. Ladislavem Beranem, předsedou představenstva a Ing. Vítězslavem Chmelíkem

(dále jen „Poskytovatel“)

níže uvedené dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto rámcovou dohodu o poskytování služeb správy lokální ICT infrastruktury (dále jen „Dohoda“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Dohodě obsažených a s úmyslem být touto Dohodou vázány, se dohodly se na následujícím znění Dohody:

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 Dohodě stanovené a je oprávněn tuto Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Dohodě stanovené a je oprávněn tuto Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      3. ke dni uzavření této Dohody není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
   3. Objednatel oznámil dne 3. 10. 2024 uveřejněním formuláře Oznámení o zahájení zadávacího řízení ve Věstníku veřejných zakázek svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „**Správa lokální ICT infrastruktury 2024+**“, ev. č. Z2024-047660 (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 122 ZZVZ.
   4. Smluvní strany prohlašují, že mají společnou snahu přispět k férovému a etickému prostředí. S cílem kultivovat prostředí tuzemského trhu tak, aby se přiblížilo vyšším standardům v oblasti obchodní, soutěžní a pracovněprávní etiky, smluvní strany učinily nedílnou součástí a přílohou č. 1 této Dohody Etický kodex, v souladu s jehož pravidly se zavazují předmět této Dohody plnit.
   5. Poskytovatel bere na vědomí, že před zahájením plnění dle této Dohody byly služby správy lokální ICT infrastruktury Objednatele poskytovány jiným poskytovatelem (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**“).
2. ÚČEL DOHODY
   1. Účelem této Dohody je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky a stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb správy lokální ICT infrastruktury Objednatele (dále také jen „**Infrastruktura**“), a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Dohodou a jejími přílohami.
   2. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Dohody použije subsidiárně.
3. PŘEDMĚT DOHODY
   1. Předmětem této Dohody je úprava podmínek plnění týkající se poskytování následujících služeb správy Infrastruktury Objednatele:
      1. provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS,
      2. provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb,
      3. provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta včetně tiskáren,
      4. provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic,
      5. provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů,
      6. pořízení a zpracování audio/video záznamů,
      7. personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje lokální infrastruktury a školení uživatelů Objednatele,
      8. personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí Objednatele,
      9. personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště, a
      10. personální obsluha dohledového centra.

(dále jen „**Služby**“ a jednotlivě „**Služba**“).

Konkrétní specifikace Služeb a podmínky jejich poskytování jsou uvedeny v [příloze](#ListAnnex01)   
č. 2 této Dohody. Smluvní strany berou na vědomí, že součástí předmětu plnění dle této Dohody není správa specializovaných aplikací provozovaných Objednatelem   
a spravovaných konkrétním dodavatelem příslušné aplikace.

* 1. Služba bude poskytována v podobě činnosti odborných pracovníků Poskytovatele v rolích uvedených v příloze č. 3 této Dohody.
  2. Služby dle Dohody budou poskytovány na základě potvrzených dílčích objednávek postupem sjednaným v čl. 4 této Dohody.
  3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby odměnu sjednanou dle této Dohody.
  4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Dohody s ohledem na vlastnosti Infrastruktury Objednatele specifikované v [příloze č.](#ListAnnex01) 2 této Dohody.
  5. Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Dohody. Poskytovatel se zavazuje zajistit práva a oprávnění dle předchozí věty ke změnám a úpravám Objednatelem provozované Infrastruktury, které provede při poskytování Služeb tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Dohody a aby nebyla porušena práva třetích osob.
  6. Za výstup Služby se považují veškeré provozní, uživatelské, administrátorské či jiné dokumenty související se správou Infrastruktury, které Poskytovatel v souvislosti s plněním kterékoli komponenty Služby na základě této Dohody, resp. potvrzení dílčí objednávky, vytvořil, případně aktualizoval či jinak upravil (dále jen „**Dokumenty**“). K Dokumentům nabývá Objednatel vlastnické právo jejich převzetím dle odst. 9.13 této Dohody. Naplňuje-li Dokument znaky autorského díla, získává k němu Objednatel k okamžiku převzetí licenci v rozsahu dle odst. 9.2 této Dohody s tím rozdílem, že jde o licenci výhradní.
  7. Nestanoví-li tato Dohoda výslovně jinak, není povinností Poskytovatele dle této Dohody obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti této Dohody (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Dohody, resp. potvrzených dílčích objednávek, dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
  8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za aktivní účasti členů realizačního týmu uvedených v příloze č. 3 této Dohody, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Jakákoliv změna členů realizačního týmu, jimi poskytované části plnění či rozšíření realizačního týmu o nového člena podléhá projednání a písemnému schválení ze strany Objednatele. Objednatel prohlašuje, že bezdůvodně neodepře svůj souhlas se změnou člena realizačního týmu či rozšířením realizačního týmu, pokud nový člen realizačního týmu bude disponovat požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených   
     v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky pro příslušnou pozici. Smluvní strany sjednávají, že v případě změny členů realizačního týmu, jimi poskytované části plnění nebo rozšíření realizačního týmu, tzn. v případě změny přílohy č. 3 této Dohody, nebude uzavírán dodatek k této Dohodě.
  9. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo prostřednictvím třetích osob uvedených v příloze č. 4 této Dohody (dále jen „**poddodavatel**“). Jakákoliv změna osoby poddodavatele nebo rozsahu jemu svěřené části plnění dle této Dohody podléhá projednání a písemnému schválení ze strany Objednatele, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Smluvní strany sjednávají, že v případě dodatečné změny osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli, tzv. v případě změny přílohy č. 4 této Dohody, nebude uzavírán dodatek k této Dohodě.

1. UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV
   1. Dílčí smlouvy na poskytování Služeb dle této Dohody (dále jen „**Dílčí smlouvy**“ či jednotlivě „**Dílčí smlouva**“) budou uzavírány na základě písemné výzvy k poskytnutí plnění Objednatele (dále jen „**Dílčí objednávka**“) a písemného potvrzení Dílčí objednávky ze strany oprávněné osoby Poskytovatele.
   2. Dílčí objednávka dle odst. 4.1 této Dohody bude obsahovat minimálně:
      1. pořadové číslo Dílčí objednávky,
      2. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele,
      3. specifikaci Objednatelem poptávané Služby ve smyslu odst. 3.1 této Dohody v členění na jednotlivé komponenty Služby ve smyslu přílohy č. 2 této Dohody a požadované role realizačního týmu v jejich rámci,
      4. předpokládaný rozsah plnění v člověkodnech v rámci jednotlivých komponent Služby,
      5. dobu a místo plnění Služby,
      6. podpis oprávněné osoby Objednatele.
   3. Dílčí objednávka bude Poskytovateli doručena v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky Poskytovatel potvrdí Dílčí objednávku podpisem oprávněné osoby Poskytovatele a zašle ji Objednateli stejným způsobem, jakým mu byla doručena, a to nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů.
   4. V případě, že Dílčí objednávka obsahuje vady, Poskytovatel sdělí Objednateli vady způsobem a ve lhůtě dle odst. 4.3 tohoto článku Dohody. Vadou dle tohoto odstavce Dohody se rozumí zejména neurčitost zadání Objednatele, kterou není Poskytovatel objektivně schopen technicky překonat; nepřiměřeně krátká doba plnění nebo nereálný rozsah plnění v člověkodnech v rámci jednotlivých komponent Služby. Objednatel odstraní vady Dílčí objednávky specifikované a odůvodněné Poskytovatelem a Dílčí objednávku opětovně zašle Poskytovateli s lhůtou pro potvrzení v délce minimálně třech (3) kalendářních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nebo Objednatel rozhodne, že Dílčí objednávku bere zpět a tuto skutečnost písemně sdělí Poskytovateli, a to vždy stejným způsobem, jakým byla Poskytovateli doručena dotčená Dílčí objednávka.
   5. V naléhavých případech, tj. zejména pokud není pro poskytování Služby či kterékoli její komponenty Služby v daném místě a čase již uzavřena Dílčí smlouva a současně je s neposkytnutím takové Služby spojeno ohrožení dostupnosti Infrastruktury, je Objednatel oprávněn učinit Dílčí objednávku i telefonicky či prostřednictvím e-mailu, avšak pouze v zaručené době provozu vztahující se k dané komponentě Služby ve smyslu přílohy č. 2 této Dohody. Telefonicky učiněnou Dílčí objednávku se Poskytovatel zavazuje potvrdit e-mailem do třiceti (30) minut od okamžiku jejího přijetí s tím, že lhůta pro potvrzení neběží mimo zaručenou dobu provozu. Potvrzením Dílčí objednávky ze strany Poskytovatele nabývá Dílčí smlouva platnosti.
   6. Dílčí smlouva dle čl. 4.5 této Dohody bude uzavřena pouze na dobu nezbytně nutnou, tedy do doby, než bude uzavřena Dílčí smlouva postupem dle odst. 4.2 až 4.4 tohoto článku Dohody a Objednatel je povinen zahájit postup uzavírání Dílčí smlouvy bez zbytečného odkladu.
   7. Smluvní strany prohlašují, žen jsou si vědomy skutečnosti, že v souladu s ustanovením § 131 odst. 5 ZZVZ nejsou oprávněny při uzavírání Dílčích smluv na základě této Dohody sjednat podstatné změny podmínek stanovených touto Dohodou.
2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Dohody a příslušné Dílčí smlouvy v termínech v této Dohodě a v příslušné Dílčí smlouvě stanovených. Objednatel důvodně předpokládá, že doba plnění Dílčí smlouvy bude zpravidla, nikoli však výlučně, kalendářní čtvrtletí.
   2. Doba plnění dle této Dohody na základě dílčí smlouvy nepřesáhne 12 měsíců po uplynutí doby účinnosti této Dohody dle odst. 17.4 této Dohody.
   3. Místem poskytování Služeb jsou jednotlivé lokality v resortu Objednatele, nacházející se v České republice na území hlavního města Prahy.
   4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele dle této Dohody a Dílčí smlouvy, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady na poskytování Služby off-site nese Poskytovatel. Pro účely realizace vzdáleného přístupu, která vyžaduje provedení zásahu do Infrastruktury Objednatele, je Poskytovatel povinen vyžádat si předem písemný souhlas Objednatele.
3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a Dosavadním poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele. Náklady na poskytnutí součinnosti dle předchozí věty je součástí odměny za jednotlivé Služby dle cenové kalkulace obsažené v příloze č. 5 této Dohody. Obdobný rozsah součinnosti pro tyto účely zajistil Objednatel rovněž od Dosavadního poskytovatele.
   2. Za jeden (1) člověkoden práce se pro účely této Dohody považuje osm (8) hodin práce jedné (1) osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je jedna dvaatřicetina (1/32) člověkodne práce jedné (1) osoby, tj. ekvivalent patnácti (15) minut práce příslušné osoby poskytující Služby (cena této nejmenší účtovatelné jednotky je stanovená jako jedna dvaatřicetina [1/32] ceny za jeden [1] člověkoden práce dle cenové kalkulace obsažené v příloze č. 5 této Dohody). Tímto ustanovením není dotčena povinnost Poskytovatele vykazovat činnosti prováděné v rámci Služby po 15ti minutových intervalech. Pro účely fakturace budou použity souhrnné údaje o vykazovaných činnostech v rámci fakturačního období s tím, že za fakturovatelnou se považuje každá započatá dvaatřicetina (1/32) člověkodne práce příslušné osoby (role), vykázaná v souhrnu za příslušné fakturační období.
   3. Poskytovatel se zavazuje:
      1. poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Dohodě a příslušné Dílčí smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší tři (3) pracovní dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Dohody, resp. příslušné Dílčí smlouvy, po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
      2. poskytovat Služby v kvalitě definované pro jednotlivé dílčí komponenty Služby v příloze č. 2 této Dohody, zejména v tam specifikovaných reakčních dobách a lhůtách pro zahájení řešení (dále jen „**SLA**“);
      3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění této Dohody, resp. Dílčích smluv, nezbytné;
      4. poskytnout Objednateli příslušnou provozní, administrátorskou, uživatelskou a systémovou dokumentaci k příslušné Službě a zajistit její aktualizaci v případě změny takové Služby;
      5. veškeré podklady předané mu Objednatelem použít pouze za účelem plnění této Dohody, resp. Dílčích smluv, a zabezpečit jejich řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;
      6. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb převzal od Objednatele do užívání;
      7. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této Dohody, resp. Dílčí smlouvy;
      8. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
      9. řídit se při poskytování Služeb instrukcemi pověřených osob Objednatele;
      10. postupovat při poskytování plnění podle této Dohody, resp. Dílčích smluv, s odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
      11. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Dohody a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
      12. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků vyplývajících z této Dohody, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
      13. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      14. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu a za podmínek dle této Dohody;
      15. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
   4. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Dohodě, zejména tím, že
      1. odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Dohody, resp. Dílčích smluv;
      2. zabezpečí přístup Poskytovatele do lokalit Objednatele a ke komponentům Infrastruktury, které jsou dotčené plněním Služeb, umístěným v objektech Objednatele; po dobu prodlení Objednatele s touto povinností neběží lhůta k zahájení řešení Incidentu nebo požadavku ve smyslu přílohy č. 2 této Dohody;
      3. bude plnit specifické povinnosti vyplývající z pravidel součinnosti definovaných v příloze č. 2 této Dohody.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že povinnost součinnosti Objednatele dle odst. 6.4 tohoto článku Dohody se nevztahuje na zajištění osobní výpočetní techniky potřebné pro řádné poskytování Služeb dle této Dohody (např. PC stanice – monitor, klávesnice, počítač, notebooky, servery pro vnitřní agendu Poskytovatele, tiskárny pro vnitřní potřebu Poskytovatele), kterou si je Poskytovatel povinen zajistit sám a to na své náklady.
   6. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení trvání smluvního vztahu založeného touto Dohody, a to dle odst. 6.7 tohoto článku Dohody (dále jen „**Migrace**“). Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat na základě pokynu Objednatele migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Dohody. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu dle tohoto odstavce Dohody, bude jejich dohodou určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce a Migračního plánu dle tohoto odstavce Dohody poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto odstavce platí i po ukončení smluvního vztahu založeného touto Dohodou, a to nejméně jeden (1) rok po ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu nejdříve čtyři (4) měsíce před pozbytím účinnosti této Dohody dle odst. 17.2 této Dohody, nebo kdykoli spolu s výpovědí Objednatele či odstoupením Objednatele od této Dohody, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Dohody. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Migrační plán dle tohoto odstavce Dohody a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do jednoho (1) měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Migračního plánu dle tohoto odstavce Dohody se rozumí jeho schválení Objednatelem postupem, na nějž se přiměřeně uplatní pravidla akceptace Dokumentů dle odst. 9.13 této Dohody. Smluvní strany se dohodly, že vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Dohody a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu bude oceněno prostřednictvím jednotkových cen Služby dle přílohy č. 5 této Dohody, a to v návaznosti na kategorizaci těchto činností mezi jednotlivé komponenty Služby dle věcné náplně. Na zpracování Migračního plánu se přiměřeně uplatní povinnost Poskytovatele vypracovat Reporty dle odst. 6.8 tohoto článku Dohody a dále procedura schvalování Reportů.
   7. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Dohody poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Dohody a Dílčích smluv, a to i nad rámec svých povinností dle tohoto odstavce Dohody. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Dohody povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu dle přílohy č. 3 této Dohody na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí třetího (3.) kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém byl ukončen smluvní vztah založený touto Dohodou. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu dvou (2) let ode dne, kdy byl ukončen smluvní vztah založený touto Dohodou. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí osoby a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Dohody nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé činnosti dle tohoto odstavce Dohody nutné k plynulé změně poskytovatele Služby budou oceněny prostřednictvím jednotkových cen Služby dle přílohy č. 5 této Dohody, a to v návaznosti na kategorizaci těchto plnění mezi jednotlivé komponenty Služby dle věcné náplně. Na poskytnutí těchto činností se přiměřeně uplatní povinnost Poskytovatele vypracovat Reporty dle odst. 6.8 tohoto článku Dohody a dále procedura schvalování Reportů.
   8. Poskytovatel se zavazuje sestavovat dílčí výkazy kvality plnění. Na jejich základě se Poskytovatel dále zavazuje sestavovat souhrnné měsíční výkazy kvality plnění ve smyslu přílohy č. 2 této Dohody (dále jen „**Reporty**“). Reporty se rozumí přehledné a kompletní výkazy obsahující soupis poskytnutých činností v rámci Služby včetně jejich kategorizace, specifikace rolí uplatněných k jejich poskytnutí, včetně personalizace člena realizačního týmu a popisu jejich konkrétní věcné náplně ve vztahu k Infrastruktuře Objednatele. Součástí reportů je rovněž hlášení o plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem včetně výpočtu slev za nedodržení parametrů Služby. Z Reportů musí být jednoznačně zřejmé, že byla Služba dle této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, poskytována dle parametrů uvedených v příloze č. 2 této Dohody, případně blíže specifikovaných v Dílčí objednávce, a to včetně sledovaných SLA. Vzor Reportu předloží Poskytovatel Objednateli nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této Dohody.
   9. Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období (dále jen „**Vyhodnocovací období**“), které činí jeden (1) kalendářní měsíc, nebude-li Vyhodnocovací období stanoveno Dílčí objednávkou jinak. Reporty Poskytovatel doručí Objednateli nejpozději pátý (5.) pracovní den následující po skončení kalendářního měsíce, k němuž se vztahují (nesjednají-li smluvní strany v dílčí smlouvě jiný způsob a/nebo lhůty pro předávání Reportů).
   10. Poskytovatel bere na vědomí, že za účelem vypracování Reportů a ověření, zda byly při poskytování Služby dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA, zpřístupní Poskytovatel Objednateli na jeho předchozí žádost též dílčí výkazy kvality plnění a veškerá ostatní vstupní data, která byla využita pro zpracování Reportu v daném Vyhodnocovacím období. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli vyžádaná data do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti Objednatele a bude je uchovávat po dobu, po níž bude dle povahy poskytovaných komponent Služby uchování možné, nejméně však po dobu šesti (6) měsíců od vzniku těchto dat.
   11. Je-li Report předaný za příslušné Vyhodnocovací období úplný a odpovídá-li podmínkám stanoveným touto Dohodou a příslušnou Dílčí smlouvou, Objednatel příslušný Report schválí a o této skutečnosti písemně informuje Poskytovatele do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy Objednatel příslušný Report obdržel. V případě, že Objednatel Report neschválí, zašle Poskytovateli do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy příslušný Report obdržel, své připomínky s tím, že uvede, jakou část Reportu rozporuje. V případě, že Report Objednatel výslovně neschválí a současně k němu ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne obdržení nevznese připomínky, je příslušný Report považován za schválený. Připomínky Objednatele k Reportu mohou mít zejména povahu výtek k neoprávněnému reportování Služby, které nebyly provedeny, výtek k nesprávnému hlášení o dodržování SLA, výhrad k výpočtu slevy či výtek k nedodržení jiných podmínek poskytování Služby dle této Dohody a dle příslušné Dílčí smlouvy.
   12. K případným připomínkám Objednatele se Poskytovatel zavazuje zaslat do tří (3) pracovních dnů své stanovisko včetně případného upraveného Reportu. Objednatel (a případně i Poskytovatel) dále postupují opakovaně dle odst. 6.11 tohoto článku Dohody až do okamžiku schválení Reportu.
4. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Odměna za poskytování konkrétní Služby dle této Dohody a dle příslušné Dílčí smlouvy bude stanovena jako součin skutečného rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění, přičemž odměna za jeden (1) člověkoden (dále též „**MD**“) dané Služby je uvedena v příloze č. 5 této Dohody.
   2. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel prohlašuje, že odměny za poskytnutí Služby uvedené v příloze č. 5 této Dohody jsou nejvýše přípustnými za 1 MD poskytování Služby a zahrnují veškeré zřizovací či jiné poplatky a veškeré další náklady Poskytovatele s poskytnutím této Služby související.
   3. Odměny za poskytnutí Služby uvedené v příloze č. 5 této Dohody jsou platné a konstantní po celou dobu platnosti této Dohody a jednotlivých Dílčích smluv.
   4. Odměna za poskytnutí Služby uvedené v příloze č. 5 této Dohody bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně v rozsahu dle schválených Reportů a nerozporované části neschválených Reportů předaných Objednateli za příslušný kalendářní měsíc. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“), vystavené nejdříve následující pracovní den po dni schválení Reportu či jeho části Objednatelem dle odst. 6.11 této Dohody. Kopie Reportů schválených Objednatelem nebo nerozporované části neschválených Reportu jsou povinnou přílohou každé vystavené faktury.
   5. V případě, že Objednatel uvedl své připomínky k Reportu, uplatní se dále na fakturaci následující pravidla:
      1. Poskytovatel není oprávněn do vyřešení připomínek požadovat zaplacení odměny za poskytnutí Služby v rozsahu části, jíž se týkaly připomínky uplatněné k Reportu (dále jen „**rozporované plnění**“) dle této Dohody a v tomto rozsahu na rozporované plnění vystavit fakturu, je však oprávněn Report použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu plnění Služby, který nebyl Objednatelem zpochybněn formou připomínek k Reportu;
      2. odměnu za rozporovaného plnění je Poskytovatel oprávněn dodatečně fakturovat formou opravného daňového dokladu nejdříve v den vypořádání dosud nevypořádaných připomínek k Reportu, a to v rozsahu tohoto vypořádání; vypořádáním se přitom míní stav, kdy mezi smluvními stranami panuje shoda ohledně výše odměny za rozporovaného plnění po zohlednění slev dle odst. 7.9 této Dohody;
      3. rozporované plnění se považuje za poskytnuté dnem vypořádání připomínek k Reportu dle předchozího odstavce. Tento den je ve vztahu k rozporovanému plnění dnem uskutečnění zdanitelného plnění. S ohledem na výše uvedené je Poskytovatel povinen zřetelně od sebe odlišit dříve řádně fakturované nerozporované plnění a dodatečně fakturované rozporované plnění, a to včetně údaje o odlišném datu uskutečnění zdanitelného plnění.
   6. Odměna bude Objednatelem Poskytovateli zaplacena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku Dohody.
   7. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, jakékoliv zálohy.
   8. Odměna za Služby bude v případě neplnění SLA snížena o částku stanovenou v čl. 15 této Dohody.
   9. Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 15 této Dohody.
   10. Lhůta splatnosti faktury je stanovena na třicet (30) kalendářních dní ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení na email [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz). V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. prosince do 15. ledna kalendářního roku, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí (3.) pracovní den po skončení uvedeného období. Totožná lhůta splatnosti je stanovena i pro placení jiných plateb dle této Dohody (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
   11. Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), a rovněž následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Dohody a Dílčí smlouvy, označení poskytnutých Služeb, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který má být částka uhrazena, fakturovanou částku a podpis oprávněné osoby Poskytovatele fakturu vystavit. Přílohou faktura musí být schválený Report dle odst. 6.11 této Dohody nebo nerozporovanou část neschváleného Reportu dle odst. 7.4 tohoto článku Dohody.
   12. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a/nebo přílohy, bude-li ve faktuře chybně vyúčtována cena nebo DPH nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Dohody (zejména nezohlednění slev z ceny dle čl. 15 této Dohody), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli s uvedením důvodu takového vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti dle odst. 7.10 tohoto článku Dohody běží ode dne prokazatelného doručení nové faktury Objednateli.
   13. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání na účet příjemce.
   14. Všechny částky poukazované v CZK vzájemně smluvními stranami na základě této Dohody musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
   15. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, zaplatí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH zaplatí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
   16. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Dohody nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, zaplatí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho zaplacení této DPH příslušnému správci daně.
   17. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany s uhrazením peněžité částky vzniká oprávněné smluvní straně nárok na úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřeneckých fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
5. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Dílčí smlouvy nebo vymezení Služby (resp. kterékoli její komponenty). Změnou Dílčí smlouvy se rozumí rovněž změna struktury požadovaných rozsahů plnění v jednotlivých rolích a komponentách Služby. Žádná ze smluvních stran však neodepře navrženou změnu Dílčí smlouvy, pokud jí nebrání platné právní předpisy či jiné závažné důvody
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Dílčí smlouvy nebo vymezení Služby na termíny plnění, odměnu a součinnost Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu změn Dílčí smlouvy.
   3. Jakékoliv změny Dílčí smlouvy nebo vymezení Služby musí být sjednány písemně a v souladu se ZZVZ ve formě dodatku k Dílčí smlouvě a/nebo dodatku k této Dohodě, nestanoví-li tato Dohoda jinak.
   4. V případě, že by došlo ke změnám nebo rozvoji Infrastruktury Objednatele, k níž se vztahuje poskytování Služeb, oproti původnímu stavu Infrastruktury v době uzavření této Dohody, nebo ke změnám nebo úpravám, které mají dopad na Infrastrukturu Objednatele, k níž se vztahuje poskytování Služby dle Dílčí smlouvy, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služby dle odst. 8.3 tohoto článku Dohody ani změnu Dohody dle odst. 19.1 této Dohody, za předpokladu, že:
      1. Poskytovatel odsouhlasil tyto změny a úpravy v rámci poskytování Služeb dle této Dohody; pokud současně platí, že
      2. předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou odměnu, termíny ani kvalitu Služeb.
   5. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb na základě Dílčí smlouvy vytvořen závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatelem po uzavření příslušné Dílčí smlouvy, ať již na něj Dohoda nebo Dílčí smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do pěti (5) pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Jestliže Poskytovatel vznese své výhrady k dokumentu ve stanovené lhůtě, Objednatel tyto výhrady posoudí, vypořádá a předloží dokument Objednateli opět k posouzení dle předchozí věty tohoto odstavce Dohody.
6. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSTUPŮM SLUŽEB A AKCEPTACE DOKUMENTŮ
   1. V případě, že součástí nebo výsledkem poskytování Služby podle této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k daným movitým věcem dnem předání Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Dohody. Spolu s movitými věcmi poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne, kdy k těmto věcem nabude Objednatel vlastnické právo, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí Služby poskytované dle této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, software, vztahuje se záruka za jakost i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek.
   2. Bude-li součástí výstupu Služby nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). Po ukončení smluvního vztahu založeného touto Dohodou se Licence mění na výhradní. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Dohody, resp. Dílčích smluv, s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Dohody (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto článkem Dohody, a jedná-li se o standardní software, vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 tohoto článku Dohody.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se Licence ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové a strojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové a strojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od ukončení trvání smluvního vztahu založeného touto Dohodou.
   4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Odměna za Služby je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   5. Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Dohody včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. Smluvní strany berou na vědomí, že poskytování Služby dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, spočívá v převážné míře v provádění prací a výkonů s využitím lidských zdrojů Poskytovatele.
   8. V případě, kdy v průběhu poskytování Služeb dle této Dohody, resp. Dílčí smlouvy, Poskytovatel identifikuje, že je k poskytování Služby nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový“ software, u kterého není Poskytovatel objektivně oprávněn udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto článku Dohody (dále jen „**standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Dohody:
      1. Poskytovatel se zavazuje neprodleně písemně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služby a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány činnosti v rámci Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služby (dále jen „**Žádost**“).
      2. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem na základě Žádosti schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služby, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na vlastní náklady a Poskytovateli bude tento standardní SW dán do užívání až po jeho pořízení Objednatelem.
      3. V případě, že nebude užití standardního SW Objednatelem na základě Žádosti schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW není nezbytný pro další poskytování Služby, je Poskytovatel oprávněn zajistit poskytování Služby s využitím tohoto standardního SW na vlastní náklady tak, aby po ukončení Dílčí smlouvy nebyl Objednatel nucen pro zajištění kontinuity řádného poskytování Služby takový standardní SW pořídit, nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 9.8.1 této Dohody upustit.
      4. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního SW při poskytování Služby a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního SW, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
      5. Jestliže jsou s užitím standardního SW dle bodu 9.8.3 tohoto odstavce Dohody spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, Poskytovatel se zavazuje řádně zaplatit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Dílčí smlouvy.
   9. Poskytovatel bere na vědomí, že odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v odměně za činnosti v rámci Služby, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
   10. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, případně má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence k autorským dílům dle této Dohody; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
   11. Poskytovatel se zavazuje odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Dohody, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Dohody, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Dohody, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
   12. **Akceptace Dokumentů**
       1. Dokumenty, které mají být podle této Dohody nebo Dílčích smluv Poskytovatelem vypracované, aktualizované či jinak upravené a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odstavci.
       2. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat činnosti spojené s vypracováním Dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel se zavazuje předat Dokumenty Objednateli k akceptaci v elektronické podobě včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
       3. Objednatel se zavazuje vznést své výhrady nebo připomínky k Dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejich doručení, nejpozději však ve lhůtě pro uplatnění připomínek k Reportu vztahujícímu se k Vyhodnocovacímu období, v němž byl Dokument vypracován, aktualizován či jinak upraven. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k Dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy Dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený Dokument předat Objednateli opětovně k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odstavce i opakovaně. Výhrady a připomínky Objednatele se musí vztahovat k nesplnění požadavků kladených na Poskytovatele dle této Dohody, příslušné Dílčí smlouvy nebo platnými a účinnými právními předpisy.
       4. V případě, že Objednatel nemá k Dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě k uplatnění výhrad či připomínek dle bodu 9.12.3 tento Dokument akceptovat, a to podpisem akceptačního protokolu.
       5. Akceptace Dokumentu je předpokladem k tomu, aby Objednatel schválil Report v rozsahu, v jakém se vztahuje k činnostem, v jejichž rámci byl příslušný Dokument vytvořen, aktualizován či jinak upraven Poskytovatelem.
7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Každá ze smluvních stran určí oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Dohody a Dílčích smluv.
   2. Oprávněné osoby smluvních stran jsou uvedeny v [příloze č.](#ListAnnex06) 6 této Dohody, která stanoví rovněž jejich role.
   3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří (3) kalendářních dnů a předložit druhé smluvní straně písemné zmocnění obsahující rozsah zmocnění.
8. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků vyplývajících z této Dohody a Dílčích smluv:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
   2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Dohody a/nebo Dílčích smluv získala od druhé smluvní strany.
   3. Za třetí osoby podle odst. 11.2 této Dohody se nepovažují:
      1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
      2. orgány smluvních stran a jejich členové,
      3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
      4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

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

* 1. Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
  2. V případě, že Poskytovatel zpřístupní důvěrné informace postupem dle odst. 11.3 tohoto článku Dohody osobám dle odst. 11.3.1 nebo odst. 11.3.2, případně osobám v obdobném postavení na straně kteréhokoli z případných poddodavatelů Poskytovatele, zajistí Poskytovatel, aby každá taková osoba podepsala Prohlášení o ochraně důvěrných informací (dále jen „**Prohlášení**“), jehož závazný vzor je stanoven v příloze č. 7 této Dohody. Každé takto podepsané Prohlášení bude vystaveno s účinností nejpozději k okamžiku zpřístupnění důvěrných informací příslušné osobě.
  3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Dohody, resp. Dílčích smluv, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí osobě ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Dohodu, resp. Dílčí smlouvy Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak než za účelem plnění této Dohody, resp. Dílčích smluv.
  4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
     4. po podpisu této Dohody poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
     6. jsou obsažené v této Dohodě a/nebo Dílčích smlouvách, které byly zveřejněny v souladu se Zákonem o registru smluv a/nebo informace, které je Objednatel povinen zveřejnit dle § 219 ZZVZ.

1. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE
   1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany se zavazují vzájemně se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Dohody a Dílčích smluv.
   2. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky vyplývající z této Dohody, resp. Dílčích smluv, tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
   3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 10 této Dohody.
   4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Dohodě, nebo která mají být učiněna na základě této Dohody, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena prostřednictvím datové schránky vyjma podání, u kterých tato Dohoda výslovně umožní e-mailovou komunikaci.
   5. Ukládá-li Dohoda doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikací Microsoft Office 2021 a vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
   6. Strany dohody se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) kalendářních dnů.
   7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, prováděné u Objednatele.
2. NÁHRADA ŠKODY
   1. Každá ze smluvních stran se zavazuje nahradit způsobenou škodu či jinou újmu v rámci platných právních předpisů a této Dohody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškeré škody či újmy, způsobené porušením této Dohody a/nebo Dílčích smluv či povinností uložených Poskytovateli dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody či újmy, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
   3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu či újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, je oprávněn se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
   4. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu či jinou újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
   5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Dohody, resp. Dílčí smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
   6. Případná náhrada škody bude uhrazena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
   7. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody či jiné újmy i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny dle čl. 15 této Dohody, a to v plné výši.
3. ODPOVĚDNOST ZA VADY
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, v nejvyšší možné kvalitě nebo v kvalitě smluvními stranami výslovně dohodnuté. V případě, že Služby nebo výsledky Služeb budou vykazovat vady, zavazuje se Poskytovatel takové vady odstranit neprodleně poté, co se o existenci vady dozví, případně nahradit vadné plnění plněním bezvadným.
   2. Závazek Poskytovatele odstranit vady Služby není dotčen případným nárokem Objednatele na slevu, sankci či odpovědností Poskytovatele za škody vztahující se k vadné Službě.
   3. Vadou dle tohoto článku Dohody se nemíní pojem „Vada“, definovaný v příloze č. 2 této Dohody jako příčina incidentu.
4. SLEVY A SMLUVNÍ POKUTY
   1. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období Služby dle této Dohody nejsou jednotlivé komponenty Služby poskytovány v souladu s SLA stanoveným v příloze č. 2 této Dohody, má Objednatel nárok na slevu z odměny, která bude stanovena v souladu s následujícím mechanismem, a to maximálně do výše 50 % odměny za poskytování Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období:
      1. v případě, že jsou lhůty SLA uvedené v p[říloze](#ListAnnex02) č. 2 této Dohody stanoveny v řádech hodin, má Objednatel nárok na slevu z odměny za danou Službu ve výši 5.000,- Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele oproti stanovené lhůtě;
      2. v případě, že jsou lhůty SLA uvedené v příloze č. 2 této Dohody stanoveny v řádech dnů, týdnů či měsíců, má Objednatel nárok na slevu z odměny za danou Službu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý započatý den, týden nebo měsíc (dle příslušného SLA parametru) prodlení Poskytovatele oproti stanovené lhůtě.
   2. V případě, že Poskytovatel nesplní závazek mít uzavřenou pojistnou smlouvu dle odst. 19.3 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý započatý měsíc, v němž bude Poskytovatel v prodlení se splněním daného závazku.
   3. V případě, že Poskytovatel nesplní jakýkoliv závazek, pro který není v této Dohodě stanovena specifická smluvní pokuta, a to ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatelem, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ. V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň pět (5) pracovních dnů.
   4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinnosti vypracovat Migrační plán dle odst. 6.6 této Dohody a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 6.6 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
   5. V případě, že Poskytovatel nesplní závazek reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí osoby a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 6.7 této Dohody nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
   6. V případě prodlení Poskytovatele s plněním některé povinnosti dle odst. 6.11 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
   7. V případě, že Poskytovatel nesplní závazek průběžně aktualizovat zdrojové kódy počítačových programů a koncepční přípravné materiály a na vyžádání Objednatele mu poskytovat dokumentaci provedených změn dle odst. 9.3 této Dohody a/nebo závazek předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení trvání smluvního vztahu založeného touto Dohodou, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
   8. V případě, že Poskytovatel nesplní závazek zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady dle odst. 9.12 této Dohody, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
   9. V případě, že Poskytovatel poruší jakýkoliv závazek dle čl. 16 této Dohody zjištěném při zákaznickém auditu dle odst. 16.5 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,‑ Kč, a to za každý jednotlivý případ.
   10. V případě, že Poskytovatel nesplní jakýkoliv závazek dle čl. 16 této Dohody, vyjma závazků, pro kterých je v tomto článku Dohody stanovena speciální smluvní pokuta, zjištěném při zákaznickém auditu dle odst. 16.5 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,‑ Kč, a to za každý jednotlivý případ.
   11. V případě, že Poskytovatel neumožnění anebo odepře provedení kontroly a auditu dle odst. 16.5 této Dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ . Ustanovení dle předchozí věty se neaplikuje, pokud je Poskytovatel pro poskytování Služeb orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**ZKB**“).
   12. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv smluvní pokuty nebo uplatnění slevy z ceny nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky, a nedotýká se nároku oprávněné smluvní strany na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti v plné výši.
   13. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst jakýkoliv svůj peněžitý nárok vůči Poskytovateli vzniklý z porušení této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy Poskytovatelem jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
5. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že
      1. Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 3 písm. c) ZKB správcem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle ustanovení § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb bude prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systémů.
      2. Objednatel považuje Poskytovatele za významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
   2. Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systému je určen předmětem této Dohody.
   3. Poskytovatel prohlašuje, že on i jeho poddodavatelé mají zavedena všechna bezpečnostní opatření, procesy a technologie, které prohlásil za zavedené (odpověděl ANO) v dotazníku pro hodnocení technické úrovně kybernetické bezpečnosti dodavatele, který tvoří přílohu č. 8 této Dohody (dále jen „**Bezpečnostní** **opatření na straně Poskytovatele**“).
   4. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu plnění této Dohody naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v příloze č. 9 této Dohody (dále jen „**Kybernetické požadavky**“), a to do začátku poskytování Služeb.
   5. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli v roční periodě po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Dohodou a 1 kalendářní rok po ukončení smluvního vztahu provedení zákaznického auditu (kontroly):
      1. jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Dohody a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele, a
      2. jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků, Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele a vyhodnocení rizik dle čl. 3 přílohy č. 9 této Dohody.
   6. Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele využít třetí stranu. V případě využití třetí osoby bude Objednatel odpovídat za třetí osobu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu či jinou újmu.
   7. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
   8. Poskytovatel se nad rámec poskytování Služeb zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 10 MD (1 MD = 8 pracovních hodin) při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
   9. Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
      * 1. na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 přílohy č. 9 této Dohody nebo
        2. v rámci zákaznického auditu dle odst. 16.5 této Dohody

odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele nebo ve lhůtě přiměřené.

* 1. Smluvní strany sjednávají, že odst. 16.5 až 16.9 této Dohody se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování Služeb orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
  2. Poskytovatel se dle této Dohody také zavazuje:
     1. Poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele.
     2. Na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
     3. Neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, které nastanou kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Dohodou a/nebo Dílčí smlouvou.
     4. Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků a Bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní.
     5. Po ukončení smluvního vztahu založeného tuto Dohodou a/nebo Dílčími smlouvami všechna data předat Objednateli a případné kopie na straně Poskytovatele řádně zlikvidovat dle ustanovení Kybernetické legislativy.
     6. Bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb.
     7. Při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout škoda či jiná újma nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy.
     8. Po ukončení smluvního vztahu založeného tuto Dohodou a/nebo Dílčími smlouvami předat Objednateli všechna data a případné kopie na straně Poskytovatele řádně zlikvidovat dle ustanovení Kybernetické legislativy.

1. PLATNOST A ÚČINNOST DOHODY A DÍLČÍCH SMLUV
   1. Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“).
   2. Tato Dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu čtyř (4) let ode dne nabytí účinnosti této Dohody, nebo do vyčerpání maximálního finančního limitu této Dohody ve výši 112.000.000 Kč bez DPH.
   3. Dílčí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv dle Zákona o registru smluv. Uveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel a o uveřejnění bude Poskytovatele informovat prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mail: *neveřejný údaj* nejpozději do 3 pracovních dnů od uveřejnění Dílčí objednávky v registru smluv.
   4. Účinnost Dílčí smlouvy může překročit dobu trvání této Dohody dle odst. 17.2 tohoto článku Dohody, maximálně však o dobu uvedenou v odst. 5.2 této Dohody.
   5. V případě předčasného ukončení trvání smluvního vztahu založeného touto Dohodou není účinnost Dílčích smluv dotčena, ledaže by se důvod zániku smluvního vztahu založeného touto Dohodou vztahoval i na tyto Dílčí smlouvy.
   6. Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Dohody z důvodů stanovených touto Dohodou.
   7. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy v případě, že:
      1. Poskytovatel opakovaně (tj. minimálně dvakrát) v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí nebo může objektivně způsobit výpadek celé Infrastruktury v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
      2. Poskytovatel je v prodlení s plněním svých povinností déle než patnáct (15) kalendářních dní a nezjedná nápravu ani do deseti (10) kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      3. Poskytovatel poruší jakýkoliv závazek vztahující se k ochraně důvěrných informací dle této Dohody;
      4. na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
      5. Poskytovatel vstoupí do likvidace;
      6. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo změnu rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.10 této Dohody, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem písemný souhlas dle téhož odstavce Dohody nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služby dle této Dohody kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle přílohy č. 3 této Dohody.
   8. Objednatel je oprávněn od této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování předmětu plnění dle Dohody, resp. příslušné dílčí smlouvy.
   9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Dohody v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Dohody po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato dodatečná lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
   10. Účinky odstoupení od této Dohody nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
   11. Objednatel je oprávněn tuto Dohodu a/nebo Dílčí smlouvu písemně vypovědět (a to i částečně) bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou, která činí dva (2) kalendářní měsíce a počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemný výpověď Poskytovateli doručena.
   12. Ukončením smluvního vztahu založeného touto Dohodou a/nebo Dílčími smlouvami nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se Licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároky ze slev a ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení smluvního vztahu založeného touto Dohody a Dílčími smlouvami.
   13. V případě, kdy by Objednatel odstoupil od této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele objektivně nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou odměnu.
2. ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Práva a povinnosti smluvních stran touto Dohodou výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy.
   2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Dohody a/nebo Dílčích smluv nebo v souvislosti s touto Dohodou a Dílčími smlouvami, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.
3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Dohoda představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Dohody. Tuto Dohodu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků k této Dohodě, uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Dohodě výslovně uvedeno jinak.
   2. V zájmu vyloučení pochybností smluvní strany výslovně uvádějí, že hovoří-li tato Dohoda o plnění poskytovaném na základě Dohody, je tím míněno plnění poskytované na základě této Dohody a příslušné Dílčí smlouvy.
   3. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb dle této Dohody, resp. Dílčích smluv, pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (vč. Objednatele), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50.000.000 Kč za rok. Na požádání se Poskytovatel zavazuje Objednateli takovou pojistnou dohodu bezodkladně předložit. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce, bude Poskytovatel povinen tyto škody zaplatit z vlastních prostředků.
   4. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Dohody Poskytovatelem Objednateli.
   5. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   6. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, či v souvislosti s ní vůči jakýmkoliv pohledávkám Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé na základě Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, či v souvislosti s nimi, nesmějí být Poskytovatelem postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi nesmí být jinak disponováno bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (včetně zákazu Poskytovatele postoupit Dílčí smlouvu a/nebo Rámcovou dohodu jako celek).
   7. Poskytovatel výslovně uvádí, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, nedohodou-li se smluvní strany jinak.
   8. Smluvní strany sjednávají, že před podpisem Rámcové dohody bude předmětem dohody smluvních stran, jaké informace uvedené v Rámcové dohodě a jejích přílohách, které Poskytovatel označil jako své obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, budou uveřejněny v registru smluv či nikoliv. Předmět dohody smluvních stran ve vztahu k obchodnímu tajemství dle přechozí věty se bude rovněž vztahovat na Dílčí smlouvy, které budou uzavírány na základě Rámcové dohody. Za označení údajů za obchodní tajemství v rozporu s ustanovením § 504 Občanského zákoníku nese odpovědnost Poskytovatel.
   9. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Rámcové dohody byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
   10. Tato Dohoda je uzavřena elektronicky, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem.
   11. Nedílnou součást Dohody tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Etický kodex |
| Příloha č. 2: | Detailní specifikace předmětu plnění |
| Příloha č. 3: | Realizační tým Poskytovatele |
| Příloha č. 4: | Seznam poddodavatelů |
| Příloha č. 5: | Tabulka pro zpracování nabídkové ceny |
| Příloha č. 6: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 7: | Prohlášení o ochraně důvěrných informací |
| Příloha č. 8: | Dotazník pro hodnocení úrovně kybernetické bezpečnosti Poskytovatele |
| Příloha č. 9: | Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky) |

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Dohodu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| Za Objednatele:  V Praze dne dle elektronického podpisu | Za Poskytovatele:  V Praze dne dle elektronického podpisu |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí  Ing. Karel Trpkoš  vrchní ředitel sekce informačních technologií | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ELTODO, a.s.  Mgr. Ladislav Beran  předseda představenstva |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ELTODO, a.s.  Ing. Vítězslav Chmelík  člen představenstva |

Příloha č. 1

Etický kodex

1. **FÉROVÁ HOSPODÁŘSKÁ SOUTĚŽ**

Smluvní strany se tímto společně hlásí k hodnotám férové hospodářské soutěže, vedené etickými postupy a prostředky a odmítají chování mající charakter pletich, zjednávání výhod, přijímání či poskytování úplatků v jakékoliv formě (finanční prostředky, dary, výhody, aj.), a to bez ohledu na skutečnost, dosahuje-li intenzity relevantní z pohledu trestního práva.

1. **STŘET ZÁJMŮ**

Smluvní strany se zavazují předcházet jakémukoliv střetu zájmů při navazování obchodních vztahů, a to v jakékoliv formě, čímž se rozumí zejména propojení členů managementu, ať už na úrovni rodinné, bez ohledu na stupeň příbuzenství, politické, přátelské či jiné. Kromě prokazatelného střetu zájmů se smluvní strany zavazují v maximální možné míře předcházet i vzniku důvodného podezření, které má potenciál, aby dalo vzniknout negativnímu obrazu dotčených v mínění široké veřejnosti.

1. **PŘIJATELNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám zajištění důstojných pracovních podmínek osob podílejících se na plnění dle Dohody, a to zejména jedná-li se o nízko kvalifikované profese (vyloučeny však nejsou ani jakékoliv jiné skupiny zaměstnanců). Smluvní strany se zavazují zejména striktně dodržovat veškerá ustanovení právních předpisů, která se týkají minimální i zaručené mzdy, bezpečnosti práce, přijatelných pracovních podmínek a poskytování spravedlivé odměny za práci. Součástí společně přejatého závazku je i to, že se smluvní strany vyvarují jakékoliv snahy, ať už zjevné či skryté, která by směřovala k obcházení pracovněprávních předpisů.

1. **ZÁKAZ DISKRIMINACE A ZAJIŠTĚNÍ ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím diskriminaci v jakékoliv podobě, resp. k hodnotám zajišťujícím rovné příležitosti všech skupin osob bez ohledu na rozdíly mezi nimi, čímž se rozumí zejména potírání nerovného zacházení vznikajícího na základě rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, přesvědčení či světového názoru. Za nežádoucí a nepřijatelné jednání je považováno rovněž i neposkytování rovných příležitostí ve vedení společnosti a jiných řídících funkcí a při odměňování.

1. **EKONOMICKÉ ASPEKTY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekonomického hlediska, čímž se rozumí zejména snaha o praní špinavých peněz, snaha o legalizaci nezákonných   
a neetických zisků, důvěryhodnost Poskytovatele z hlediska sídla podnikání a realizace finančních transakcí (sídlo Poskytovatele nebo platební instituce, kterou používá, se nesmí nacházet v zemi zapsané na seznamu zemí nespolupracujících daňových jurisdikcí vytvořených Evropskou unií). Poskytovatel se zavazuje, že všem svým obchodním partnerům v pod-dodavatelském řetězci zajistí férové smluvní podmínky, tím se rozumí zejména nastavení stejné nebo kratší splatnosti faktur (a její dodržování), jaká je ujednána ve Dohodě, resp. podpora malých a středních podniků.

1. **EKOLOGICKÉ ASPEKTY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekologického hlediska, čímž se rozumí zejména jakékoliv jednání, které je v rozporu se správním či trestním právem a jehož cílem, vedlejším efektem či konečným nebo dílčím důsledkem je poškozování životního prostředí v jakékoliv formě, ať už z hlediska ekologické zátěže, udržitelnosti, nežádoucího vlivu na lidský organismus či živou a neživou přírodu, vypouštění zplodin do ovzduší, nebo jakoukoliv obdobnou činnost.

Příloha č. 2

Detailní specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

**Úvod**

MPSV provozuje dle příslušné legislativy “Jednotný informační systém práce a sociálních věcí” (dále také jako “JISPSV”), který zajišťuje podporu výkonu agend resortu a dalších návazných evidencí. Resort MPSV a jeho agendy jsou naprosto klíčovými službami státu, jež pro svoje klienty představují mnohdy naprostou existenční nutnost. V první řadě je tedy povinností resortu MPSV tyto služby zajistit, a to řádným výkonem souvisejících agend veřejné správy.

MPSV se řídí pravidly a předpisy platnými pro organizační složky státu, zejména zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších přepisů, zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 219/2000 Sb., o  ČR a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 62/2006 Sb.,zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a prováděcími předpisy k těmto zákonům, a v neposlední řadě zákonem č. 234/2014 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.

Pro zajištění výkonu svých agend musí MPSV řádně provozovat související HW a síťovou infrastrukturu, jejíž nedílnou součásti je lokální ICT infrastruktura MPSV.

Cílem této veřejné zakázky je poskytování Služby pro zajištění řádného chodu lokální ICT infrastruktury MPSV, a to konkrétně prostřednictvím poskytnutí servisních činností, správy koncových stanic a zařízení, provozních činností, odborných posouzení a řešení v souladu s potřebami Objednatele (dále jen „Služba“). Na základě definovaných potřeb Objednatel očekává jejich naplnění v souladu s předmětem a rozsahem veřejné zakázky.

**POŽADAVKY OBJEDNATELE**

* **Předmětem plnění veřejné zakázky je:**

1. **provoz, údržba a rozvoj následujících komponent:**
2. elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS,
3. serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb,
4. koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren,
5. zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic,
6. mobilních telefonů,
7. pořízení a zpracování audio/video záznamů,
8. **personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v následujících oblastech:**
9. personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje lokální infrastruktury a školení uživatelů zadavatele,
10. personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV ČR
11. personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště,
12. personální obsluha dohledového centra.
    * **Požadavky na Službu**

**Definice pojmů**

* + - * **Incident**

Událost při využívání Služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení úrovně Dostupnosti lokální ICT infrastruktury či její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systémů provozovaných v prostředí zadavtale s využitím lokální ICT infrastruktury způsobená poruchou nebo chybou Lokální ICT infrastruktury či jinou Vadou, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě Dostupnost.

* + - * **Vada**

Vada je příčina, která způsobila Incident.

* + - * **Požadavek (request)**

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání Služby předaná na kontaktní místo, Service Desk Poskytovatele, která nemá příčinu v chybovém stavu Služby, tj. není Incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke Službě).

* + - * **Dostupnost**

Dostupností Lokální ICT infrastruktury se rozumí její plynulý provoz bez Vad a výpadků. Je vztažena ke kalendářnímu měsíci, pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek.

* + - * **Provozní doba**

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz lokální ICT infrastruktury MPSV a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které Služba nebo její komponenta není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

* režim Služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je Služba/komponenta Služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
* zaručená doba provozu (*ZDP*) – doba, kdy je Poskytovatel povinen garantovat dostupnost Služby. Např. ZDP7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; ZDP5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
* servisní okno údržby – doba, kdy je Poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy,
* doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty Služby.
  + - * **Doba podpory**

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti lokální ICT infrastruktury. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

* + - * **Reakční doba na Incident/požadavek**

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk Objednatele a okamžikem zaznamenání oznámení Poskytovatele o přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), budou v této době předány Poskytovateli. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponentu Služby.

**Reakční doba** jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk Objednatele.

**Reakční doba** jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk Objednatele.

* + - * **Doba zahájení řešení Incidentu/požadavku**

Max. doba, která uplyne od přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku zahájení řešení.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponenty Služby.

**Doba zahájení** jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk Objednatele.

**Doba zahájení** jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk Objednatele.

* + - * **Doba vyřešení Incidentu/požadavku**

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá Incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

* že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
* Poskytovatel dočasným řešením minimalizoval dopad Incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.
  + - * **Provozní dokumentace**

Dokumentace popisující stav lokální ICT infrastruktury předaná Poskytovateli, vytvořená nebo Poskytovatelem aktualizovaná.

* + - * **Ticket**

Záznam evidovaný v Service Desku Objednatele. Záznam vznikající na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem.

* + - * **Dílčí výkaz kvality plnění**

Sada výkazů sestavovaných Poskytovatelem na základě informací v Service Desku Objednatele. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytované Služby a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů budou odpovídat struktuře dle komponent poskytované Služby a sledovaných parametrů provozu.

* + - * **Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění**

Výkaz sestavený Poskytovatelem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen Objednateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za Služby v případě nedodržení kvalitativních parametrů. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

* + - * **MD**

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v 15ti minutových blocích.

* + - * **Help Desk**

Pracoviště Objednatele nebo služba poskytující pomoc uživatelům. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na nějž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

* + - * **Úroveň podpory L1, L2, L3**
* L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk Objednatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků Objednatele nebo Objednatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent).
* L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Poskytovatelem přijatého požadavku, Incidentu.
* L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk Objednatele. Řešitelé mohou být jak na straně Poskytovatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů Objednatele.

* + - * **Service Desk**

Aplikace zpravidla využívaná pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a Incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Objednatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě záznamů v Service Desku Objednatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

* + - * **Kontaktní místo Objednatele**

Pracoviště Objednatele zajišťující kontakt uživatele na jeho podporu. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Objednatele slouží jako komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Objednatele, nefunkčnosti koncové stanice uživatele nebo jako první eskalační úroveň.

* + - * **Kontaktní místo Poskytovatele**

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt uživatele na podporu uživatele v případě nefunkčnosti Service Desku a Kontaktního místa Objednatele. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Poskytovatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Objednatele nebo jako první eskalační úroveň.

* + **Definice Služby, komponent a částí**

Katalog služeb specifikuje Službu Poskytovatele a jednotlivé činnosti (tzv. komponenty Služby), které vykonává Poskytovatel v rámci Služby. Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých komponent Služby.

| **Služba** | | **Komponenta** | | **Režim** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **S1** | **PROVOZ, ÚDRŽBA A ROZVOJ** | KS1.1 | Elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS, | Dle skutečného plnění |
| KS1.2 | Serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb | Dle skutečného plnění |
| KS1.3 | Koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren, | Dle skutečného plnění |
| KS1.4 | Zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic, | Dle skutečného plnění |
| KS1.5 | Mobilních telefonů. | Dle skutečného plnění |
| KS1.6 | Pořízení a zpracování audio/video záznamů, | Dle skutečného plnění |
| **S2** | **PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB, KONZULTAČNÍ A ODBORNÉ PODPORY V NÁSLEDUJÍCÍCH OBLASTECH** | KS1.7 | Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje lokální infrastruktury a školení uživatelů zadavatele, | Dle skutečného plnění |
| KS1.8 | Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV ČR | Dle skutečného plnění |
| KS1.9 | Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště, | Dle skutečného plnění |
| KS1.10 | Personální obsluha dohledového centra. | Dle skutečného plnění |

**Služba „S1 Provoz, údržba a rozvoj“ a „S2 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory“**

* + - * **Vymezení Služby**

Objednatel níže vymezuje obsahovou náplň jednotlivých oblastí Služby. Pro každou komponentu Služby je stanovena požadovaná kategorie SLA. Kategorizace a podrobná specifikace SLA je obsahem tohoto dokumentu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | | **Název Služby** |
| **S1** | | **Správa lokální ICT infrastruktury** |
| **S2** | | **Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory** |
| **Stručný popis Služby** | | |
| Služba zajišťuje správu lokální ICT infrastruktury. Součástí Služby je příjem, zpracování a řešení Incidentů a požadavků v úrovni L2 a L3 evidovaných v systému Service Desk Objednatele. | | |
| **Podmínky poskytování Služby** | | |
| Předmětem Služby je zajištění správy lokální ICT infrastruktury výkonem činností vymezených v rámci jednotlivých komponent Služby v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou či na jejím základě. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu (dostupnosti) všech logických částí lokální ICT infrastruktury. Činnosti, které Objednatel také požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby.  Objednatel požaduje plnění činností uvedených u komponent Služby KS1.1 – KS1.18 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části.  Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení Incidentů zadaných do Service Desku Objednatele spadajících do kompetence Poskytovatele. | | |
| **Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uvedeny níže)** | | |
| **Označení** | **Název** | |
| KS1.1 | Provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS | |
| KS1.2 | Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb | |
| KS1.3 | Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren | |
| KS1.4 | Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic | |
| KS1.5 | Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů | |
| KS1.6 | Pořízení a zpracování audio/video záznamů, | |
| KS1.7 | Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje lokální infrastruktury a školení uživatelů zadavatele, | |
| KS1.8 | Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV ČR | |
| KS1.9 | Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště, | |
| KS1.10 | Personální obsluha dohledového centra. | |
| **Parametry Služby** | | |
| Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.1 Elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS,“**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| **KS1.1** | **Provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS.** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS. | „Provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS.“ zahrnuje běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů na čtyřech lokalitách Objednatele. Součástí činností je i kontrola a údržba UPS (nepřerušitelný zdroj napájení), kontrola stavu a údržba kabelážních rozvodů, spojů a koncových i průběžných prvků, příslušenství rozvaděčových skříní (např. chrániče, přepěťové ochrany a další). Údržba zahrnuje zejména provádění opakujících činností potřebných pro bezchybný provoz daného zařízení či prvku tak aby byl minimalizován výskyt Vad. Veškeré činnosti na kabelážních rozvodech a elektrozařízeních musí být prováděna v souladu s příslušnými předpisy, normami pro danou oblast a provádět ji budou pouze držitelé potřebných oprávnění.  Běžná údržba všech kabelážních optických a metalických propojů na čtyřech lokalitách Objednatele. Kontrola a údržba UPS (nepřerušitelný zdroj napájení). Vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras a zásuvek počítačové sítě v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek počítačové sítě bude vedeno tak, aby byla možnost zachytit trasu i koncovou zásuvku včetně aktivních prvků a fyzického umístění. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě. | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s napájecími kabelážními rozvody, napájecími zdroji apod. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | |
| Udržování technické dokumentace silových rozvodů | „Udržování technické dokumentace silových rozvodů“ obsahuje vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras a zásuvek napájení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek napájení bude vedeno tak, aby byla možnost zachytit trasu i koncovou zásuvku fyzického umístění. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS. Zahrnuje zejména běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Činnost “Řešení Incidentů ” bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 23:59hod).  Ostatní činností budou poskytovány v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na Incidentu | | 0,5 hod |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Službu** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik kabelážních rozvodů | | | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | |
| 2000 | | | |
| Typ SLA | | | |
| 1 | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.2 Provoz, údržba a rozvoj Serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb“**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | | |
| **KS1.2** | **Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb** | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb | Správa operačních systémů provozovaných na serverech Objednatele – Windows server 2003, Windows server 2008R2, Windows 2012, Windows 2012 R2, Linux Ubuntu, RedHat, Debian a Suse Linux. Operační systémy jsou umístěny na 60 serverech (HP Proliant DL380, nebo Dell Power Edge 2650, 2850, 2900 a 2950) a 3 datových úložištích (HP HSV 300 Storage Works, nebo Dell MD3000 a 220s). Součástí správy je pravidelná údržba diskových prostorů, analýza logů, předcházení potenciálním výpadkům, zajištění instalace aktualizací OS, zavádění nových uživatelů na servery, nastavení přístupových práv a pravidelná profylaxe zařízení, jednou za dvanáct měsíců. Dle nutnosti provádění reinstalace serverů. Příprava SW image základních instalací tak, aby reinstalace byly prováděny ve velmi krátkém čase.  Virtuální prostředí:   * VMware ESX (weby domény esfcr.cz, aplikace Analýza rizik, aplikace Střet zájmů, Internetové formuláře, Databáze webu cizinci.cz, Projekt ITP) * MS Hyper-V (Tiskové služby, aplikační server Prophet – modelování + analýza)   Správa DHCP (dynamické přidělování síťových adres) – konfigurace a správa DHCP serverů dle jednotlivých lokalit a logického uspořádání počítačové sítě Objednatele.  Správa DNS (hierarchický systém řízení doménových jmen) – konfigurace a správa hlavního DNS serveru a záložních DNS serverů  Správa NTP (synchronizace vnitřních hodin počítačů) – hlavních i záložních serverů.  Správa CA a řízení distribuce certifikátů na zaměstnanecké karty. Servery jsou v clusterovém řešení jako vysoce dostupné systémy.  Active Directory (AD) – konfigurace a správa AD s ohledem na bezpečnost počítačové sítě – zejména správa uživatelských účtů a počítačů zapojených do počítačové sítě, instalace pomocí skupinových politik. | | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s oblasti provozu, údržby a rozvoje serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | | |
| Udržování technické dokumentace | „Udržování technické dokumentace serverů (mimo DDC) aktivních prvků počítačové sítě“ zahrnuje vedení příslušné dokumentace.  Součástí dokumentace bude vedení přehledné evidence jednotlivých portů, evidence konfigurace jednotlivých AP včetně vazeb na síť jako celek, informace o pořizování konfiguračních záloh při každé změně nastavení, vedení evidence fyzického umístění AP a to v tištěné i elektronické podobě. Dokumentace musí umožnit přehled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě. | | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | | |
| Reakční doba na Incident | | 0,5 hod | |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod | |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod | |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod | |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |
| **Role realizující danou Službu** | | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik pro správu serverů | | |  | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | | |
| 1600 | | | | |
| Typ SLA | | | | |
| 1 | | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.3 Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren.“**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| **KS1.3** | **Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren.** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren. | Správa operačních systémů (OS) a aplikačního vybavení na 1300 pracovních stanicích, z toho je 400 NtB. Nastavení přístupových práv ke stanicím a základní nastavení politik, které garantují bezchybný chod stanic z pohledu OS pracovní stanice. Na pracovních stanicích je provozován OS. Aplikační vybavení koncových stanic produkty MS Office, Adobe Acrobat, antivirová ochrana stanic. U NtB správa vzdáleného přístupu. Vytvářet a uchovávat SW image typových instalací jednotlivých pracovních stanic. Zajistit profylaxi koncových stanic dvakrát za jeden rok, drobné mechanické opravy koncových stanic, administrativa spojená s vyřazením zastaralé pracovní stanice z majetkové evidence. Zajištění instalace, správy a zálohování poštovního systému Objednatele. Údržba uživatelských „mailboxů“, synchronizace dat s mobilními telefony, správa distribučních skupin, správa servisních a skupinových adres. | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem koncových stanic a zařízení. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | |
| Vedení technické dokumentace koncových stanic MPSV | „Vedení technické dokumentace koncových koncových stanic a zařízení“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci koncových zařízení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na Incident | | 0,5 hod |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik pro správu operačních systémů 3. Technik pro správu aktivních síťových prvků 4. Technik kabelážních rozvodů 5. Technik správy koncových stanic a zařízení I. 6. Technik správy koncových stanic a zařízení II. | | | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | |
| 6000 | | | |
| Typ SLA | | | |
| 2 | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.4 Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | | |
| **KS1.4** | **Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic** | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic | Zálohování serverových systémů na dvou úrovních:  1. „online“ záloha na diskové pole s definovanou časovou periodou během dne a kompletní zálohou v nočních hodinách  2. příprava záložního média z diskového pole se zálohami pro bezpečné uložení v bance nebo trezoru na bezpečném místě – tato záloha se bude provádět jeden krát denně  Zálohování se týká všech serverů.  Záloha bude prováděna zálohovacím systémem Veeam. | | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | | |
| Vedení technické dokumentace zálohování | Vedení technické dokumentace zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. | | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic MPSV. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | | |
| Reakční doba na Incident | | 0,5 hod | |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod | |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod | |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod | |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | | |
| 1. Technik správy koncových stanic a zařízení I. 2. Technik správy koncových stanic a zařízení II. | | |  | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | | |
| 400 | | | | |
| Typ SLA | | | | |
| 2 | | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.5 Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů“**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | | |
| **KS1.5** | **Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů** | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů | Správa a konfigurace mobilních telefonů. Správa a konfigurace mobilních 300 kusů „chytrých“ mobilních telefonů, včetně vzdáleného přístupu k elektronické poště.  Správa mobilní kanceláře zahrnuje konfiguraci a následnou správu „chytrých“ mobilních telefonů (obecně telefony s OS Android a IOS x) a centrálního mailového serveru tak, aby byl umožněn on-line přístup k mailovým službám (číst a psát maily), kalendářovým službám (možnost zapisovat a potvrzovat záznamy v kalendáři uživatele); dostupnost kontaktů uložených na centrálním serveru z mobilního telefonu (telefonní čísla, e-mailové adresy a případně další údaje poskytované mailovým serverem evidovaných v účtu uživatele). | | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem mobilních zařízení. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost mobilních telefonů MPSV. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “ Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | | |
| Reakční doba na Incident | | 0,5 hod | |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod | |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod | |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod | |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | | |
| 1. Technik správy koncových stanic a zařízení I. 2. Technik správy koncových stanic a zařízení II. | | |  | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | | |
| 200 | | | | |
| Typ SLA | | | | |
| 2 | | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.6 Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů“**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | | |
| **KS1.6** | **Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů** | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů | „Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů“ zahrnuje pořízení a zpracování audio/video materiálu pro potřeby ICT MPSV. Součástí komponenty je i konverze formátů a komprese datového toku, zajištění vysílání v počítačové síti MPSV a umisťování a správa požadovaného video a audio materiálu v určených systémech a sítích MPSV. | | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení). | | | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se systémem Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. | | | |
| Technická dokumentace systému Stream video | „Technická dokumentace systému Audio/video záznamů“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci daného systému v tištěné i elektronické podobě. | | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadované rozsahu, aby byla zachována dostupnost systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “ Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | | |
| Reakční doba na Incident | | 0,5 hod | |  |
| Zahájení řešení Incidentu | | 1 hod | |  |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod | |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod | |  |
| Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | | |
| 1. Technik správy koncových stanic a zařízení I. 2. Technik správy koncových stanic a zařízení II. | | |  | |
| **Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)** | | | | |
| 400 | | | | |
| Typ SLA | | | | |
| 1 | | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.7 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| KS1.7 | **Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje infrastruktury a školení uživatelů zadavatele** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje infrastruktury a školení uživatelů zadavatele | Vybraní zástupci Poskytovatele se budou účastnit pravidelných porad z oblasti inovace HW a SW vybavení, účastnit se výběrových řízení Objednatele související s problematikou ICT, zastupovat a prosazovat potřeby a názory Objednatele při zabezpečení správného chodu ICT infrastruktury.  Poskytovatel bude zajišťovat:   * komunikaci s dodavateli HW i SW řešení na bázi technických specifikací * vlastními silami resp. dodavatelsky bude Poskytovatel zajišťovat základní i odborná školení související se správným chodem SW aplikací dle požadavků Objednatele * dle požadavků Objednatele bude provádět posouzení smluv a dodatků z oblasti ICT * tvorbu a aktualizaci dokumentace související s ICT infrastrukturou * vedení evidence přidělené a vrácené ICT techniky; příprava podkladů pro inventury ICT majetku * individuální školení nových zaměstnanců (Objednatel požaduje vypracovat a průběžně aktualizovat podklady pro individuální školení nových zaměstnanců). | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činnosti. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “ Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje infrastruktury a školení uživatelů zadavatele” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik pro správu operačních systémů 3. Lektor | | | |
| Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok) | | | |
| 200 | | | |
| Typ SLA | | | |
| Není sledováno | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.8 Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| KS1.8 | **Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV | Zabezpečení odborných kapacit pro konzultační a podpůrnou činnost pro účastníky v oblastech, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky. Jedná se řešení uživatelských dotazů na funkci a činnost PC, mobilních telefonů, tiskáren, periférií a uživatelských aplikací, včetně jejich nastavení na pracovišti Objednatele. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činnosti. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik pro správu operačních systémů 3. Technik pro správu aktivních síťových prvků 4. Technik kabelážních rozvodů 5. Technik správy koncových stanic a zařízení I. 6. Technik správy koncových stanic a zařízení II. | | | |
| Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok) | | | |
| 6000 | | | |
| Typ SLA | | | |
| Není sledováno | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.9 Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| KS1.9 | **Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště | Jedná se o služby personálního zajištění spojovacího pracoviště pro příchozí hovory v rámci MPSV. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činnosti. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “ Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Operátor | | | |
| Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok) | | | |
| 2400 | | | |
| Typ SLA | | | |
| Není sledováno | | | |

* + - * **Komponenta Služby „KS1.10 Personální obsluha dohledového centra**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| KS1.10 | **Personální obsluha dohledového centra** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Personální obsluha dohledového centra | Jedná se o služby personálního zajištění spojené s provozem dohledu a monitoringu pro infrastrukturální databázové a programové vybavení a aplikací MPSV v rámci běžného provozu a zjišťování vad na základě automatického sběru dat ze sond a čítačů. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činnosti. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, 2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). | | | |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** | | | |
| Reakční doba na požadavek | | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků | | 4 hod |  |
| Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.  Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |
| **Role realizující danou komponentu Služby** | | | |
| 1. Manažer servisní podpory 2. Technik pro správu operačních systémů 3. Technik pro správu aktivních síťových prvků 4. Operátor | | | |
| Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok) | | | |
| 3200 | | | |
| Typ SLA | | | |
| 1 | | | |

**Kategorizace SLA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SLA typ 1** | | | |
| **Kategorie požadavku** | **Popis požadavku** | **Lhůta na vyřešení požadavku** | **Lhůta pro zahájení řešení požadavku** |
| A1 | Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem. | Do 4 hodin od nahlášení požadavku | Do 0,5 hodin od nahlášení požadavku |
| B1 | Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení (i když na úkor běžného uživatelského komfortu). | Do 24 hodin od nahlášení požadavku | Do 2 hodin od nahlášení požadavku |
| C1 | Ostatní vady | Do 1 měsíce od nahlášení požadavku | Do 1 týdne od nahlášení požadavku |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SLA typ 2** | | | |
| **Kategorie požadavku** | **Popis požadavku** | **Lhůta na vyřešení požadavku** | **Lhůta pro zahájení řešení požadavku** |
| A2 | Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem. | Do 6 hodin od nahlášení požadavku | Do 1 hodiny od nahlášení požadavku |
| B2 | Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení (i když na úkor běžného uživatelského komfortu). | Do 24 hodin od nahlášení požadavku | Do 4 hodin od nahlášení požadavku |
| C2 | Ostatní vady | Do 2 měsíce od nahlášení požadavku | Do 2 týdnů od nahlášení požadavku |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SLA typ 3** | | | |
| **Kategorie požadavku** | **Popis požadavku** | **Lhůta na vyřešení požadavku** | **Lhůta pro zahájení řešení požadavku** |
| A3 | Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem. | Do 12 hodin od nahlášení požadavku | Do 5 hodiny od nahlášení požadavku |
| B3 | Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení (i když na úkor běžného uživatelského komfortu). | Do 48 hodin od nahlášení požadavku | Do 16 hodin od nahlášení požadavku |
| C3 | Ostatní vady | Do 3 měsíců od nahlášení požadavku | Do 3 týdnů od nahlášení požadavku |

**Hodnocení Služby**

* + - * **Parametry hodnocení komponent Služby**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | | **Komponenta** | | **ZDP** | **SLA**  **Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality** |
| **S1** | **Provoz, údržba a rozvoj** SV | KS1.1 | Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní, UPS | 5x12 | Incidenty,  Požadavky |
| KS1.2 | Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb | 5x12 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.3 | Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren | 5x12 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.4 | Zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic | 5x12 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.5 | Provoz, údržba mobilních telefonů | 5x12 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.6 | Pořízení a zpracovaní audio/video záznamů | 5x12 | Požadavky |
| **S2** | **Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory** | KS1.7 | Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje infrastruktury a školení uživatelů zadavatele | 5x12 | Požadavky |
| KS1.8 | Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV | 5x12 | Požadavky |
| KS1.9 | Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště | 5x12 | Požadavky |
| KS1.10 | Personální obsluha dohledového centra | 5x12 | Požadavky |

Vyhodnocení kvality poskytované Služby bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé komponenty Služby.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

* + - * **Vyhodnocení zpracování Incidentů**

Vyhodnocení Incidentů bude prováděno na základě Kategorie Incidentu. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a doba Zahájení řešení.

* + - * + *Kategorizace Incidentů*

**Kategorie A** – Vážný Incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti nebo její logické části a dále Incident, který znemožňuje užívání prvků nebo způsobuje vážné provozní problémy.

**Kategorie B** - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti prvku nebo má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o Incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování, ale umožňují provoz. Bezpečnostní Incident, který neohrožuje dostupnost Služby, spadá vždy do kategorie B.

**Kategorie C** – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné Incidenty s minimálním dopadem na funkcionality.

* + - * + *Priority reakce a vyřešení Incidentu:*

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení Incidentů pro jednotlivé priority.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Popis | Reakční doba na Incident | Zahájení řešení Incidentu |
| 1 | Nejvyšší priorita na odstranění chyby | 0,5 hodiny | 1 hodina |
| 2 | Vysoká priorita na odstranění chyby | 0,5hodiny | 1 hodina |
| 3 | Střední až nízká priorita na odstranění chyby | 0,5 hodiny | 1 hodina |

**Incidenty s prioritou 1 a 2 mohou být na základě požadavků Objednatele, případně na návrh Poskytovatele řešeny bez ohledu na ZPD v pracovních dnech i v době od 18:00 do 22:00 hod.**

* + - * + *Matice přiřazení priorit pro řešení Incidentů:*

V závislosti na typu a kategorii Incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí Objednatele | Incident Kategorie A | Incident Kategorie B | Incident Kategorie C |
| Prostředí Objednatele | 1 | 2 | 3 |

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Poskytovatel použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Objednatel.

* + - * + *Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty*

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů, vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Kategorie A | 300,- Kč | 600,- Kč |
| Kategorie B | 200,- Kč | 400,- Kč |
| Kategorie C | 100,- Kč | 200,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Zahájení řešení jednotlivých kategorií Incidentů, vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Sleva za překročení požadované doby Zahájení řešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Zahájení řešení za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority. |
| Kategorie A | 2000,- Kč | 2400,- Kč |
| Kategorie B | 1500,- Kč | 1700,- Kč |
| Kategorie C | 1000,- Kč | 1200,- Kč |

* + - * **Vyhodnocení zpracování požadavků**

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Požadavek | 200,- Kč | 400,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení požadované doby Zahájení řešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Zahájení řešení za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority. |
| Požadavek | 1000,- Kč | 1200,- Kč |

* + - * **Celková kvalita Služby**

Stanovení slev za poskytování Služby odpovídá kvalitě Služby, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dodržování termínů Reakčních dob a dob Zahájení řešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

* + - * + *Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby Zahájení řešení*

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a Incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) požadavku:

Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení požadavků v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) Incidentu:

Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení Incidentů v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) všech případů:

Celková sleva za nedodržení termínů (lhůt).

* + - * + *Výpočet celkové slevy z poskytované Služby*

Celková sleva za vyhodnocovací období (S):

**Součinnost Objednatele**

Součinnost je seznamem závazků Objednatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory řešitele v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit.

* + **Součinnost pro poskytování Služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS001** |
| **Název** | **Pracoviště Help Desk** |
| **Popis** | Objednatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 2 Operátory, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS002** |
| **Název** | **Pracoviště řešitelů a Manažera servisní podpory** |
| **Popis** | Objednatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 4 pracovníky Poskytovatele, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době či době pro řešení Incidentů. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS003** |
| **Název** | **Součinnost pro personál obsluhy Help Desku a pro řešitele** |
| **Popis** | Objednatel zajistí připojení k síti Intranet a Internet a vzdálený přístup do LAN, telefonní linku a vybavení pracoviště v místě přiděleném Operatorům a řešitelům Poskytovatele v prostorách Objednatele.  Zadavetel zajistí pro peronální obsluhu Help Desk a pro řešitele nezbytné technické (koncová stanice nebo Notebook Objednatele) SW prostředky (zejména Stávající software) a přístupová práva.  Pro všechny řešitele Poskytovatele bude realizováno připojení pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS004** |
| **Název** | **Odborná součinnost** |
| **Popis** | Objednatel zajistí dostupnou odbornou dokumentaci, se kterou je oprávněn nakládat a která souvisí s poskytovanou Službou, dále zajistí seznámení s interními předpisy pro výkon činností realizovaných v rámci Služby. |

* + **Součinnost pro projektové řízení**

Součinnost pro projektové řízení zahrnuje součinnost nezbytnou pro realizaci projektu tvorby nového informačního systému v rovině organizační a řízení projektu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPR003** |
| **Název** | **Zasedací místnost** |
| **Popis** | Objednatel zajistí v místě plnění na vyžádání zasedací místnost vybavenou projektorem pro deset účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany řešitele vždy rezervovat. |

**Použité pojmy a zkratky**

| **Pojem / zkratka** | **Význam** |
| --- | --- |
| JISPSV | Jednotný informační systém práce a sociálních věcí |
| ICT | Informační a komunikační technologie |
| HW | Hardware |
| UPS | Nepřerušitelný zdroj napájení |
| ZDP | Zaručená doba provozu |
| SLA | Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby |
| LAN | Lokální (místní) síť (Local Area Network) |
| AP | Přístupový bod (Access point) |

Ostatní výše neuvedené pojmy a zkratky, které jsou použity v textu dokumentu považuje Objednatel za obecně známe či dohledatelné na veřejně dostupných zdrojích.

Příloha č. 3

Realizační tým Poskytovatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Člen realizačního týmu** | **Kontaktní údaje** |
| **Manažer servisní podpory** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik kabelážních rozvodů** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik pro správu serverů** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik pro správu operačních systémů** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik pro správu aktivních síťových prvků** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik správy koncových stanic a zařízení I.** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Technik správy koncových stanic a zařízení II.** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Lektor** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |
| **Operátor** | Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*  Telefon: *neveřejný údaj*  E-mail: *neveřejný údaj* |

Příloha č. 4

Seznam poddodavatelů

Poskytovatel nebude k plnění veřejné zakázky využívat poddodavatele.

Příloha č. 5

Tabulka pro zpracování nabídkové ceny

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **poř. č.** | **Oblast služeb** | **Jednotka** | **Nabídková cena za 1 ČD (v Kč bez DPH)** | **Odhadovaná roční časová náročnost** | **Nabídková cena za 1 rok plnění služby (v Kč bez DPH)** |
| 1. | Provoz, údržba a rozvoj elektrických, optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS. | člověkoden | 2 824 Kč | 500 | 1 412 000 Kč |
| 2. | Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb. | člověkoden | 3 604 Kč | 400 | 1 441 600 Kč |
| 3. | Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta, včetně tiskáren. | člověkoden | 3 062 Kč | 1500 | 4 593 000 Kč |
| 4. | Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic | člověkoden | 3 021 Kč | 100 | 302 100 Kč |
| 5. | Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů | člověkoden | 3 015 Kč | 50 | 150 750 Kč |
| 6. | Pořízení a zpracování audio/video záznamů. | člověkoden | 3 056 Kč | 100 | 305 600 Kč |
| 7. | Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory rozvoje lokální infrastruktury a školení uživatelů zadavatele. | člověkoden | 2 770 Kč | 50 | 138 500 Kč |
| 8. | Personální zajištění služeb podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV ČR. | člověkoden | 3 060 Kč | 1500 | 4 590 000 Kč |
| 9. | Personální zabezpečení provozu spojovacího pracoviště. | člověkoden | 2 179 Kč | 600 | 1 307 400 Kč |
| 10. | Personální obsluha dohledového centra. | člověkoden | 2 283 Kč | 800 | 1 826 400 Kč |
| **Celková nabídková cena v Kč bez DPH za 1 rok** | | | | | **16 067 350 Kč** |
| **Celková nabídková cena v Kč bez DPH za 4 roky (Celková nabídková cena v Kč bez DPH za 1 rok vynásobená číslem 4)** | | | | | **64 269 400 Kč** |

Příloha č. 6

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Karel Trpkoš, vrchní ředitel sekce informačních technologií |
| Adresa | Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2 – Nové Město |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Mgr. Karel Svítil, ředitel odboru provozu ICT |
| Adresa | Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2 – Nové Město |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

ve věcech bezpečnostních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Jan Mikulecký, Ph.D., ředitel odboru kybernetické bezpečnosti |
| Role/Pozice | Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2 – Nové Město |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Mgr. Ladislav Beran, Ing. Vítězslav Chmelík |
| Adresa | Novodvorská 1010/14, Lhotka, 142 00 Praha 4 |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Pavel Chmelík, Miloš Hrstka (obchodní)  Ing. Milan Hradec (technické a realizační) |
| Adresa | Novodvorská 1010/14, Lhotka, 142 00 Praha 4 |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

ve věcech bezpečnostních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Milan Hradec |
| Adresa | Novodvorská 1010/14, Lhotka, 142 00 Praha 4 |
| E-mail | *neveřejný údaj* |
| Telefon | *neveřejný údaj* |

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

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Dohody vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, uzavírat dílčí Objednávky, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Dohodu či uzavírat dodatky k této Dohodě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Dohody vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Dohodu či uzavírat dodatky k této Dohodě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Dohoda.

Příloha č. 7

Vzor Prohlášení o ochraně důvěrných informací

Já, níže podepsaný, ………..…………., r.č. …………………….., bytem …………………………… (dále také jen jako „Povinná osoba“)

**tímto prohlašuji, že**

zachovám mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, včetně interních záležitostí organizačně - technologického charakteru, se kterými budu seznámen nebo které se jinak dozvím v souvislosti s plněním svých povinností na základě Rámcové dohody o poskytování služeb správy lokální ICT infrastruktury, uzavřené mezi Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí, se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, IČO: 00551023 (dále jen „Ministerstvo“) a [BUDE DOPLNĚNO] dne [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen “Rámcová dohoda”), a to v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „Správa lokální ICT infrastruktury 2024+“ (dále jen „Důvěrné informace“).

Beru na vědomí, že nebude-li písemně dohodnuto jinak, jsou veškeré informace, které mi Ministerstvo poskytne a které Ministerstvo označí jako důvěrné, považovány za Důvěrné informace. Nevyplývá-li z tohoto prohlášení nebo z výslovného prohlášení Ministerstva jinak, automaticky se za Důvěrné informace považují informace, s nimiž se Povinná osoba seznámí na základě přístupu k lokální ICT infrastruktuře Ministerstva v rámci plnění poskytovaného na základě Rámcové dohody.

Současně beru na vědomí, že poskytnutí Důvěrných informací a skutečností, které jsou předmětem povinnosti mlčenlivosti, může způsobit Ministerstvu nebo třetí osobě škodu nebo jinou újmu a že v případě nedodržení tohoto závazku mohu být vystaven postihu z titulu relevantních norem práva soukromého i veřejného.

Skutečnosti uvedeného charakteru nesdělím bez předchozího písemného souhlasu Ministerstva třetí osobě a ani je nepoužiji v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Tyto informace budu využívat výhradně v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z výše citované Rámcové dohody.

Tento závazek má platnost 5 let a může být zrušen nebo změněn pouze písemně ze strany Ministerstva.

V .......................... dne ...................

...................................................

Povinná osoba

Příloha č. 8

Dotazník pro hodnocení úrovně kybernetické bezpečnosti POSKYTOVATELE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEKCE A – STANDARDY A NEJLEPŠÍ PRAKTIKY** | | **0** |
| 1 | Které standardy a nejlepší praktiky dodavatel aplikuje na své ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění (systémy řízení nemusí být certifikované): | | |
| a. | Systém řízení kvality, například ISO 9001, CAF, TQM | ANO |
| b. | Systém řízení bezpečnosti informací, například ISO/IEC 27001 | ANO |
| c. | Systém řízení kontinutiy podnikových procesů, například ISO 22301, BS 25999 | ANO |
| d. | Systém řízení IT služeb, například ISO/IEC 20000-1, ITIL, CobIT | ANO |
| **SEKCE B – ZÁKLADNÍ OPATŘENÍ** | | | |
| 2 | Je jmenovaný manažer bezpečnosti nebo jiná určená osoba s ekvivalentní odpovědností, která zajišťuje kybernetickou bezpečnost ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 3 | Byl v posledních 12ti měsících proveden třetí stranou audit či bezpečnostní analýza, jejichž obsahem byla kontrola v oblasti kybernetické bezpečnosti a v rozsahu byla aktiva z ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 4 | Realizoval dodavatel v posledních 12ti měsících hodnocení kybernetických rizik v ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 5 | Které oblasti pokrývá dokument bezpečnostní politiky, v jehož rozsahu je ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění? | | |
| a. | Procesy řízení rizik | ANO |
| b. | Klasifikace aktiv | ANO |
| c. | Ochrana dat proti prozrazení, zničení, narušení integrity a dostupnosti | ANO |
| d. | Ochrana osobních údajů | ANO |
| e. | Identifikace a autentizace uživatelů | ANO |
| f. | Přístup k datům na základě rolí (RBAC, Role Based Access Control) | ANO |
| g. | Řízení privilegovaných přístupů | ANO |
| h. | Ochrana koncových stanic | ANO |
| i. | Ochrana mobilních zařízení a vzdáleného přístupu | ANO |
| j. | Ochrana emailu a vnitrofiremní komunikace (instant messaging) | ANO |
| k. | Ochrana přístupu do internetu | ANO |
| l. | Bezpečnost cloudového prostředí (Azure, AWS, M365 apod.) | ANO |
| m. | Ochrana médií | ANO |
| n. | Procesy řízení změn | ANO |
| o. | Ochrana bezdrátových sítí a komunikace | ANO |
| p. | Fyzická bezpečnost informačních aktiv | ANO |
| q. | Bezpečnostní školení koncových uživatelů a administrátorů | ANO |
| r. | Ochrana proti škodlivému softwaru | ANO |
| s. | Ochrana při výměně dat | ANO |
| t. | Procesy zvládání kybernetických incidentů | ANO |
| u. | Procesy řízení rizik dodavatelů | ANO |
| v. | Bezpečnost lidských zdrojů | ANO |
| w. | Bezpečnostní audity a analýzy | ANO |
| x | Řízení kontinuity činností a havarijní plánování | ANO |
| **SEKCE C – BEZPEČNOSTNÍ TECHNOLOGIE** | | | |
| 6 | Které níže uvedené bezpečnostní technologie provozuje dodavatel s cílem předcházet bezpečnostním hrozbám v rámci ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění? | | |
| a. | Antivirový software na pracovních stanicích | ANO |
| b. | Antivirový software na mobilních zařízeních | ANO |
| c. | Nástroj pro detekci narušení sítě (IDS/IPS, Intrusion Detection/Prevention System) | ANO |
| d. | Nástroj pro řízení privilegovaných účtů a oprávnění (PIM/PAM, Priviledge Identity/Access Management) | ANO |
| e. | Více-faktorová autentizace | ANO |
| f. | Automatizovaný nástroj pro řízení technologických zranitelností | ANO |
| g. | Nástroj pro řízení přístupu k síti (NAC, Network Access Control) | ANO |
| h. | Nástroj pro ochranu před útoky DDoS (Distributed denial-of-service) | ANO |
| i. | Šifrovací nástroje a techniky | ANO |
| j. | Firewall | ANO |
| k. | Nástroj pro vyhodnocování bezpečnostních událostí (SIEM, Security Informaton and Event Management) | ANO |
| 7 | Bylo ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění, v posledních 12ti měsících podrobeno penetračnímu testování? | ANO |
| **SEKCE D – PROCES ZVLÁDÁNÍ KYBERNETICKÝCH INCIDENTŮ** | | | |
| 8 | Je zaveden proces zvládání bezpečnostních incidentů pro ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 9 | Jsou uživatelé s přístupem do ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění, pravidelně (min. 1x za 24 měsíců) vzděláváni v identifikaci bezpečnostních incidentů? | ANO |
| **SEKCE E – PROCES ŘÍZENÍ KONTINUITY** | | | |
| 10 | Jsou vytvořeny plány kontinuity a obnovy pro ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 11 | Testuje dodavatel pravidelně (min. 1x za 24 měsíců) plány kontinuity a obnovy pro ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 12 | Jsou uživatelé s přístupem do ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění, pravidelně (min. 1x za 24 měsíců) vzděláváni v oblasti řízení kontinuity, tzn. že se uživatelé účastní pravidelných testů a jsou prokazatelně seznamováni s postupy pro kontinuity a obnovu? | ANO |
| **SEKCE F – KOMUNIKACE BEZPEČNOSTI A VZDĚLÁVÁNÍ** | | | |
| 13 | Je zaveden proces vzdělávání a zvyšování bezpečnostního povědomí pro všechny uživatele s přístupem do ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění? | ANO |
| 14 | Jsou všichni uživatelé s přístupem do ICT prostředí, které bude využívat pro nabízené plnění, vyškoleni v oblasti kybernetické bezpečnosti dříve, než získají přístup k datům a informačním systémům? | ANO |
| 15 | Je po uživatelích s přístupem do ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění, vyžadováno podepsání individuální dohody o mlčenlivosti (NDA)? | ANO |
| 16 | Je po uživatelích s přístupem do ICT prostředí, které bude dodavatel využívat pro nabízené plnění, vyžadováno podepsání nebo akceptace etického kodexu dodavatele? | ANO |

Příloha č. 9

Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky)

Za účelem povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), se Poskytovatel zavazuje nad rámec povinností stanovených Dohodou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této přílohy č. 9 této Dohody.

Poskytovatel se zavazuje plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této Příloze č. 9 této Dohody, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

**Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací**

Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VKB**“), které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

* 1. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění.
  2. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
  3. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
  4. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
  5. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.

**Čl. 2 Řízení aktiv**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Dohody (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Dohody, systémy ICT, moduly, HW prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do 30 dnů od podpisu této Dohody a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Dohody a do 2 let po jejím ukončení.

**Čl. 3 Řízení rizik**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění.
   2. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
      1. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok
      2. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění
      3. Realizovaná bezpečnostní opatření
      4. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření
      5. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů
      6. Aktuální stav souladu Poskytovatele s těmito Kybernetickými požadavky

**Čl. 4 Organizační bezpečnost**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Jmenovat nejpozději do 30 dnů po uzavření této Dohody odpovědnou kontaktní osobu pro kybernetickou bezpečnost pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“), pokud tato osoba není explicitně uvedena mezi oprávněnými osobami určenými touto Dohodou. Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě.
   2. Využívat pro poskytování předmětu plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.

**Čl. 5 Řízení dodavatelů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Využívá-li při poskytování předmětu plnění poddodavatele, zajistit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli do 10 dnů od podpisu příslušné Objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet, nebo do 10 dnů od počátku poskytování jiných služeb, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
   2. Pokud při poskytování předmětu plnění dochází ke zpracování osobních údajů, zajistit uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Dohody) ve smyslu příslušných ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

**Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Zajistit, aby Kontaktní osoba nebo osoba oprávněná jednat ve věcech bezpečnostních nejpozději do 30 dnů od uzavření Dohody potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění za stranu Poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele.
   2. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídících aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatele zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
   3. V případě, že je součástí předmětu plnění služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění.
   4. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
      1. Pro uložení a sdíleni dat a informací Objednatele využívali pouze k tomu schválené prostředky (aktiva);
      2. Neukládali ani nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
      3. Nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali ani neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
      4. Nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
      5. Nerealizovali pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
      6. Nerealizovali pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
      7. Nepodíleli se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.
2. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele *zpracování osobních údajů* pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

**Čl. 7 Řízení provozu a komunikací**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění.
   2. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
   3. Zajistit, že pro poskytování předmětu plnění budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a autorský zákon.

**Čl. 8 Řízení změn**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
   2. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

**Čl. 9 Řízení přístupu**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
   2. Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání účinnosti této Dohody a 2 roky po ukončení její platnosti.
   3. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
   4. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
   5. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele zaevidované v *Active Directory MPSV* (registr identit), a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

**Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
   2. Předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
      1. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů
      2. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění
      3. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy

**Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních incidentů.
   2. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby nebo osoby oprávněné jednat ve věcech bezpečnostních.
   3. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
   4. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.
   5. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
   6. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Dohody a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné škody či jiné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Dohodě nejsou tímto ustanovením dotčena.

**Čl. 12 Řízení kontinuity činností**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění.
   2. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně služeb.

**Čl. 13 Kontrola a audit**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Úřadu dle § 23 ZKB.

**Čl. 14 Fyzická bezpečnost**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.
   2. V rozsahu předmětu plnění zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.

**Čl. 15 Bezpečnostní nástroje**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
   2. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
   3. Připojovat do prostředí Objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v této Dohodě.
   4. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
   5. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
      1. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
      2. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
      3. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
      4. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejití schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
      5. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
   6. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
   7. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.
   8. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu předmětu plnění, a to po celou dobu trvání Dohody a do 2 let po jejím ukončení.
   9. Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
   10. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
   11. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Dohoda nestanoví jinak.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předměty plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.