

**RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNOLOGICKÉ A APLIKAČNÍ
PODPORY PRO PROVOZ INTEGRAČNÍ PLATFORMY**

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Praha – Staré Město, Mariánské náměstí 2/2, PSČ 11000

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bank. spojení: PPF banka, a.s.,

č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitelem Odboru informatických činností HMP

číslo Smlouvy Objednatele: DOH/40/04/004041/2025

(dále jen „**Objednatel**“)

a

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 25618067

DIČ: CZ25618067

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

sp. zn. B23580

bank. spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: 579 579 583/0300

zastoupená: Ing. Janem Navrátilém, členem představenstva a Jiřím Chovancem,
místopředsdou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo Smlouvy Poskytovatele: 2025-TS-HMP -IP-05

dnešního dne uzavřely tuto rámcovou dohodu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský
zákoník**“) a ustanovením zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

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

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není 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.

1.3 Objednatel dne 27. 3. 2025 zahájil výzvou k podání nabídek zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „*Zajištění služeb technologické a aplikační podpory pro provoz Integrovaných platform*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě výsledků tohoto zadávacího řízení byl Poskytovatel vyzván k uzavření této Smlouvy na plnění předmětu Veřejné zakázky.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, tj. zejména zajištění technologické a aplikační podpory provozu Integrovaných platform Objednatele (dále společně jen „**Integrovaná platforma**“) a zajištění řádného poskytování dalších služeb nezbytné technické podpory provozu Integrovaných platform, a to zejména za účelem naplnění potřeb Objednatele spočívajících v zajištění moderní infrastruktury s dostatečnými kapacitními parametry pro pokrytí potřeb provozovaných informačních systémů Objednatele, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.

2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
- 2.2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli ode dne nabytí účinnosti Smlouvy služby převzetí spočívající zejména v převzetí služeb od stávajícího poskytovatele poskytujícího Objednateli služby podpory a provozu Integrovaná platformy, a to na základě plánu převzetí služeb (dále jen „**Plán převzetí služeb**“) vypracovaného Poskytovatelem v rámci nabídky na Veřejnou zakázku, který je součástí **Přílohy č. 2** této Smlouvy (dále jen „**Služby převzetí**“);
- 3.2 Předmětem této Smlouvy je dále stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi smluvními stranami k potvrzování dílčích objednávek („**Objednávka**“), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Objednávce bude Poskytovatel povinen prostřednictvím členů realizačního týmu na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby, spočívající:
- 3.2.1 poskytování technologické a aplikační podpory provozu Infrastruktury Objednatele za podmínek dle jednotlivých katalogových listů uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Katalogové listy**“), a to zejména (nikoli však výlučně) v těchto oblastech:
- a) Obecné pravidelné služby;
 - b) Provozní a bezpečnostní monitoring Integrovaná platformy;
 - c) HelpDesk služby;
 - d) Správa všech komponent Integrovaná platformy;
- (dále též jen jako „**Služby dle Katalogových listů**“);
- 3.2.2 poskytování dalších služeb rozšířené podpory Integrovaná platformy a dalších služeb prostřednictvím členů realizačního týmu Poskytovatele dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Smlouvy, postupem podle této Smlouvy (dále jen „**Služby specialistů**“); a
- 3.2.3 případné poskytnutí služeb exitu spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle této Smlouvy a spočívajících v přípravě a předání podpory a provozu Integrovaná platformy novému poskytovateli na konci smluvního vztahu podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci (dále jen „**Služby exitu**“),
- (dále společně Služby převzetí, Služby dle Katalogových listů, Služby specialistů a Služby exitu též jako „**Služby**“ či jednotlivě jen jako „**Služba**“).
- 3.3 Služby budou poskytovány v rozsahu a způsobem popsáním v této Smlouvě a v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále také „**Technická specifikace**“), a to včetně průřezových požadavků. Rozsah a obsah Služeb bude dále upřesněn v příslušné Objednávce.

- 3.4 Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je též vytvoření a pravidelná aktualizace příslušné infrastrukturní, provozní, administrátorské, uživatelské, bezpečnostní, dokumentace vztahující se k poskytovaným Službám (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků a příslušných Katalogových listů.
- 3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě a případně v příslušné Objednávce.
- 3.6 Jednotlivé Služby (s výjimkou Služeb převzetí) dle Smlouvy budou realizovány na základě Objednávek vznikajících postupem specifikovaným v čl. 6 této Smlouvy, tj. na základě Objednávek Objednatele k poskytnutí Služby zaslaných Poskytovateli ze strany Objednatele a písemným potvrzením těchto Objednávek Poskytovatelem („**Potvrzená objednávka**“). Na základě jednotlivých Objednávek bude Poskytovatel dodávat/poskytovat Objednateli Služby podle konkrétních potřeb Objednatele, přičemž druh a množství Služeb bude vždy uveden v Potvrzené objednávce.
- 3.7 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, to vše za podmínek dále stanovených touto Smlouvou a příslušnou Objednávkou.
- 3.8 Tato Smlouva nevytváří kontraktační povinnost Objednatele. Povinnost Poskytovatele poskytovat veškeré Služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí je upravena jednotlivými Objednávkami (v níže uvedeném smyslu).
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci a jejichž praxe a zkušenost byla předmětem hodnocení nabídek v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou odbornost jako nahrazovaný člen a který by získal alespoň stejný počet bodů v případě hodnocení jeho certifikace a zkušeností dle Zadávací dokumentace. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž změna bude Objednatelem schválena v případě, že Poskytovatel nahradí osobu realizačního týmu takovou osobou, která prokazatelně disponuje znalostmi a odborností alespoň na úrovni, která byla u nahrazované osoby hodnocena v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Objednatel se zavazuje udržovat dostupnost kapacit realizačního týmu tak, aby byl schopen započít s poskytováním Služeb ihned po převzetí Integroční platformy v souladu s čl. 5 této Smlouvy.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby dle této Smlouvy realizoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou v trvání 20 měsíců od ukončení provedení Služeb převzetí.
- 4.2 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytnout Služby převzetí dle harmonogramu plnění, který je součástí **Přílohy č. 2** této Smlouvy.
- 4.3 Služby dle Katalogových listů, Služby specialistů a Služby exitu mohou být Objednatelem poptávány po celou dobu trvání Smlouvy, a to na základě příslušné Objednávky.
- 4.4 Místem plnění jsou aktuální IT prostředí Objednatele vč. datových center Objednatele, tj. DC4 – KCP Pankrác, DC5 – Chodovec, dále sídlo Objednatele nebo jakékoliv jiné místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 4.5 Objednatel je oprávněn místa plnění svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování příslušných Služeb z tohoto místa.
- 4.6 Smluvní strany se dále dohodly, že místa plnění mohou být po dobu trvání této Smlouvy měněna také v souvislosti s novým IT prostředím Objednatele, přemístěním aktuálních prostor datových center či jejich částí apod.
- 4.7 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘEVZETÍ

- 5.1 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb převzetí v termínu dle Plánu převzetí služeb, který je **Přílohou č. 2** této Smlouvy.
- 5.2 Plán převzetí služeb stanovuje závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za poskytování Služeb na Poskytovatele.
- 5.3 Rozsah součinnosti Objednatele dle tohoto článku Smlouvy nepřesáhne rozsah stanovený v této Smlouvě.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění či dílčí plnění nezbytná k realizaci Plánu převzetí služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy.
- 5.5 Služby převzetí budou provedeny (tedy ukončeny) až dnem podpisu akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem o provedení Služeb převzetí.

6. OBJEDNÁVÁNÍ OSTATNÍCH SLUŽEB

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby (s výjimkou Služeb převzetí) na základě jednotlivých Objednávek Objednatele, a to v souladu s postupem dle tohoto článku.
- 6.2 Každá Objednávka se řídí touto Smlouvou. Součástí Objednávky jsou i podmínky stanovené v této Smlouvě, nestanoví-li smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Smlouvy na konkrétní Objednávku neužijí.
- 6.3 Objednatel není povinen objednat jakékoliv Služby.

- 6.4 Objednávka Objednatele musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Vzor Objednávky je uveden v **Příloze č. 10** této Smlouvy.
- 6.5 Každá Objednávka Objednatele dle odst. 6.4 této Smlouvy bude obsahovat zejména následující náležitosti:
- 6.5.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění Služeb;
 - 6.5.2 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb;
 - 6.5.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Služeb případně cenu za Služby stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů; 1 člověkodén = 8 pracovních hodin, dále jen „**ČD**“), který bude následně upřesněn ze strany Poskytovatele (viz odst. 6.7 této Smlouvy);
 - 6.5.4 specifikaci členů realizačního týmu, pokud je vyplnění vyžadováno od konkrétních členů realizačního týmu Poskytovatele dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy;
 - 6.5.5 akceptační kritéria s odkazem na příslušnou část Technické specifikace, případně stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze plnění;
 - 6.5.6 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám;
 - 6.5.7 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele;
 - 6.5.8 podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 6.6 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 6.5 této Smlouvy nebo obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení těch částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 6.5 této Smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Objednávky je zejména neurčitost zadání nebo rozpor s touto Smlouvou. Vadou Objednávky také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Objednávky, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Objednávku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Objednávky, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Objednávku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.
- 6.7 V případě že Objednávka neobsahuje vady dle odst. 6.6 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje na tuto Objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po uplynutí lhůty dle odst. 6.6 Smlouvy, písemně reagovat, součástí této reakce musí být u Služeb specialistů upřesnění anebo potvrzení časové náročnosti a rozsahu Služeb. Písemným Potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele dojde k zahájení poskytování Služeb (s výjimkou odst. 6.8 Smlouvy). Každá Objednávka, která podléhá

uveřejňovací povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění příslušné Objednávky prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, není-li výslovně uvedeno pozdější datum jinak.

- 6.8 V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě dle odst. 6.7 Smlouvy Poskytovatelem přijata, je Objednávka uplynutím této lhůty u Služeb dle katalogových listů považována za schválenou. Poskytovateli tak vzniká povinnost poskytovat Služby dle katalogových listů, a to bez písemného potvrzení Objednávky.
- 6.9 K Potvrzení objednávky jsou vedle statutárního zástupce či zástupce zvlášť zmocněného plnou mocí v zastoupení oprávněné osoby uvedené v **Příloze č. 4** této Smlouvy.
- 6.10 Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Objednávky navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Objednávky dle odst. 6.5 této Smlouvy.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů v termínu požadovaném Objednatelem v příslušné Objednávce a po celou dobu dle příslušné Objednávky v případě, že nedojde k Potvrzení objednávky dle odst. 6.8 této Smlouvy, a to prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Smlouvy a případně dalších osob Poskytovatele či prostřednictvím jeho poddodavatelů.
- 7.2 Vznikne-li při realizaci Služeb specialistů Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby dle Katalogových listů, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby dle Katalogových listů.
- 7.3 Jednotlivé Služby dle Katalogových listů budou poskytovány nepřetržitě od zahájení jejich poskytování až do data skončení doby určeném v příslušné Objednávce.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje:
- 7.4.1 poskytovat Služby dle Katalogových listů s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby dle Katalogových listů řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb dle Katalogových listů dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 7.4.2 poskytovat Služby dle Katalogových listů v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí Technické specifikace a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb dle Katalogových listů a závazných činností definovaných pro jednotlivé

Služby dle Katalogových listů v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba dle Katalogového listu nemá definované SLA;

- 7.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje ke Službám dle Katalogových listů zprovoznit nejpozději ke dni zahájení jejich poskytování řešení pro monitoring poskytování Služeb dle Katalogových listů. Zprovozněné řešení monitoringu umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby dle Katalogových listů (dále jen „**Monitoring**“) ve středisku technické podpory Objednatele.
- 7.6 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu a další informace relevantní pro poskytování Služeb dle Katalogových listů, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb dle Katalogových listů (dále jen „**Zpráva**“). Ze Zpráv bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby dle Katalogových listů poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu dle Katalogových listů SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby dle Katalogových listů sjednanou v této Smlouvě. Podoba Zprávy je vymezena v Technické specifikaci.
- 7.7 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 7.8 Zprávy podléhají schvalování Objednatel. Nebyly-li Služby dle Katalogových listů poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb dle Katalogových listů.
- 7.9 Za účelem poskytování Služeb dle Katalogových listů, pro příjem servisních požadavků a příjem Objednávek ve smyslu čl. 6 Smlouvy a další případnou komunikaci ohledně poskytování Služeb specialistů je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy či po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů rozhraní, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci formou stanovenou v Technické specifikaci zasílat své servisní a jiné požadavky.
- 7.10 Ve vztahu k poskytování Služeb dle Katalogových listů se Poskytovatel dále zavazuje:
- 7.10.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb dle Katalogových listů, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle Katalogových listů a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Integrovaní platformy a poskytování Služeb dle Katalogových listů, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy;

- 7.10.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
- 7.10.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Služeb či jejich části a též požadované termíny výluky Služby dle příslušného Katalogového listu prováděné za účelem plánované údržby (dále jen jako „**Odstávka služeb**“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka služeb je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávkou služeb provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby. Takto sjednaná doba Odstávky služeb se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu. Další podmínky doby Odstávky služeb jsou upraveny v Technické specifikaci;
- 7.10.4 provádět nepřetržitý Monitoring provozu Integrované platformy a Služeb dle Katalogových listů dle podmínek odst. 7.5 Smlouvy a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Integrované platformy a Služeb dle Katalogových listů.

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPECIALISTŮ

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Smlouvy a příslušné Objednávky poskytovat Objednateli výhradně prostřednictvím specialistů, tj. členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Smlouvy, které budou realizovány nad rámec Služeb dle Katalogových listů, a to dle aktuálních provozních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami specialistů zahrnují zejména:

- 8.1.1 poskytování Služeb rozšířené podpory Integrované platformy;
- 8.1.2 řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících se správou Integrované platformy Objednatele, realizovaných nad rámec Služeb dle Katalogových listů;
- 8.1.3 řešení dalších provozních potřeb Objednatele spojených s jednotlivými dílčími integracemi, které objektivně nejsou Službami dle Katalogových listů;
- 8.1.4 další služby spojené se správou Integrované platformy Objednatele dle jeho aktuálních provozních potřeb,
- to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných v příslušné Objedávce.

- 8.2 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb specialistů.

9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EXITU

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Smlouvy a příslušné Objednávky poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě

třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností dle Smlouvy v případě jejího ukončení, a to i předčasného spojených s poskytováním Služeb dle Katalogových listů nebo Služeb specialistů na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout Služby exitu.

- 9.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 9.3 této Smlouvy vypracovat na základě písemného pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“), provést další činnosti dle příslušných Katalogových listů a poskytnout plnění nezbytná k realizaci Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.
- 9.3 Objednatel je oprávněn (nikoli povinen) požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 1 rok po zahájení poskytování Služeb Poskytovatelem, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 11.2 této Smlouvy.

10. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Technické specifikace či změnu Objednávky. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 10.3 Jakékoliv změny Technické specifikace Smlouvy a Objednávek musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.
- 10.4 Kterákoli ze smluvních stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb dle Katalogových listů, a to za přiměřeného užití odst. 10.1 až 10.3 této Smlouvy.

11. AKCEPTACE

- 11.1 Každý výsledek Služeb dle této Smlouvy a příslušné Objednávky, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Technické specifikaci, Potvrzení objednávky či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

11.2 Akceptace dokumentů

- 11.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy a Objednávky vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.2 Smlouvy.
- 11.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 11.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 11.2.3 Smlouvy i opakovaně.
- 11.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
- 11.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.

11.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 11.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva anebo Objednávka jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.3 Smlouvy.
- 11.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 11.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo Potvrzením objednávky; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 11.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za

přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 11.3.3 Smlouvy Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

- 11.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 11.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 11.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu odst. 15.4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 11.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 11.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 11 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 11.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

- 11.3.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k dílčímu plnění.
- 11.4 U Služeb převzetí a u Služeb exitu bude akceptace probíhat podpisem akceptačního protokolu Objednatele a Poskytovatele o řádném provedení těchto Služeb.
- 11.5 U Služeb dle Katalogových listů bude akceptace probíhat písemným schválením Zprávy Objednatelem.
- 11.6 U Služeb specialistů bude akceptace probíhat písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby dle příslušné Objednávky Objednatelem.
- 11.7 Lhůty uvedené čl. 11 Smlouvy platí, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

12. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 12.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 12.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy a Objednávky vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 12.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy a Objednávky s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a Objednávce; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
- 12.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy anebo Objednávce nezbytné;
- 12.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy anebo Objednávce a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy anebo Objednávky;
- 12.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 12.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy anebo Objednávky, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy anebo Objednávky nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 12.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy anebo Objednávky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 12.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí plnění, přičemž veškerá

taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);

- 12.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy anebo Objednávky a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 12.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
 - 12.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 12.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb dle Katalogových listů za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 12.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 12.1.14 dodržovat ICT standardy Objednatele, které tvoří **Přílohu č. 7** této Smlouvy vč. jejich případných aktualizací a další dokumentace nahrazující ICT standardy Objednatele uvedené v **Příloze č. 7** této Smlouvy.
- 12.2 Poskytovatel je dále povinen:
- 12.2.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
 - 12.2.2 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle 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“);
 - 12.2.3 informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;
 - 12.2.4 informovat Objednatele o rizicích Služeb a jejich řízení ze strany Poskytovatele;
 - 12.2.5 informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele. Ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB.
- 12.3 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy a všech Objednávek uzavřených na základě Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 20.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv

bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

- 12.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Integrovaní platformy či Služeb poskytovaných Poskytovatelem provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Integrovaní platformy či Služeb poskytovaných Poskytovatelem a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 12.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakémukoli třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Služeb dle této Smlouvy s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změn poskytovaných Služeb na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 12.6 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, zejména, nikoli však výlučně:
- 12.6.1 nejpozději do 15. března následujícího kalendářního roku informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy.

13. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

13.1 Cena za poskytnutí Služeb převzetí a její hrazení

13.1.1 Cena za poskytnutí Služeb převzetí je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 20 000 Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K Ceně za poskytnutí Služeb převzetí bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb převzetí. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytnutí Služeb převzetí bude stanovena max. ve výši 5 % z celkové nabídkové ceny uvedené Poskytovatelem v jeho nabídce na plnění Veřejné zakázky. Cena za Služby převzetí bude Objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb převzetí podle této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.

13.2 Cena Služeb dle Katalogových listů a její hrazení

13.2.1 Podrobný rozpis ceny jednotlivých Služeb dle Katalogových listů je uveden v **Příloze č. 6** této Smlouvy.

- 13.2.2 Jednotkové ceny Služeb dle Katalogových listů uvedené v **Příloze č. 6** této Smlouvy jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Smlouvy. Zahrnují veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb dle příslušných Katalogových listů za 1 měsíc.
- 13.2.3 Smluvní strany dále sjednávají, že:
- a) Cena Služeb dle Katalogových listů bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby dle Katalogových listů dle jednotlivých Katalogových listů poskytovány, a to na základě, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) řádně vystaveného Poskytovatelem;
 - b) k Ceně Služeb dle Katalogových listů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění;
 - c) během trvání Smlouvy budou Objednatelem hrazeny pouze aktuálně poskytované Služby dle Katalogových listů, a to v rozsahu dle příslušných Katalogových listů, jejichž jednotková cena je stanovena v **Příloze č. 6** Smlouvy.
- 13.2.4 Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy. V případě, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů. Obdobně se může cena Služeb dle Katalogových listů přiměřeně snížit, pokud dle příslušné Zprávy bude zřejmé, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

13.3 Cena Služeb specialistů a její hrazení

- 13.3.1 Cena Služeb specialistů je dohodou smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé členy realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 6** této Smlouvy. K ceně za poskytnutí Služeb specialistů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotkové ceny Služeb specialistů uvedené v **Příloze č. 6** této Smlouvy jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Smlouvy a zahrnují veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Služeb specialistů za 1 ČD pro příslušného člena realizačního týmu.
- 13.3.2 Cena za poskytnutí Služeb specialistů bude zaplacená vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle čl. 11 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:
- a) Cena Služeb specialistů vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění příslušným členem realizačního týmu Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za tohoto člena realizačního týmu uvedené v **Příloze č. 6** této Smlouvy.
 - b) V případě, že Služby specialistů nebudou trvat celý člověkohoden, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušné členy realizačního týmu.

- c) Poskytovatel předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člořekodnů při realizaci Služeb specialistů (dále jen „**Výkaz plnění**“).
 - d) Objednatel je povinen v době splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
- 13.4 **Cena za poskytnutí Služeb exitu** je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 200 000 Kč bez DPH. K Ceně Služeb exitu bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb exitu, pokud tyto Služby exitu budou realizovány. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytnutí Služeb exitu bude stanovena max. ve výši 5 % z celkové nabídkové ceny uvedené Poskytovatelem v jeho nabídce na plnění Veřejné zakázky. Cena za Služby exitu bude Objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb exitu podle této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.
- 13.5 Podrobný rozpis cen za jednotlivá plnění dle této Smlouvy je uveden v **Příloze č. 6** této Smlouvy.
- 13.6 **Platební podmínky pro všechny Služby dle Smlouvy**
- 13.6.1 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 13.6.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat 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 Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. V souladu s nařízením 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 (GDPR) a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.
- 13.6.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době její splatnosti Poskytovateli. V takovém

případě se přeruší běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

- 13.6.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 13.6.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 13.6.6 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, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 13.6.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 13.6.8 Smluvní strany berou na vědomí, že celková maximální a nepřekročitelná cena za poskytování Služeb na základě této Smlouvy, kterou je Objednatel oprávněn po dobu trvání této Smlouvy Poskytovateli zaplatit, činí 11.277.600 Kč bez DPH. Poskytovatel není povinen a ani oprávněn poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy nad tuto částku.

14. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 14.1 K součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy anebo Objednávky, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 14.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.
- 14.2 Vzhledem k tomu, že součástí Služeb dle této Smlouvy a Objednávek je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástí Služeb poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.

- 14.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti poskytnutých Služeb a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 14.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 14.3.3 této Smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo neomezeném množstevním rozsahu definovaném **Přílohou č. 1** této Smlouvy, v územním rozsahu pro Českou republiku, a to nejméně po dobu trvání majetkových práv autorských, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít, a to ani zčásti.
- 14.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě této Smlouvy.
- 14.3.3 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 14.3.1 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace výsledku Služeb, která příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výsledku Služeb.
- 14.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 14.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle čl. 13 Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 14.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 14.4 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 14.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb dle čl. 13 Smlouvy.

- 14.6 Smluvní strany se dohodly, že po dobu trvání této Smlouvy je Objednatel povinen zajistit SW a HW podporu výrobce Integrované platformy, tj. společnosti IBM (International Business Machines Corporation), která není předmětem plnění dle této Smlouvy (viz Katalogový list č. 1 až Katalogový list č. 4 a výčet Služeb specialistů) a zaplatit (na základě jiného smluvního vztahu) související poplatky za zajištění podpory výrobce Integrované platformy po celou dobu trvání této Smlouvy.

15. ZÁRUKA

- 15.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Služeb dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v Technické specifikaci, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Služeb specialistů rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Integrované platformy či jejich částí, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele.
- 15.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Služeb dle této Smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu 3 měsíců od akceptace výsledku Služeb dle této Smlouvy jako celku, nebude-li v Objednávce stanoveno jinak. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření výsledku Služeb dle této Smlouvy realizovaném formou Služeb specialistů či jiné úpravě funkčních vlastností provedených na základě Služeb specialistů tak, že bude trvat až do uplynutí 3 měsíců ode dne akceptace takového rozšíření či úpravy provedené v rámci Služeb specialistů, nebude-li v Objednávce stanoveno jinak.
- 15.3 Po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů budou veškeré záruční i mimozáruční vady řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb dle Katalogových listů a následující ustanovení odst. 15.4, odst. 22.2.1 a odst. 22.2.2 Smlouvy se po tuto dobu nepoužijí. Tím není dotčeno použití uvedených ustanovení po skončení poskytování Služeb dle Katalogových listů. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.
- 15.4 Není-li v této Smlouvě nebo v příslušném Katalogovém listu stanoveno výslovně jinak:
- 15.4.1 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie A, tj. vady, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání Infrastruktury či její části, okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu do 8 hodin od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,
- 15.4.2 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie B, tj. vady, která nebrání užívání Infrastruktury či její části, ale omezuje jeho provoz, maximálně do 4 hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu do 5 dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,
- 15.4.3 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie C, tj. vady, která není vadou kategorie A ani B, maximálně do 2 dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady bude předmětem dohody smluvních stran, nepřekročí však dobu 10 dnů od jejího nahlášení,
- 15.4.4 náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za

nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a Poskytovatel je povinen je Objednateli řádně písemně zdůvodnit;

- 15.4.5 pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že Poskytovatel je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 15.5 Není-li v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanoveno jinak, platí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby dle Katalogových listů, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Smlouvy či její části poskytovány, jsou lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány v pracovní dny, a to v době od 6:00 do 18:00 hodin.
- 15.6 Objednatel je oprávněn vady výsledku Služeb dle této Smlouvy nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 15.7 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 15.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění poskytnuté/dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se 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 vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Infrastruktury Objednatele či její části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 15.9 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 14 této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

16. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 16.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 16.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či

rušit tuto Smlouvu a Objednávky a uzavírat k nim dodatky dle odst. 25.1 této Smlouvy;

16.1.2 osoby oprávněné v **záležitostech obchodních** jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 10 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 11 Smlouvy a Objednávek, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy a Objednávek; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu a Objednávky měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 25.1 této Smlouvy;

16.1.3 osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 15 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu a Objednávky měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 25.1 této Smlouvy.

16.2 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 Smlouvy jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky k Smlouvě anebo Objednávkám pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

16.3 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 Smlouvy nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

16.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 4** této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.

16.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

17.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů, zaměstnanců Objednatele či v jednotlivých subsystémech Objednatele, jejichž integrace s Integrační platformou bude výsledkem poskytování Služeb.

17.2 Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 8** této Smlouvy.

17.3 Zpracování osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Služeb dle této Smlouvy, kdy odměna Poskytovatele za zpracování osobních údajů je součástí ceny dle čl. 13 této Smlouvy.

17.4 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

18. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 18.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 18.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - 18.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 18.3 Za třetí osoby podle odst. 18.2 Smlouvy se nepovažují:
- 18.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 18.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 18.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
 - 18.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 18.4 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 a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 18.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)(dále jen „**nařízení GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

- 18.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citované nařízení vyžaduje a které mohou být dle nařízení GDPR splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle nařízení GDPR v konkrétním případě vyžadovány.
- 18.7 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 18.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 18.9 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Infrastruktura či její části obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z ní byla získána.
- 18.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 18.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 18.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,
 - 18.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 18.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 18.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 18.10.6 jsou obsažené v Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.

- 18.11 Za Důvěrné informace se ve smyslu odst. 18.10 Smlouvy zejména nepovažují:
- 18.11.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
 - 18.11.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 18.12 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 18.12.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 18.12.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 18.13 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 18.3 Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 18.14 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 18.15 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

19. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 19.1 Není-li v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že
- 19.1.1 Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „ZKB“), správce komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb specifikovaných v článku 3 této Smlouvy může být prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systému.
 - 19.1.2 Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
- 19.2 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 Smlouvy.
- 19.3 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 9** této Smlouvy (dále jen „**Kybernetické požadavky**“), a to do zahájení poskytování příslušných Služeb dle Katalogových listů.
- 19.4 Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu trvání této Smlouvy a 1 rok po ukončení trvání této Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):

- 19.4.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele a
- 19.4.2 jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 9** této Smlouvy.
- 19.5 Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 19.6 Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 19.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 10 ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 19.8 Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
- a) na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 v **Příloze č. 9** této Smlouvy nebo
 - b) v rámci zákaznického auditu dle odst. 19.7 této Smlouvy,
- odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevýší 90 kalendářních dnů.
- 19.9 Odstavce 19.4 až 19.7 této Smlouvy se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
- 19.10 Poskytovatel se nad rámec čl. 12 této Smlouvy také zavazuje:
- 19.10.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
 - 19.10.2 na požádání s Objednatелеm konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
 - 19.10.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;
 - 19.10.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
 - 19.10.5 bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Smlouvy; a
 - 19.10.6 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

újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.

20. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 20.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 20.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 20.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 16 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 20.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Objednávky, Potvrzení objednávky, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 11 této Smlouvy.
- 20.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 20.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 20.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 20.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 Smlouvy podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 20.9 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.

21. NÁHRADA ÚJMY

- 21.1 Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmy a k minimalizaci vzniklých škod či újmy.
- 21.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu, způsobené porušením této Smlouvy či povinností uložených Poskytovateli dle nařízení GDPR. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakoukoliv újmu, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 21.3 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit 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 Služby dle této Smlouvy s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 21.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 21.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy.
- 21.6 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající 100 % z celkové nabídkové ceny všech Služeb dle Katalogových listů a Služeb specialistů trvání této Smlouvy (viz celková nabídka Poskytovatele na Veřejnou zakázku). Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 21.7 Případná náhrada újmy bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
- 21.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

22. SANKCE

- 22.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 22.1.1 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování příslušné Služby dle Katalogového listů vzniká Objednateli nárok na smluvní

pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle Katalogového listu,

- 22.1.2 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle Katalogových listů dle této Smlouvy nejsou Služby dle Katalogových listů poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby dle Katalogové listů po celou dobu Vyhodnocovacího období,
- 22.1.3 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služby/Služeb využívat poddodavatele nebo členy realizačního týmu v rozporu s ustanoveními odst. 3.9 nebo odst. 3.10 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení Smlouvy,
- 22.1.4 v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí ve smyslu odst. 4.1 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 22.1.5 v případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky ve smyslu odst. 6.7 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení nad lhůtu pro potvrzení Objednávky,
- 22.1.6 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Služby specialistů v termínu dle Objednávky vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny plnění ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 22.1.7 za porušení povinnosti porušení povinnosti Poskytovatele mít po celou dobu platnosti Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti v rozsahu stanoveném v odst. 12.3 této Smlouvy uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení;
- 22.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:
 - 22.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A dle odst. 15.4.1 Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;
 - 22.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B dle odst. 15.4.2 Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;
 - 22.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné Smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 12.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 22.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle odst. 12.4 této Smlouvy

- vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.5 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 9.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.6 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.9 této Smlouvy nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy dle odst. 3.10 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 22.2.7 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, dle odst. 7.7 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 12.5 či 12.6 Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,-Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
- 22.2.9 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit Monitoring ve lhůtě dle odst. 7.5 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.10 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 19 této Smlouvy nebo Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 9** této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 22.3 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 22 této Smlouvy jsou Objednatelem stanoveny v **Příloze č. 1** této Smlouvy či v příslušné Objednávce.
- 22.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 22.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 22.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do výše náhrady újmy nezapočítává.

23. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 23.1 Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma smluvními stranami.
- 23.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 23.3 Účinnost Objednávky může překročit dobu trvání této Smlouvy. V případě předčasného zániku Smlouvy z jakéhokoli důvodu není účinnost Objednávky dotčena, ledaže by se důvod zániku Smlouvy vztahoval i na tyto Objednávky.
- 23.4 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Smlouvy anebo Objednávky, v případě:
- 23.4.1 prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí anebo poskytováním Služeb dle Katalogových listů anebo Služeb specialistů oproti termínu plnění stanoveném v Objednávce, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 23.4.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA u Služeb dle Katalogových listů majících za následek slevu z měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce,
 - 23.4.3 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů,
 - 23.4.4 trvání závady kategorie A, B nebo C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění,
 - 23.4.5 porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 23.5 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 23.5.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - 23.5.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 23.5.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

- 23.5.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 23.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 23.7 Účinky odstoupení od Smlouvy anebo Objednávky nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 23.8 Objednatel oprávněn tuto Smlouvu anebo Objednávku písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Objednatele může být i částečná a Objednatel může Smlouvu anebo Objednávku vypovídat ve vztahu k jakékoli části poskytování Služeb dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy, tedy např. pro dílčí Službu dle Katalogového listů, pro příslušný Katalogový list či jeho část apod.
- 23.9 Poskytovatel oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou šesti (6) měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Objednateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 23.10 Ukončením účinnosti této Smlouvy anebo Objednávky nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně Důvěrných informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy anebo Objednávky.

24. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 24.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou anebo Objednávkou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- 24.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou anebo Objednávkou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.
- 24.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započetí řešení dle odst. 24.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 25.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Jakákoliv případná změna této Smlouvy musí být provedena v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.

- 25.2 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam poddodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 25.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 25.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 25.5 V případě rozporů mezi touto Smlouvou a jejími přílohami má přednost tato Smlouva. V případě rozporů mezi jednotlivými přílohami, má přednost Příloha č. 1 Technická specifikace.
- 25.6 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Technická specifikace
<u>Příloha č. 2:</u>	Plán převzetí služeb a harmonogram
<u>Příloha č. 3:</u>	Realizační tým Poskytovatele
<u>Příloha č. 4:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 5:</u>	Seznam poddodavatelů
<u>Příloha č. 6:</u>	Detailní rozpad Cena za Služby
<u>Příloha č. 7:</u>	ICT standardy Objednatele
<u>Příloha č. 8:</u>	Ochrana osobních údajů
<u>Příloha č. 9:</u>	Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti
<u>Příloha č. 10:</u>	Vzor Objednávky

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

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

.....
Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru
informatických činností MHMP

.....
TOTAL SERVICE a.s.

Ing. Jan Navrátil, člen představenstva

.....
TOTAL SERVICE a.s.

Jiří Chovanec, místopředseda představenstva

Příloha č. 1

Technická specifikace

Specifikace Služeb

Předmětem plnění Smlouvy je poskytování odborných technických služeb a souvisejícího odborného poradenství pro účely technologické a aplikační podpory Integrované platformy Objednatele.

Předmět plnění bude v rámci Smlouvy realizován tak, že Poskytovatel **v první fázi** provede převzetí a kontrolu stávajících technologií (viz níže Služby převzetí).

V druhé fázi poskytování bude Poskytovatel na základě Potvrzených objednávek poskytovat tyto Služby:

- správu a údržbu svěřených zařízení tvořící Integrovanou platformu (HW a SW Infrastruktury) dle jednotlivých Katalogových listů;
- poskytování Služeb specialistů, Objednatel bude mít k dispozici realizační tým Poskytovatele, prostřednictvím jehož členů bude Poskytovatel poskytovat Objednateli související ICT služby dle požadavků Objednatele.

V třetí fázi poskytnutí Služeb exitu, budou-li Objednatelem postupem dle Smlouvy požadovány.

První fáze – Služby převzetí

Součástí nabídky musí být navrhovaný popis a harmonogram převodu služeb na Poskytovatele, tj. poskytnutí Služeb převzetí dle odst. 3.1 Smlouvy. Tato tranzice slouží k tomu, aby se Poskytovatel seznámil se stavem HW a SW komponent, převzal dokumentaci, přístupová oprávnění a zařízení do své správy a připravil poskytování Služeb.

Součástí této tranzice musí být minimálně:

- seznámení se s přebíranými technologiemi a jejich kontrola,
- ověření, případně aktualizovaný seznam SW a HW servisovaných technologií,
- předání dokumentace, včetně metodik,
- ověření, případně aktualizovaná dokumentace a schémata,
- protokol o funkčnosti přístupů k technologiím (fyzický i pro management technologií),
- protokol o funkčnosti přístupu na dohledový nástroj objednatel
- ověření napojení dispečinku Poskytovatele na nástroj „Provozní deník“ Objednatele,
- protokol o převzetí servisovaných technologií do správy.

Na základě Poskytovatelem navrhovaných bodů tranzice navrhne Poskytovatel harmonogram tranzice v délce trvání maximálně 1 měsíce, tento harmonogram a popis tranzice bude součástí nabídky Poskytovatele.

Obecné požadavky na úroveň poskytování Služeb dle Smlouvy

Níže uvedené požadavky vymezují základní požadavky na zázemí, nástroje a prostředí Poskytovatele pro poskytování Služeb dle Katalogových listů služeb.

Požadovaná Služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Zajištění technické podpory službou typu Dispečink, způsobem dále popsáním v této specifikaci (MANDATORNÍ POŽADOVANÉ FUNKCIONALITY SLUŽBY DISPEČINK a SYSTÉMU EVIDENCE POŽADAVKŮ). Služba je definována jako pracoviště Poskytovatele, poskytující pomoc klíčovým uživatelům a kontaktním osobám Objednatele.	Dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně – pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)
Spolupráce při zajištění technické podpory s výměnou HW komponent.	Součinnost v činnostech vedoucích k včasnému ukončení opravy HW komponent, dle podmínek Poskytovatele – výrobce příslušného HW. Náklady na opravu HW nejsou součástí této smlouvy.
Poskytování odborných konzultací k výkonnostním parametrům, bezpečnosti a případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení.	1 člověkodenní/měsíc
Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoringu, Dispečinku a evidence požadavků.	1 člověkodenní/měsíc

Požadavky na doplňkové funkcionality Služby

DISPEČINK

Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb komunikačního centra dispečink Poskytovatelem (dále jen „Dispečink“).

Požadovaná Služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb Dispečink a nástroje pro evidenci požadavků splňujícího zásady obecných bezpečnostních norem	ANO, v provozním režimu 24x7x365
Služba Dispečink musí zahrnovat zejména	ANO

přijímání dotazů či požadavků od Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně ujednanou SLA a on-line monitoring stavu řešení jednotlivých požadavků.	
Dispečink musí dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb. Zabezpečený přístup k vedení soupisu všech poskytnutých služeb, hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému.	ANO
Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele	ANO, max. 120 minut
L1 úroveň podpory = pracoviště Dispečinku poskytovatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům	ANO
L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů uchazečem přijatého požadavku, Incidentu.	ANO
L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko – technické analýzy složitých problémů.	ANO
Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 musí být vedeny v systému evidence požadavků Poskytovatele.	ANO
Počet operátorů Poskytovatele v režimu 24/7/365 v místě pracoviště Dispečinku	Min. 2

SYSTÉM EVIDENCE POŽADAVKŮ

Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb evidenci požadavků ze strany Objednatele

Funkční požadavky na systém evidence požadavků	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)
Funkční API rozhraní, pro automatizované připojení k ticketovacím (Helpdesk) řešením třetích stran (Landesk, atp.)	ANO
Komunikační kanály - Zadávání pomocí RestAPI - Zadávání pomocí e-mailu - Zadávání pomocí telefonu	ANO
Přes RestAPI je na provozní deník možno poslat	ANO

informaci o založení nového tiketu, pozastavení řešení tiketu a jeho znovu řešení, o vyřešení tiketu, odmítnutí tiketu a aktualizaci popisu řešení	
Přes RestAPI je možno přijmout informaci z provozního deníku o přidělení nového tiketu, aktualizaci popisu zadání a zrušení tiketu.	ANO
Definování rolí alespoň do třech úrovní admin, řešitel a uživatel	ANO
Šifrovaná komunikace SSL	ANO

SLA, sleva z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb (*Service level Agreement, SLA*), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným Katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky Integroční platformy anebo dané Odstávky služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

Definice SLA pro jednotlivé katalogové listy

1. Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Integroční platformy a poskytované Služby dle Smlouvy, v průběhu Provozní doby zaručené, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

2. Provozní doba zaručená

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu, které je Objednatelům požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušném katalogovém listě.

3. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci Provozní doby zaručené přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

4. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

5. Maximální doba zahájení řešení incidentu/požadavku

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba zahájení řešení incidentu/požadavku je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

6. Odstranění výpadku – Priority: A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové či softwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky Infrastruktury anebo dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita A1 Kritická	Některé nebo všechny části poskytovaných Služeb selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Integrovaní platformy.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita A2 Vysoká	Poskytované Služby jsou podstatně omezeny, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Integrovaní platformy.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita B3 Střední	Služby jsou funkční pouze částečně, Služby jsou ovlivněny selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Služeb. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé části Integrovaní platformy nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: NBD Kalendář: 24x5
Priorita B4 Nízká	Integrovaní platforma je operativní, závada nemá vliv na činnost Integrovaní platformy. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 12x5

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
	daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Integrační platformy.	
Priorita C5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Integrační platformy.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 10 dnů Kalendář: 12x5

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z příslušné ceny za poskytování Služeb dle Smlouvy a této **Přílohy č. 1** Smlouvy a způsobem výpočtu.

Název parametru	Výše slevy z ceny příslušné ceny Služby v Kč (bez DPH) za každý jednotlivý případ vzniku nároku na slevu	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti Služby dle katalogového listu nad požadovanou dostupností Služby dle katalogové listu
Max. doba výpadku	400,-	Za každou započatou 1 hodinu výpadku Služby dle Katalogového listu nad maximální dobu výpadku Služby dle katalogového listu
Max. doba nedostupnosti Služeb	400,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti dat nad stanovenou maximální dobu nedostupnosti Služby dle katalogového listu
Max. doba servisní odezvy	250,-	Za každých započatých 30 minut nad maximální dobu servisní odezvy dle katalogového listu
Doba odezvy kategorie A1	100,-	Za každou započatou půl hodinu nad stanovenou Dobou odezvy kategorie A1 definovanou výše
Doba odezvy kategorie A2	100,-	Za každou započatou hodinu nad stanovenou Dobou odezvy kategorie A2

		definovanou výše
Doba odstranění výpadku kategorie A1	400,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou Dobou dobu pro obnovení Služby kategorie A1 definovanou výše
Doba odstranění výpadku kategorie A2	300,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou Dobou dobu pro obnovení Služby kategorie A2 definovanou výše
Doba odstranění výpadku kategorie B3	250,-	Za každý započatý den nad stanovenou stanovenou Dobou pro obnovení Služby kategorie B2 definovanou výše
Doba odstranění výpadku kategorie B4	200,-	Za každý započatý den nad stanovenou stanovenou Dobou pro obnovení Služby kategorie B4 definovanou výše
Doba odstranění výpadku kategorie C5	100,-	Za každý započatý den nad stanovenou Dobou Dobou pro obnovení Služby kategorie C5 definovanou výše

Druhá fáze – Poskytování Služeb dle Katalogových listů

Předmětem druhé fáze je poskytování Služeb, které jsou určeny pro řešení všech požadavků a incidentů úrovně L2 a L3, vzniklých v souvislosti se zaváděním, provozem, rozvojem a správou Integrovaní platformy (dále také „IP“) a jeho rozhraním vůči produktům třetích stran. Součástí Služeb je i součinnost nutná pro provoz monitoringu, zálohování a řešení incidentů jádra IP, upgrade systémů, incident management dílčích komponent IP a kompetenční centrum pro nové integrace

Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů, a to na základě dílčích Objednávek

- 1) KL01 – Obecné pravidelné služby
- 2) KL02 – Provozní a bezpečnostní monitoring IP
- 3) KL03 – HelpDesk služby
- 4) KL04 – Správa všech komponent IP

Činnosti nad rámec Katalogových listů KL01 až KL04 budou objednány v rámci Služeb specialistů dle potřeb Objednatele.

Služby specialistů (viz str. 17 a násl. Technické specifikace) specifikují obecné typy činností, jež může Poskytovatel dle dílčích Objednávek vykonávat a budou upřesněny v dílčí Objedávce, cena za tyto Služby bude hrazena na základě ceny Služeb specialistů v následujících rolích:

- Role č. 1 Specialista řízení služeb
- Role č. 2 Vedoucí realizačního týmu
- Role č. 3 Hlavní architekt
- Role č. 4 IBM ACE admin
- Role č. 5 IBM API Connect admin
- Role č. 6 IBM BPM aplikační specialista
- Role č. 7 IBM BPM infrastrukturní specialista
- Role č. 8 DataPower specialist
- Role č. 9: Bezpečností manažer ZOKB
- Role č. 10: Risk manager
- Role č. 11: Auditor kvality
- Role č. 12: BCM Manager
- Role č. 13: GDPR Specialista

na základě požadavků Objednatele a v kvalitě uvedené níže.

Systém Integrovaní platformy se skládá z komponent:

1. IBM App Connect Enterprise
2. IBM API Connect
3. IBM Business Process Manager
4. IBM DataPower Gateway
5. Integration Framework

Katalogové listy

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL01 – Obecné pravidelné služby
Název služby	Provoz a správa – souhrn garantovaných pravidelných služeb
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Integrační platforma, včetně všech souvisejících komponent.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz služeb a. technická podpora je garantovaná dostupností 24x7x365 na definované telefonní lince, b. kontrola logů, hlášení o možných chybách v provozovaných systémech (na týdenní bázi), c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. koordinace činností v datových centrech se správci objektů 2. Správa služeb a. údržba a zajištění dostupnosti služeb b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, d. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby. 3. Součinnost a konzultace v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s poskytovateli technologií). 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace dle definovaných standardů MHMP 5. Podpora pro BCM a DR procesy a. spolupráce při tvorbě BCM a DR procesů, b. pomoc vyhodnocovat incidenty a pomáhat sestavovat a řešit nápravné opatření, c. provádění pravidelných ročních testů BCM a DR na každém DC, d. spolupráce při provádění DR testů pro komponenty integrační platformy. 6. Reporting a. Pravidelný reporting sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulý kalendářní měsíc, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci Smlouvy.	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota
Dostupnost		[%/měsíc]	Se řídí dle KL 4
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	24x7x365
Max. doba výpadku		[hod]	Se řídí dle KL 4
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	Se řídí dle KL 4
Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku		[hod]	Se řídí dle KL 4
Odstranění výpadku – A1-A2		[hod]	Se řídí dle KL 4
Odstranění výpadku – B3-B4		[dny]	Se řídí dle KL 4
Odstranění výpadku – C5		[dny]	Se řídí dle KL 4
Upřesnění kategorií incidentů			
Kategorie A1 a A2	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí		
Kategorie B3 a B4	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.		
Kategorie C5	Ostatní závady nespádající do kategorie A1, A2, B3, B4		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A1 a A2, incidenty kategorie B3, B4 a C5 se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během Provozní doby zaručené. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému integrační platformy. Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost		
Limit objemu služby	Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a		

	HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 1 člověkodnů/měsíc. Poskytovatel požaduje zajištění konzultací v minimálním rozsahu 1 člověkodnů/měsíc s plněním v sídle Objednatele.
Omezení	Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost při zajištění technické podpory s výměnou HW/komponent s ukončením opravy do následujícího pracovního dne.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL02 – Provozní a bezpečnostní monitoring Integrovaná Platformy (IP)
Název služby	Provozní a bezpečnostní monitoring a dohledové služby
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Integrovaná platforma (IP), včetně všech souvisejících komponent.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<u>Integrovaná platforma se skládá z následujících komponent a integrací, které Objednatel požaduje monitorovat dále popsaným způsobem:</u> 1. IBM ACE, který je instalován společně s IBM MQ na virtuálních serverech s operačním systémem MS Windows 2022 Server. 2. IBM API Connect, který se skládá z komponent: • IBM DataPower Gateway – virtuální appliance. • IBM API Manager – virtuální appliance. • Developer Portal – virtuální appliance. 3. IBM Business Process Manager: • IBM WebSphere Application Server 4. Relační databáze Oracle 12c (pouze DB pro část Integrovaná platformy). 5. Integration Framework 6. Aktuální Integrace a. Integrace pro poplatky za psy pro MČ Praha 1, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 14, 17, 21, Klánovice, Koloděje, Nebužice, Zbraslav, Vinoř, Dolní Chabry. b. Služby informačního systému základních registrů (ISZR API – vlastní API, správa kmene, Audit). c. Služby integrace Portálu Pražana pro poplatky komunálního odpadu (PKO API). d. Služby informačního systému Cesyp pro pečetení e. Služby informačního systému Cesyp pro validaci dokumentů. f. Služby informačního systému Cesyp integraci spisových služeb e-spis a GINIS. g. Integrace systému Cesyp pro systém PKO (poplatek za komunální odpad). h. Služby integrace PMPP API (pro připomínkování metropolitního plánu). i. Integrace systémů iDES-Proxio (nemovitostní agenda). j. Služba integrace Portálu Pražana na TSK (evidence parkování). k. Služby integrace PSAS API (pro změny nastavení služeb svozu komunálního odpadu). l. Služby integrace ESSL GINIS API a Portál Pražana. m. Služba GINIS EKO API (pro založení a správu pohledávek	

v ekonomickém modulu systému GINIS).

- n. Integrované služby Služba ISFP a Portálu Pražana (pro oblast poskytování grantů).
- o. Integrované OSPOD /DIRO (přístup na registry ISZR dle příslušné agendy).
- p. Integrované služby mezi Portálem Pražana a komponentou PFO pro správu bytového fondu.
- q. Integrované Portálu Pražana na systém spisové služby e-spis pro MČ Praha 2.

Požadavky na službu provozního monitoringu

- a. Komplexní monitoring všech komponent Integrované platformy Objednatele a to:
 - na základě triggerů (událostí) zaslaných z centrálního monitoringu DC ().
 - na základě vlastních alertů (upozornění) zasílaných z prostředí IP pro jednotlivé provozované integrace.
- b. Správce IP, dle tohoto KL, je odpovědný za napojení monitorovacích dat IP do centrálního monitoringu Objednatele a zajištění si součinnosti správců výše uvedených systémů ke kontinuálnímu předávání požadovaných notifikací (mezích hodnot, jež stanoví správce aplikace) pro své vlastní vyhodnocovací centrum (HelpDesk, ServiceDesk).

Požadavky na službu bezpečnostního monitoringu

- a. Zajištění součinností pro napojení komponent IP pro systémy bezpečnostních monitoringů objednatel.

Požadovaná součinnost

- a. Spolupráce se správci datových center a správci systémů provozního a bezpečnostního monitoringu.

Vedení dokumentace

- a. Udržování aktuálnosti dokumentace o monitoringu všech zařízení a sítí IP, včetně provozovaných služeb v prostředí dohledových nástrojů (v součinnosti se správci jednotlivých technologií).
- b. Udržování aktuálnosti všech závislostí mezi sledovanými zařízeními.
- c. Nastavení limitů u jednotlivých triggerů, dle standardu MHMP.
- d. Udržování aktuálnosti nastavení SLA sledovaných zařízení automatickým zakládáním ticketu typu incident v ticketovacím systému HelpDesk poskytovatele i Odběratele, pokud bude požadováno.

Výstupy služeb (na kvartální bázi)

- a. Report výkonnosti a performance monitoringu sledovaných technologií.
- b. Report z prostředí dohledového nástroje a helpdesku.
- c. Report o počtu řešených provozních a bezpečnostních incidentů.

POPIS DOHLEDOVÉHO SYSTÉMU

Monitoring poskytovatele bude předávat oběma smluvním stranám včasné varování, formou e-mailové, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IP. Monitoring bude provozován v režimu 24x7x365 (logování událostí v monitoringu). Poskytovatel zajistí kontinuální plnění záznamů o prvcích, zařízeních a aplikacích IP

v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.	
Způsob kontroly	
Pravidelný kvartální reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost monitorovacího zařízení a jednotlivých prvků infrastruktury.
Limit objemu služby	Aktuální rozsah komponent IP + max. 33% nárůst
Omezení	Objednatel zajistí pokyn správcům provozních bezpečnostních systémů včetně notifikací ze systémů pro Poskytovatele. Bude-li to nutné, Objednatel zajistí tyto pokyny na vlastní náklady.
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Objednatel má plně funkční monitorovací řešení, včetně aktivního sledování všech výše definovaných technologií. Tento přehled je poskytován prostřednictvím monitorovacích a bezpečnostních nástrojů Objednatele, ale i pravidelnými kvartálními reporty Poskytovatele.	

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL03 – HelpDesk služby		
Název služby	HelpDesk služby		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ – Integrovaná platforma, včetně všech souvisejících komponent.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
HelpDesk služby a. Dostupnost služby HelpDesku v režimu 24x7x365, eskalace v souladu s ITIL v4 b. Minimální počet pracovníků HelpDesku (v režimu 24x7x365) jsou 3 pracovníci v místě Poskytovatele • dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor. c. Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001. d. Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací e. Správce Integrovaná platformy neprodleně informuje Objednatele v případě narušení systému, jeho výkonosti či zabezpečení kybernetických útokem, pokusem o neoprávněný přístup či škodlivým kódem. f. Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza) g. Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou servisních zásahů HelpDesk nástroj a. HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS b. Helpdeskový nástroj musí být propojen na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele c. Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku d. Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje e. Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí			
Způsob kontroly			
Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc.			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota
Dostupnost		hod	24x7x365

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	Se řídí dle KL 04
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu 8x5x365	[hod]	Se řídí dle KL 04
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Další podmínky	Poskytovatel zajistí napojení svého Helpdeskového nástroje na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele pomocí RestAPI.	

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL04 – Správa všech komponent Integrovaní platformy
Název služby	Správa prostředí Integrovaní platformy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ – Integrovaní platforma, včetně všech souvisejících komponent. • produkční prostředí, které je tvořeno dvěma shodnými instancemi – active-active instance, vyjma API Connect management a API Connect Developer Portal = jedná se o active-standby, • dále je v provozu testovací prostředí a LAB prostředí, • a management server pro IP – HOP server. Active instance a standby instance PROD prostředí jsou identické ve smyslu architektury, SW komponent IP a konfigurace těchto SW komponent tak, aby v případě havárie bylo možné provést přepnutí produkčního provozu z havarované live instance na záložní instanci tak, aby provoz IP byl plně obnoven. Po obnovení funkčnosti instance musí být možné přepnutí zpět, tak, aby provoz IP byl opět plně funkční. Systém se skládá z následujících komponent: 1. IBM ACE, který je instalován společně s IBM MQ na virtuálních serverech s operačním systémem MS Windows 2022 Server. 2. IBM API Connect, který se skládá z komponent: • IBM DataPower Gateway – virtuální appliance. • IBM API Manager – virtuální appliance. • Developer Portal – virtuální appliance. 3. IBM Business Process Manager: • IBM WebSphere Application Server 4. Relační databáze Oracle 12c (DB pro část Integrovaní platformy). 5. Integration Framework 6. Aktuální Integrate a. Integrate pro poplatky za psy pro MČ Praha 1, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 14, 17, 21, Klánovice, Koloděje, Nebušice, Zbraslav, Vnoř, Dolní Chabry. b. Služby informačního systému základních registrů (ISZR API – vlastní API, správa kmene, Audit). c. Služby integrace Portálu Pražana pro poplatky komunálního odpadu (PKO API). d. Služby informačního systému Cesyp pro pečetení

	e. Služby informačního systému Cesyp pro validaci dokumentů. f. Služby informačního systému Cesyp integraci spisových služeb e-spis a GINIS. g. Integrace systému Cesyp pro systém PKO (poplatek za komunální odpad). h. Služby integrace PMPP API (pro připomínkování metropolitního plánu). i. Integrace systémů iDES-Proxio (nemovitostní agenda). j. Služba integrace Portálu Pražana na TSK (evidence parkování). k. Služby integrace PSAS API (pro změny nastavení služeb svozu komunálního odpadu). l. Služby integrace ESSL GINIS API a Portál Pražana. m. Služba GINIS EKO API (pro založení a správu pohledávek v ekonomickém modulu systému GINIS). n. Integrační služby Služba ISFP a Portálu Pražana (pro oblast poskytování grantů). o. Integrace OSPOD /DIRO (přístup na registry ISZR dle příslušné agendy). p. Integrační služby mezi Portálem Pražana a komponentou PFO pro správu bytového fondu. q. Integrace Portálu Pražana na systém spisové služby e-spis pro MČ Praha 2. Poskytovatel má k předmětné dokumentaci integrační platformy po uzavření Smlouvy trvalý přístup.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
Služby, dle tohoto KL, obsahují poskytování konzultačních služeb, které jsou určeny pro řešení všech požadavků a incidentů úrovně L2 a L3, vzniklých v souvislosti se zaváděním, provozem, rozvojem a správou systému IP a jeho rozhraním vůči produktům třetích stran. Součástí je i součinnost nutná pro provoz monitoringu, zálohování a řešení incidentů jádra IP, upgrade systémů a incident management dílčích komponent IP. Služba Inventory, Patch, Lifecycle a Incident a Change management, úrovně L2 a L3, zahrnují: 1. Provoz systémů Integrační platformy a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, kontrola místa na disku b. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). c. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele (dle aktuální situace).	

d.	Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi) a 3rd level support (podpora výrobce).
2.	Správa komponent integrační platformy a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce IP (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, c. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), d. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace IP, e. součinnost při auditu využívání licencí jednotlivých komponent IP dle planých licenčních ujednání prostřednictvím nástrojů k tomu určených.
3.	Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí IP dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele. a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy připojených přímo k serverům IP (nejedná se o DB servery např. Oracle) (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) b. Konfigurace dostupných síťových připojení v rámci komponent platformy. c. Konfigurace vlastností platformy (např. vzdálená instalace aplikací, ...).
4.	Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře Objednatele (I společně s Poskytovateli technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele (1x měsíčně).
5.	Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace IP dle standardů MHMP, a to včetně preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	96
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Odstranění výpadku – A1 / A2	[hod v prac. době]	4h / 8h
Odstranění výpadku – B3-B4	[dny]	NBD až 5 dnů
Odstranění výpadku – C5	[dny]	10
Způsob kontroly		
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A1 a A2, incidenty kategorie B3, B4 a C5 se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost		

služeb IP. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Integrační platforma v MHMP ke dni převzetí služby
Limit objemu služby	Max. počet 25 uživatelů nástroje BPM, Systém IP složený zkomponent uvedených v kapitole Vymezení služby (prostředí) Aktuální rozsah komponent IP + max. 33% nárůst
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou žádné migrace či instalace nové verze OS a DB systémů. Součástí služby také není upgrade systému IP. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW nebo SW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW nebo SW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW či SW vady. V případě identifikace příčiny chyby na straně některé ze SW komponent řešení a nutnosti založit produktovou chybu u výrobce SW se výše uvedená SLA pozastavují až do okamžiku vyřešení chyby ze strany výrobce SW, resp. vystavení opravného patche. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k zajištění implementace dočasného workaroundu v požadovaných SLA dané části integrační platformy, aby byl zajištěn její chod.
Další podmínky či omezení	Služba je navázána na služby dle KL 01, 02 a 03.
Součinnost se správcí Datových center	<u>Zálohování dat:</u> Správce IP musí předat zálohovací schéma celého systému a jednotlivých částí s popisem požadovaných restore pointů, pro korektní nastavení zálohování celého prostředí. Dodávka řešení pro zálohu a obnovu dat není Předmětem plnění, Poskytovatel však poskytne maximální součinnost při napojení IP k tomuto řešení. Tato součinnost bude zahrnovat zejména analýzu, návrh, implementaci, dokumentaci a otestování na straně IP tak, aby zálohování IP a následná obnova dat tvořily plně funkční celek. Správce, dle tohoto KL, předává požadavky na zálohování např. zda se jedná o souborový systém zálohování anebo image. <u>Monitoring:</u>

	Pro provozní monitoring systémů v datovém centru MHMP je v současnosti využíván produkt Zabbix. Systém je určený pro monitoring prostředí datacenter, serverů a dalších síťových prvků. Je tvořen serverem, agentem a webovým rozhraním pro správu. Dodávka systému Zabbix není Předmětem plnění, Poskytovatel však poskytne maximální součinnost při napojení IP k tomuto systému. Tato součinnost bude zahrnovat zejména analýzu, návrh, implementaci, dokumentaci a otestování na straně IP tak, aby monitoring IP tvořil plně funkční celek. Pro bezpečnostní monitoring systémů v datovém centru MHMP jsou v současnosti využívány produkty QRADAR a LOGMANAGER. Systém je určený pro vyhodnocování bezpečnostních událostí v prostředí datacenter, serverů a dalších síťových prvků. Dodávka systému QRADAR/LM není Předmětem plnění, Poskytovatel však poskytne maximální součinnost při napojení IP k tomuto systému. Tato součinnost bude zahrnovat zejména analýzu, návrh, implementaci, dokumentaci a otestování na straně IP tak, aby monitoring IP tvořil plně funkční celek. <u>Řešení incidentů monitoringu:</u> Poskytovatel dle tohoto KL řeší monitoring na úrovni L2 a L3.
--	---

OZNAČENÍ SLUŽBY	Služby specialistů
Název služby	Služby specialistů – služby ad-hoc podpory Integrovaní platformy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ – Integrovaní platforma, včetně všech souvisejících komponent.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
Služba rozšířené podpory tvoří důležitý článek v komunikaci jak s Objednatelem, tak s partnery, kteří budou tvořit nové integrace na základě jiné smlouvy, o rozvoji Integrovaní platformy, která je předmětem samostatné veřejné zakázky, (dále jen „Smlouva o rozvoji IP“). Služby, dle tohoto KL, specifikují obecné typy činnosti, jenž může poskytovatel vykonávat a budou objednávány nad rámec paušální platby za KL 1-4. Objednatel, v případě potřeby, poptá určitou službu a poskytovatel ji ocení v jednotce ČD, dle role 1 nebo role 2. Následně objednatel vydá pokyn-objednávku v jednotce ČD (člověkoden) k zahájení víceprací. Služby, dle tohoto KL, tak budou zahrnovat například: - kontrolu, převzetí a zařazení nových integrací do integračních služeb. - Kontrolu API rozhraní a procesních aplikací vyvinutých nad IP různými Poskytovateli v rámci projektů vzešlých ze Smlouvy o rozvoji IP. Služby, dle tohoto KL, budou například vytvářet metodickou podporu provozu a rozvoje IP pro: • integrované systémy poskytující služby • integrované systémy konzumující služby • integrační platformu jako takovou • zabezpečení integrační platformy Metodická podpora, dle tohoto KL, může zahrnovat např.: • dohled nad standardy architektury a rozvoje IP • tvorbu a údržbu příslušné dokumentace • konzultační činnosti napojení IP na ostatní systémy provozu a bezpečnosti • spolupráci s integrovanými systémy při návrhu jejich architektury integrace • validace návrhů řešení ve vztahu k IP Služby, dle tohoto KL, budou zahrnovat např. • řešení incidentů a požadavků L3 aplikační vrstvy IP, nad rámec služby KL1-4. • podpora SW produktu IP vůči třetím stranám • činnosti produktové podpory v následujícím rozsahu: • vývoj integrací systémů přes integrační platformu MHMP – vývoj může zahrnovat: - o analytické, - o vývojové, - o testovací, - o a dokumentační činnosti dle požadavků Objednatele	

Služby, dle tohoto KL, budou zahrnovat vytvoření a pravidelnou údržbu Integrovaných standardů. Poskytovatel obdrží v průběhu Tranzice objednávku pro vytvoření dokumentu Integrovaní standardy, jehož účelem bude technický (metodický) popis standardu, jenž bude etalonem pro adopci nových aplikací (integrací) do prostředí IP.

Dokument Integrovaní standardy bude mj. určen pro:

- Rozvoj integrovaných platformy, workflow a procesů – je předmětem samostatné veřejné zakázky;
- Poskytovatele jednotlivých IS a aplikací, které budou integrovány prostřednictvím IP;
- MHMP, příp. HMP, jakožto základní metodický rámec pro IP.

Dokument Integrovaní standardy bude podléhat schválení ze strany Objednatele a bude pokrývat minimálně tyto oblasti:

- popis vlastností IP a funkcí poskytovaných IP,
- standardy použité v rámci IP,
- pravidla integrace,
- pravidla pro identifikaci chybových stavů,
- jmenné konvence (pro služby, operace, namespaces, datové elementy atd.),
- datový model (struktura přenášených zpráv, chybové odpovědi atd.),
- messaging,
- validace zpráv,
- zabezpečení služeb,
- verzování služeb, workflow, procesů a balíčků,
- transakční zpracování,
- metodika a způsob poskytování služeb IP městským částem HMP, zřizovaným organizacím HMP a zřizovaným organizacím MČ.

Způsob kontroly

Pravidelný měsíční reporting/výkaz práce v jednotce ČD

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Člověkodenní = 8h práce
Limit služby	Je dán celkovým finančním limitem zakázky za 20 měsíců. <u>Služby budou objednávány na základě pevných cen za ČD a následující role:</u> Role 1 (pozice specialistů 1-13)
Další podmínky	Součinnost může být realizována formou videokonference

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

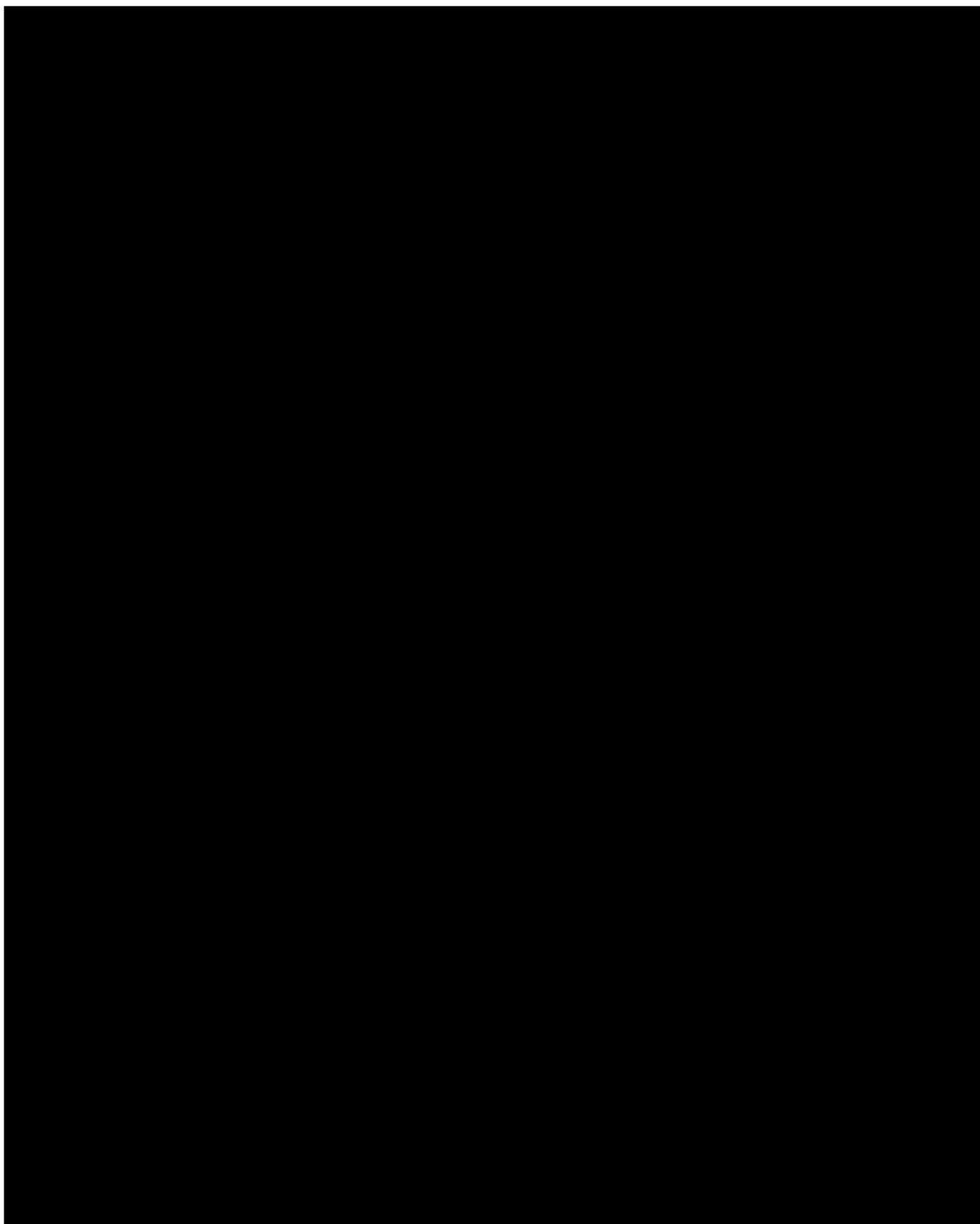
Po ukončení tranzitního období (převzetí služby) má Objednatel plně funkční řešení provozu Integrovaní platformy, včetně aktivního sledování všech komponent této technologie. Přehled o dostupnosti je poskytován prostřednictvím monitorovacího nástroje Objednatele.

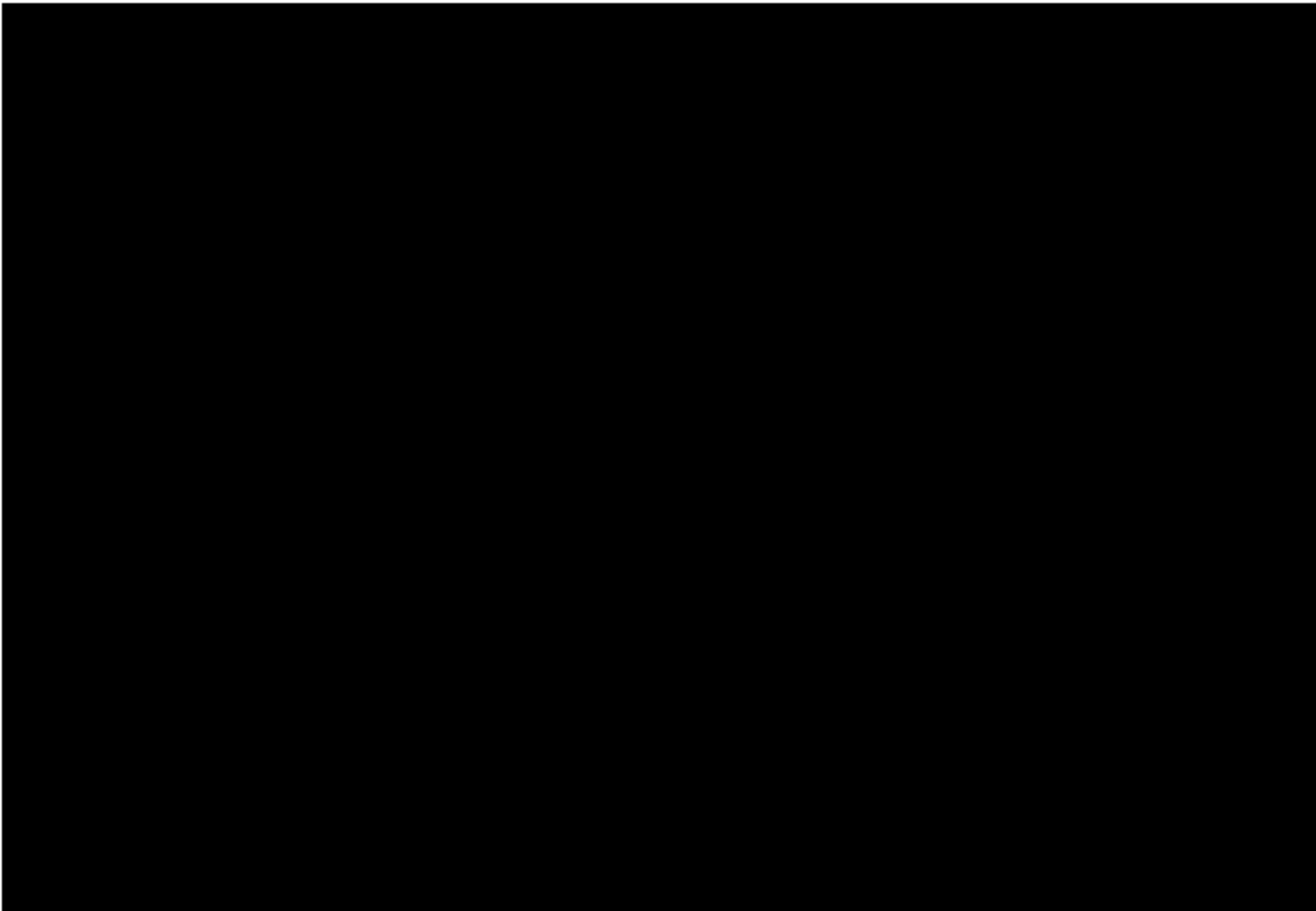
Třetí fáze – Služby Exitu

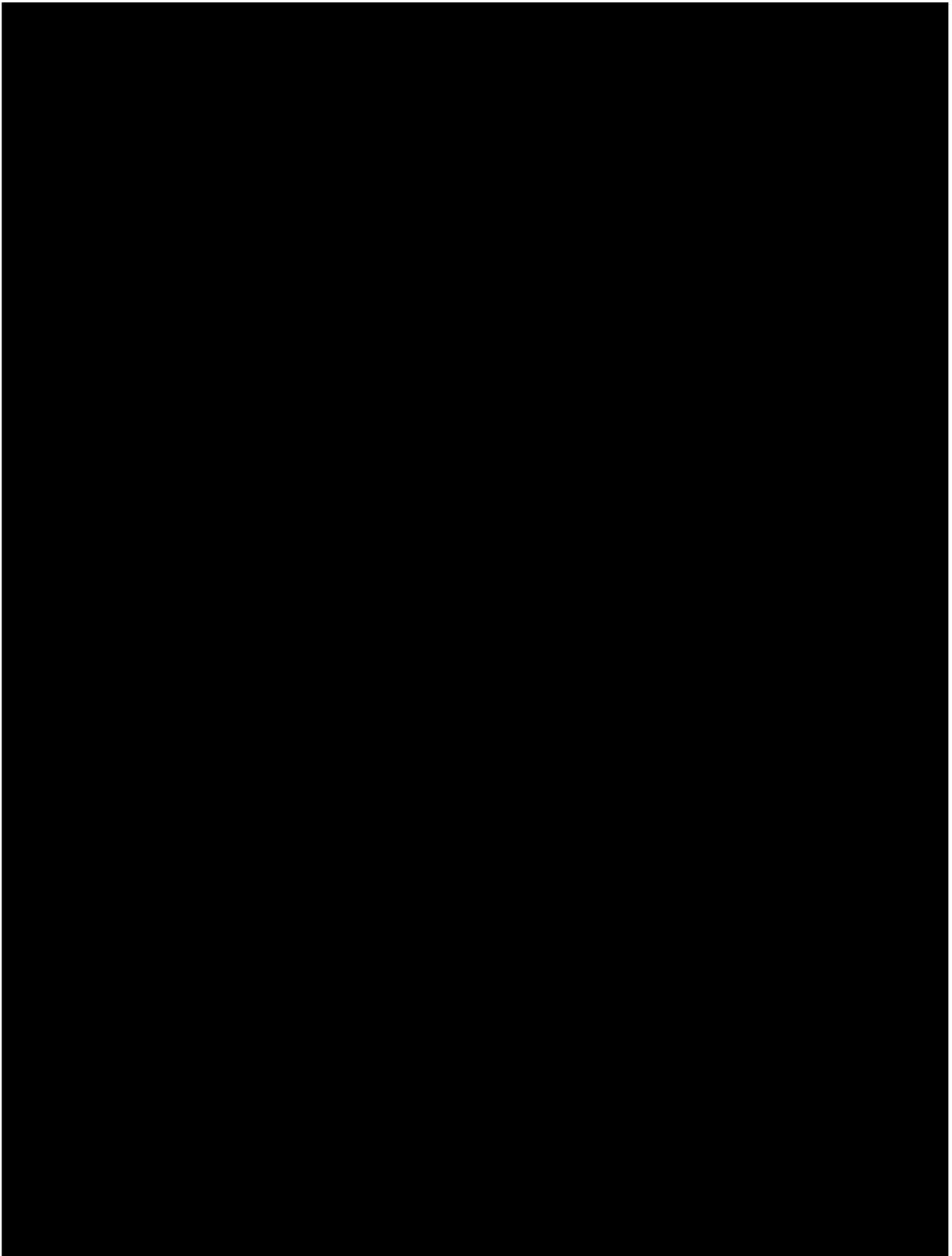
Případné poskytnutí Služeb exitu spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle č. 9 Smlouvy a spočívá v přípravě a předání Integrovaní platformy novému poskytovateli na konci smluvního vztahu vč. jeho předčasného ukončení podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci.

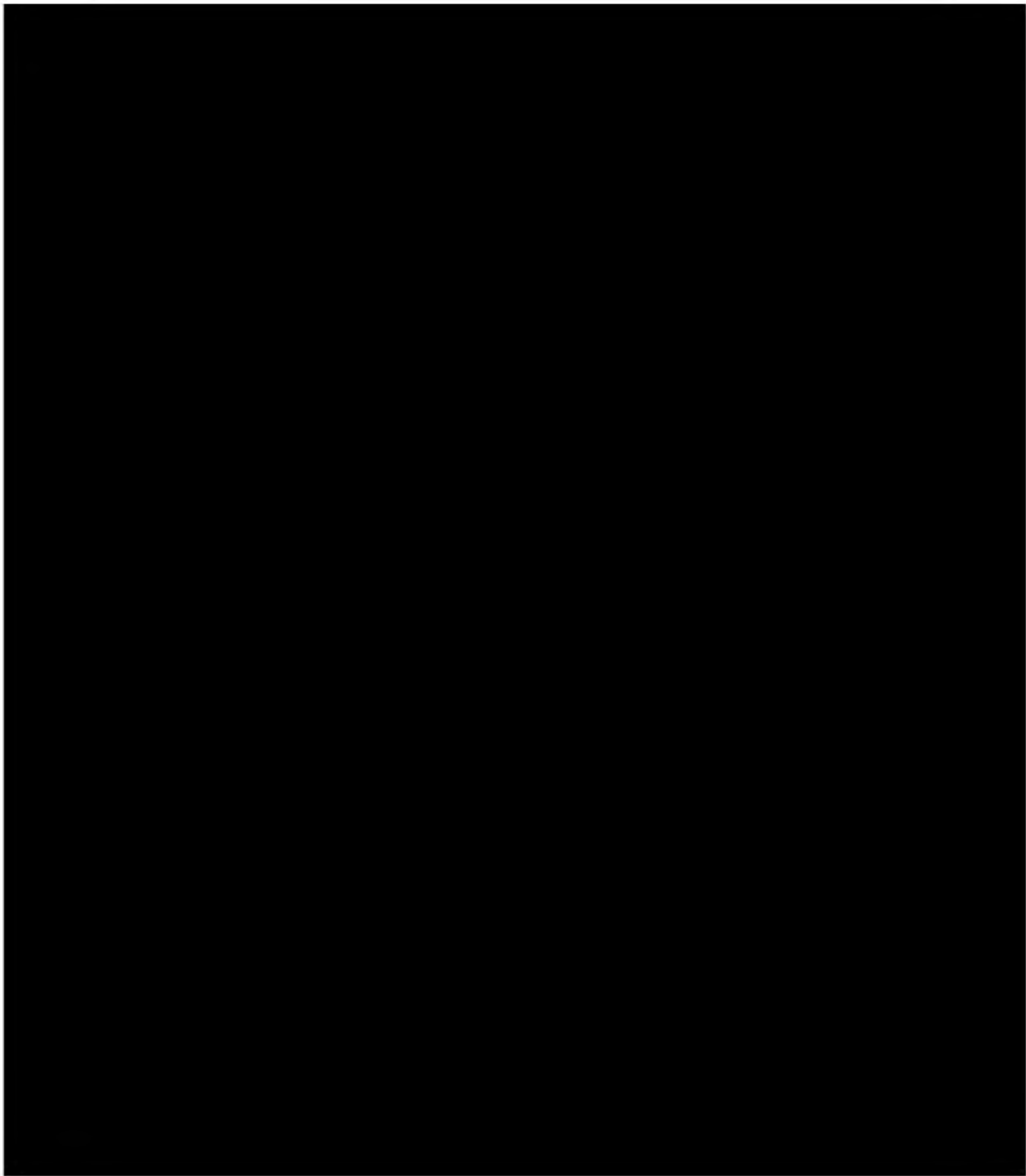
Příloha č. 2

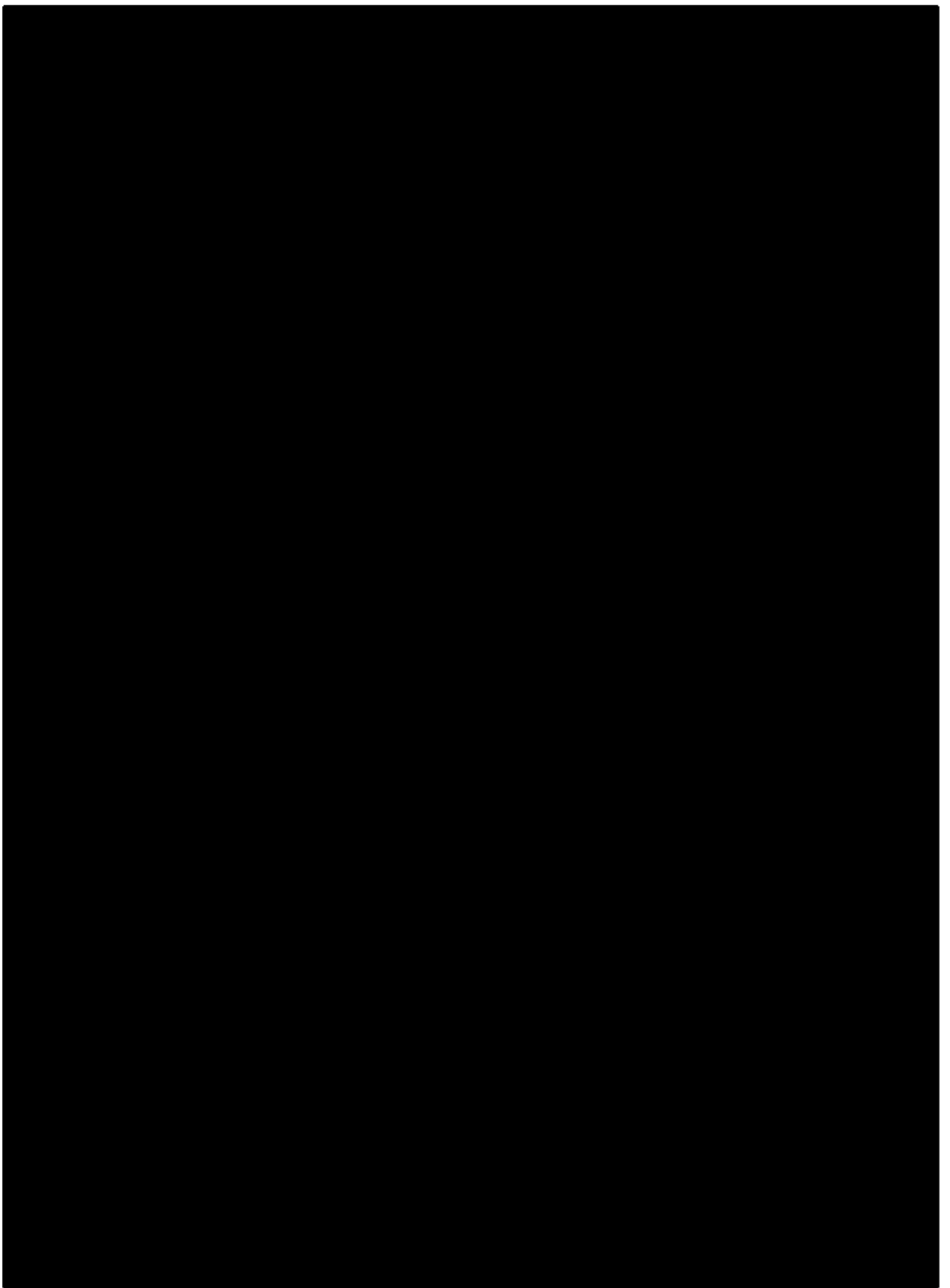
Plán převzetí služeb a harmonogram

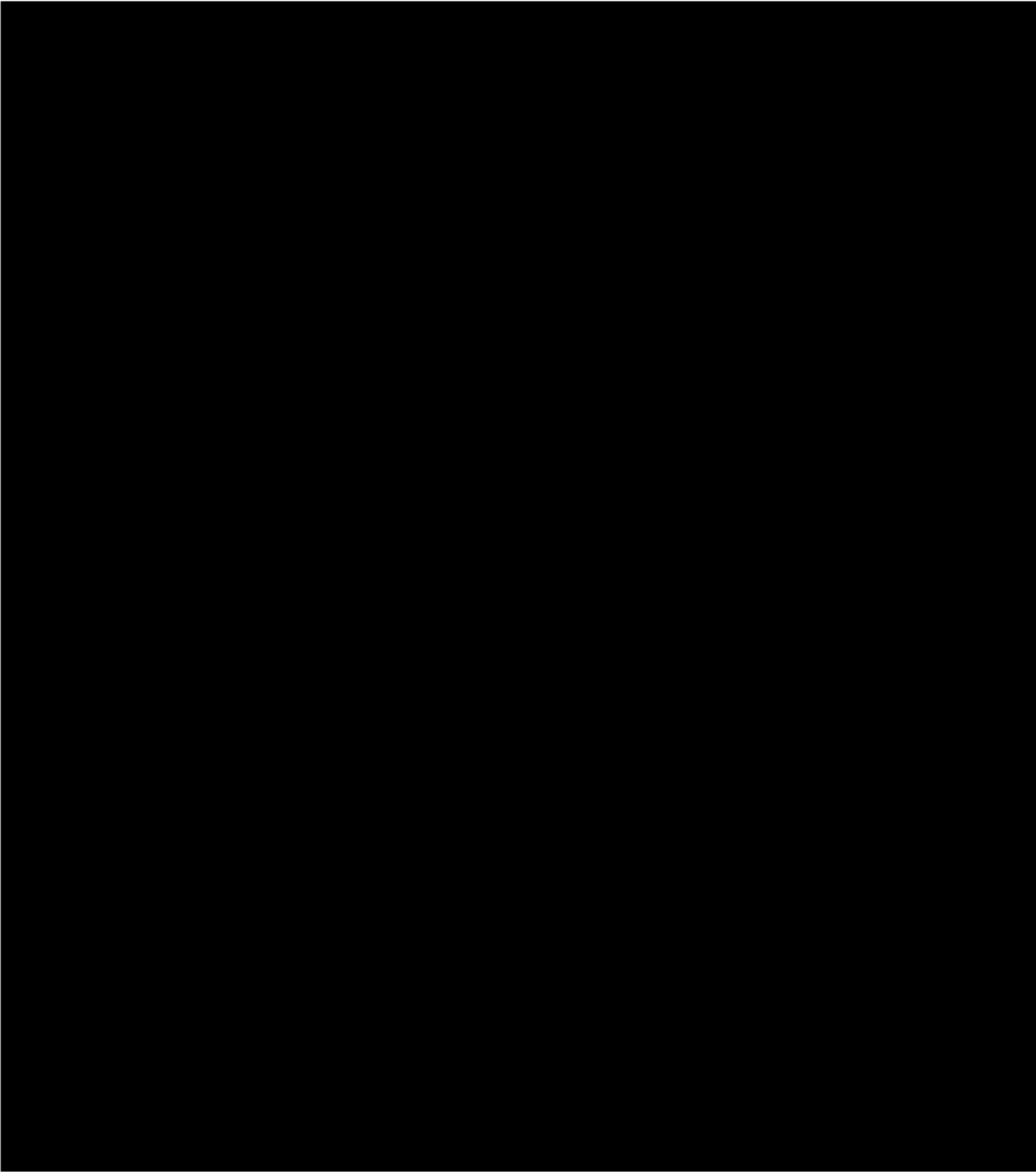


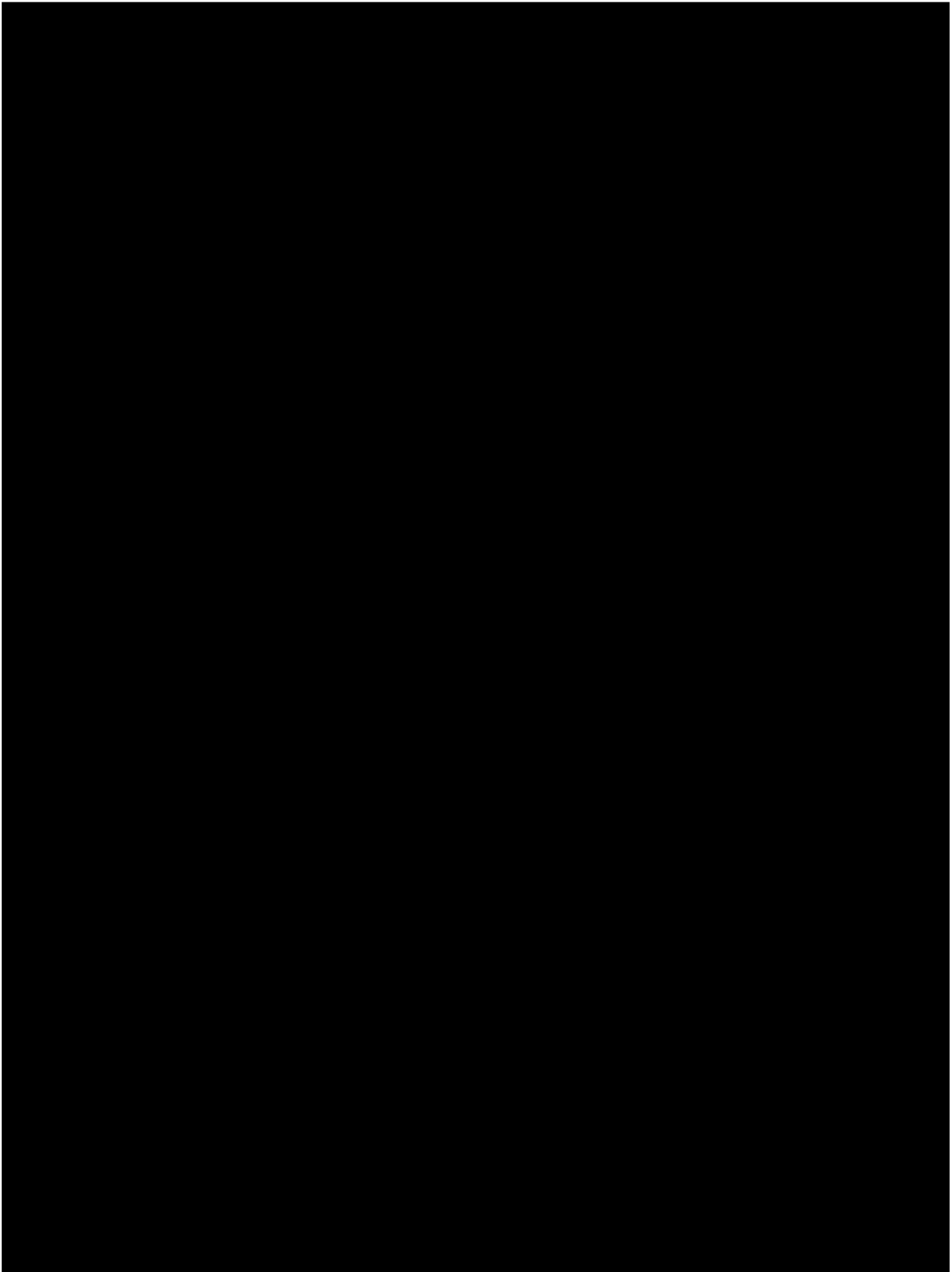


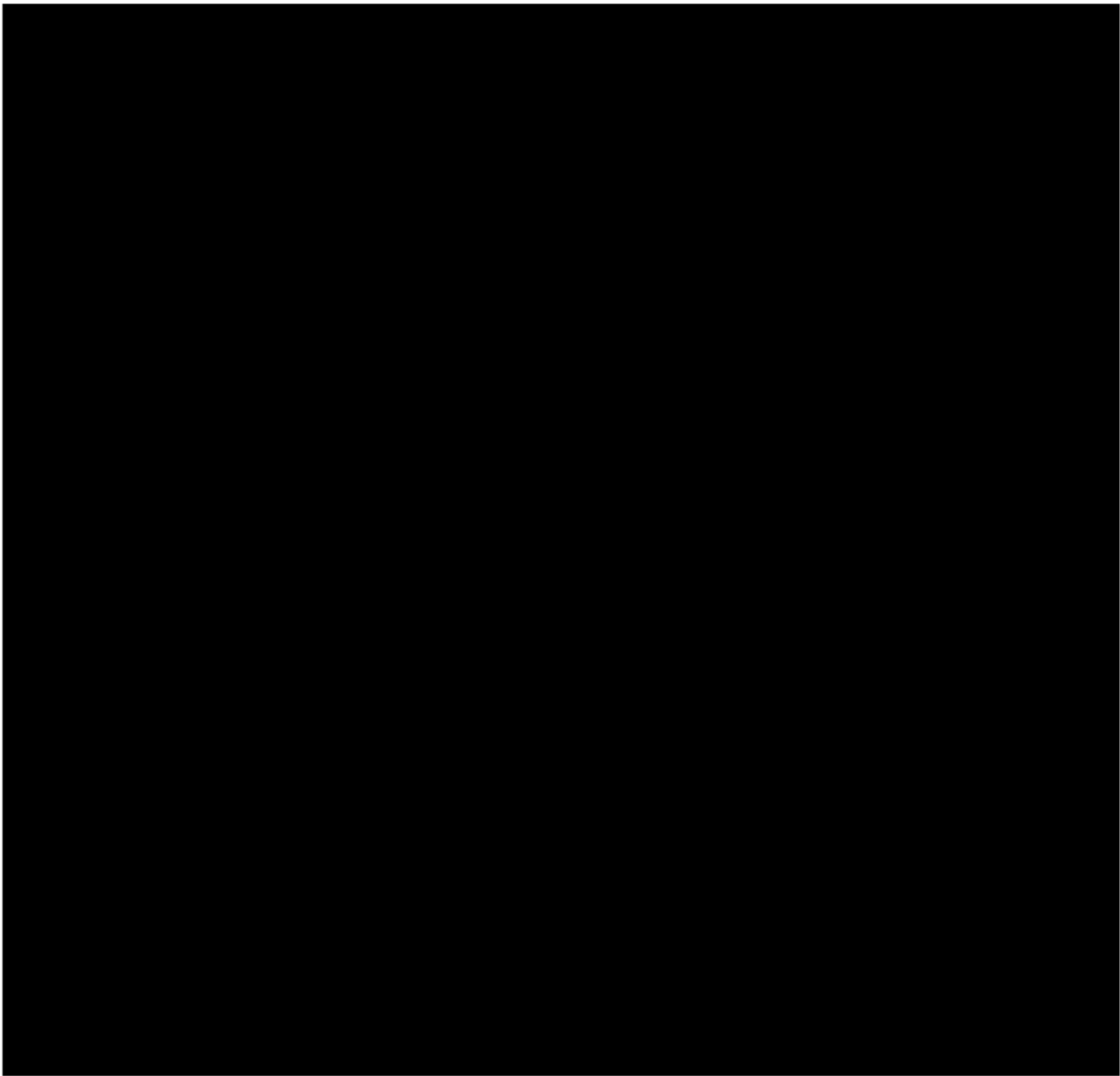


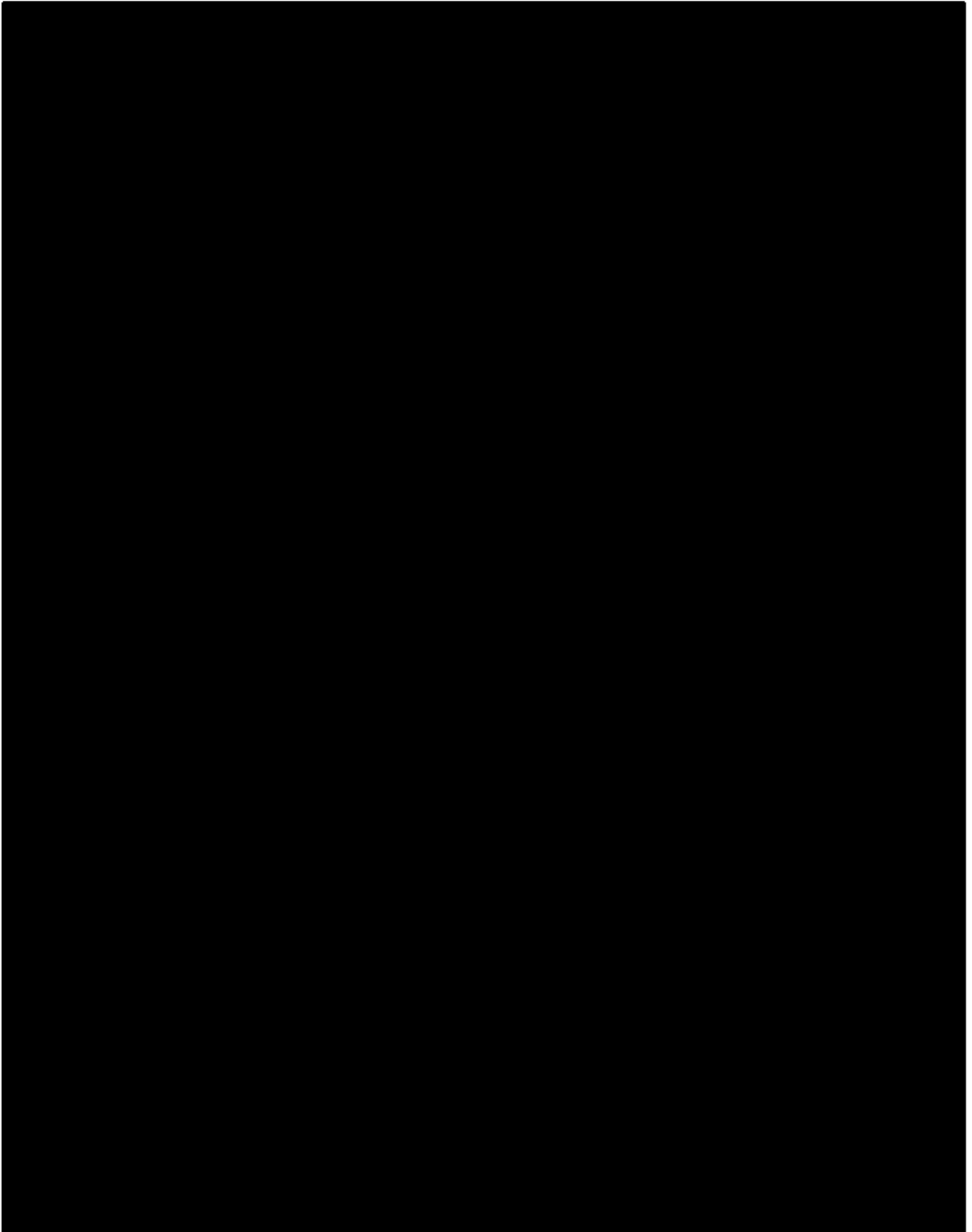


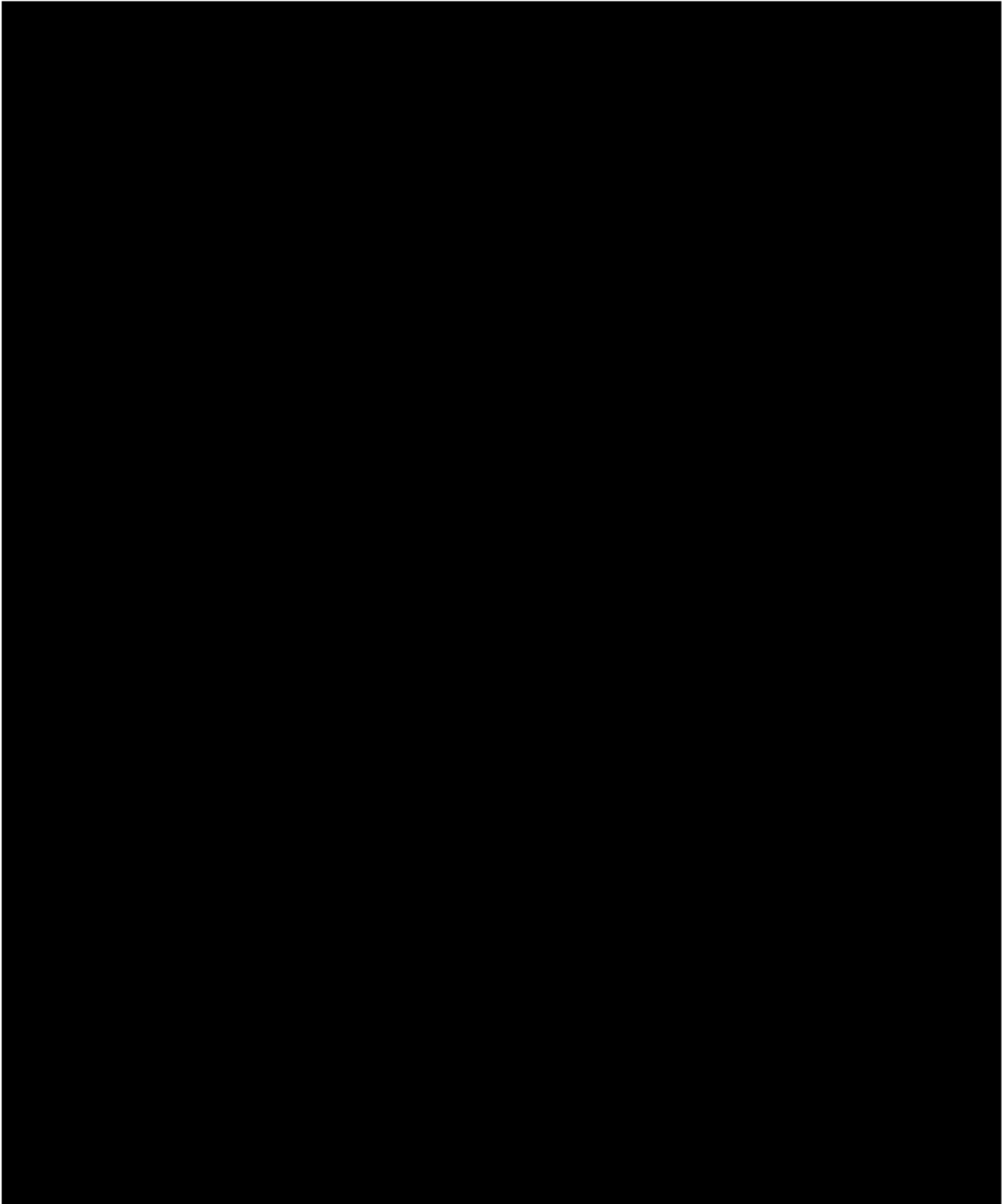












Příloha č. 3
Realizační tým Poskytovatele

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
Role č. 1 Specialista pro řízení služeb	Pavel Ranš	IBM Česká republika, spol. s r.o.
Role č. 2 Vedoucí realizačního týmu	Tomáš Myslivec	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 3 Hlavní architekt	Martin Tobolka	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 4 IBM Integration Bus admin	Tomáš Horáček	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 5 IBM API Connect admin	Luboš Langer	IBM Česká republika, spol. s r.o.
Role č. 6 IBM BPM aplikační specialista	Karel Nečas	IBM Česká republika, spol. s r.o.
Role č. 7 IBM BPM infrastrukturní specialista	Marek Grummich	IBM Česká republika, spol. s r.o.
Role č. 8 DataPower Specialist	Filip Horák	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 9 Bezpečnostní manažer kybernetické bezpečnosti	Antonín Šefčík	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 10 Risk manager	Stanislav Kollert	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 11 Auditor kvality	Martin Juhás	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 12 BCM Manager	Šimon Procházka	TOTAL SERVICE a.s.
Role č. 13 GDPR Specialista	Daniel Uher	TOTAL SERVICE a.s.

Příloha č. 4

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	jiri.karoly@praha.eu
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností MIIMP
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	jiri.karoly@praha.eu
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Bc. Martin Rameš, správce oblasti informačního systému
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	martin.rames@praha.eu
Telefon	

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Jiří Chovanec, místopředseda představenstva
Adresa	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Jan Navrátil, člen představenstva
Adresa	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Lukáš Materna
Adresa	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

Příloha č. 5

Seznam poddodavatelů

1)

Název: IBM Česká republika, spol. s r.o.

Sídlo: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 148 90 992

Rozsah plnění Smlouvy: Poskytování technologické a aplikační podpory provozu Infrastruktury zadavatele Hlavní město Praha za podmínek dle jednotlivých katalogových listů uvedených v Příloze č. 1 Rámcové dohody o poskytování služeb technologické a aplikační podpory pro provoz Integrační platformy, a to zejména (nikoli však výlučně) v těchto oblastech:

- a. Obecné pravidelné služby;
- b. Provozní a bezpečnostní monitoring Integrační platformy;
- c. HelpDesk služby;
- d. Správa všech komponent Integrační platformy;

Poskytování dalších služeb rozšířené podpory Integrační platformy a dalších služeb prostřednictvím níže uvedených rolí členů realizačního týmu IBM Česká republika, spol s r.o.:

- a. Specialista pro řízení služeb
- b. IBM API Connect admin
- c. IBM BPM aplikační specialista
- d. IBM BPM infrastrukturní specialista

Příloha č. 6

Detailní rozpad Cena za Služby

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Služeb dle Smlouvy:

Cena za poskytování Služeb převzetí dle Smlouvy:

Služby převzetí	Cena v Kč bez DPH
Cena za poskytnutí Služeb převzetí <i>Pozor limitace maximálně 5 % z Celkové nabídkové ceny</i>	20 000,00

Jednotkové ceny Služeb specialistů dle Smlouvy:

Pozice	Cena v Kč bez DPH za jednotku (člověkodenní)
Role 1–13 (jednotná sazba pro člena realizačního týmu č. 1-13 dle Přílohy č. 3 Smlouvy)	9 200,00

Detailní Rozpis ceny za poskytování Služeb dle katalogových listů:

Specifikace Katalogového listu	Cena za jeden měsíc poskytování Služeb dle Katalogového listu
KL01 – Obecné pravidelné služby	45 000,00
KL02 – Provozní a bezpečnostní monitoring Integrovaných platform	50 000,00
KL03 – HelpDesk služby	40 000,00
KL04 – Správa všech komponent Integrovaných platform	304 000,00

Cena za poskytování Služeb exitu dle Smlouvy:

Služby exitu	Cena v Kč bez DPH
Cena za poskytnutí Služeb exitu <i>Pozor limitace maximálně 5 % z Celkové nabídkové ceny dodavatele</i>	200 000,00

Příloha č. 7

ICT standardy Objednatele

Smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli budou ICT standardy Objednatele předány nejpozději do 20 pracovních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

I D	Název standardu
1	SA01 Správa koncových zařízení
2	SB04 Služby datového centra – virtualizace
3	SB05 Pronájem optických vláken a DWDM
4	SB06 Správa Firewall
5	SB07 Správa LAN
6	SB08 SLA Container
7	SB09 Antivir
8	SB10 Správa WAN
9	SB11 Poskytování diskového prostoru
10	SB12 Poskytování výpočetního výkonu (HW)
11	SB13 Identity and access management (IAM)
12	SB14 Správa e-mailových služeb
13	SB15 Internet access
14	SB16 VPN gateway
15	SB17 Poskytování služby ServiceDesk
16	SB18 Poskytování monitoringu infrastruktury a služeb
17	SB19 Poskytování služby Licence management
18	SB20 DNS, DHCP a AD
19	SB21 Správa certifikátu a CA
20	SC01 Generická aplikace
21	MC01 Provoz programového vybavení Celopražského významu
22	MC02 Poskytnutí datového prostoru
23	MC03 Bezpečné úložiště
24	MC04 Poskytování výpočetního výkonu v datovém centru
25	MC05 Poskytování podpůrného programového vybavení

Příloha č. 8

Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů

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

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

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

nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

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

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

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

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

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

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel bude osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Smlouvy po dobu poskytování Služeb dle Smlouvy.
- 4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 0 této Přílohy Smlouvy mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování osobních údajů podle odstavce 0 této Přílohy Smlouvy. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.
- 4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinností Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinností Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhnout veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.

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), je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených Smlouvou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 9** Smlouvy.

Poskytovatel je povinen 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** Smlouvy, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací

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

Čl. 2 Řízení aktiv

2. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit
-

Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

- a. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Smlouvy (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Smlouvy, 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 nabytí účinnosti této Smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Smlouvy a do 2 let po jejím ukončení.

Čl. 3 Řízení rizik

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

Čl. 4 Organizační bezpečnost

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
 - a. Jmenovat nejpozději do 5 dnů po uzavření této Smlouvy odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě. Objednatel stanovuje, že určení Kontaktní osoby pro bezpečnost na straně Poskytovatele nemá dopad na ustanovení článku 16.1.1 a 16.1.3 Smlouvy týkající se odpovědných osob ve věcech smluvních a technických.
 - b. Využívat pro poskytování předmětu plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů
-

Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.

Čl. 5 Řízení dodavatelů

5. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytovaných Služeb dle této Smlouvy a Objednávек aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Využívá-li při poskytování Služeb 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 Potvrzení objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet v případě Služeb specialistů nebo do 10 dnů od počátku poskytování jiných služeb, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
 - b. Pokud při poskytování předmětu plnění dochází ke zpracování osobních údajů, zajistit nad rámec čl. 17 a **Přílohy č. 8** Smlouvy uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Smlouvy) 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

6. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávек aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Zajistit, aby Kontaktní osoba nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování Služeb za stranu Poskytovatel byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele.
 - b. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídicích aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatel zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
 - c. 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.
 - d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
 - i. Pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky (aktiva);
-

-
- ii. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
 - iii. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
 - iv. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
 - v. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
 - vi. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
 - vii. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.
1. 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 v rámci plnění Smlouvy zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

Čl. 7 Řízení provozu a komunikací

2. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
- a. Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování Služeb.
 - b. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
 - c. Zajistit, že pro poskytování Služeb 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

3. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
- a. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
 - b. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.
-

Čl. 9 Řízení přístupu

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
 - b. 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 Smlouvy a 2 roky po ukončení její platnosti.
 - c. 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).
 - d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
 - e. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
1. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
3. 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

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
 - b. Předat Objednateli dokumentaci minimálně v následujícím rozsahu:
 - i. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
 - ii. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
-

iii. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.

1. V případě, že poskytované Služeb dle Smlouvy a Objednávek zahrnují vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
 - a. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
 - b. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného plnění, předložit objednateli vyvíjený kód SW a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Smlouvou a těmito Kybernetickými požadavky.
 - c. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.
 - d. Zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
 - e. Pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
 - f. Zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
 - g. Zajistit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Smlouvy specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění.
 - h. Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodáváný software
 - i. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele
 - ii. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen)
 - i. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
 - j. Nevyvíjet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

2. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
-

-
- a. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnání bezpečnostních incidentů.
 - b. 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.
 - c. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
 - d. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnání 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.
 - e. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
 - f. 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.
1. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnání 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 Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

Čl. 12 Řízení kontinuity činnosti

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

Čl. 13 Kontrola a audit

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

Čl. 14 Fyzická bezpečnost

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávек aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. 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.
 - b. V rozsahu poskytování Služeb 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

5. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávек aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/ktará neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
 - b. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
 - c. 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 Smlouvě.
 - d. 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.
 - e. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
 - i. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
 - ii. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
 - iii. 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.
 - iv. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s

cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.

- v. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
 - f. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
 - g. 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.
 - h. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky, a to po celou dobu trvání Smlouvy a do 2 let po jejím ukončení.
 - i. Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy a Objednávky a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
 - j. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
 - k. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
6. 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 Smlouva nestanoví jinak.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu poskytování Služeb a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.
-



PŘÍLOHA Č. 10

Vzor Objednávky

Věc: Objednávka č. [BUDE DOPLNĚNO] na základě Smlouvy č. [BUDE DOPLNĚNO]

OBJEDNATEL:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor informatických
činností
zastoupené: Mgr. Jiřím Károlym, ředitelem Odboru informatických činností
MHMP
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: 27-5157998/6000
oprávněná osoba: [BUDE DOPLNĚNO]

POSKYTOVATEL:

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
zastoupená: Ing. Janem Navrátil, členem představenstva
IČO: 256 18 067
DIČ: CZ25618067
bankovní účet: ČSOB, a.s., č.ú. 579 579 583/0300
oprávněná osoba: Ing. Jan Navrátil, Lukáš Materna

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě „Smlouvy o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu Integrované platformy“ č. [BUDE DOPLNĚNO] uzavřené dne [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „Smlouva“) u Vás objednávat níže uvedené služby.

V souladu s občanským zákoníkem a Smlouvou se Potvrzením této objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovateli tak vzniká povinnost poskytovat Služby v požadovaném rozsahu a jejich výsledky předat v Objedávce uvedenému zástupci Objednatele k akceptaci dle Smlouvy a Objednateli vzniká povinnost zaplatit Poskytovateli dohodnutou smluvní odměnu.

1. Předmět Služeb vč. věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění Služeb:

[BUDE DOPLNĚNO – Objednatel vyspecifikuje požadované Služby dle katalogových listů, Služby specialistů či Služby exitu.]

2. Požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb:

[BUDE DOPLNĚNO]

3. Stanovení akceptačních kritérií s odkazem na příslušnou část Technické specifikace, případně stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze Služeb:

[Nejsou stanoveny žádná další akceptační kritéria nad rámec Smlouvy. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

4. Cena za Služby

1. Objednatelem předpokládaný rozsah Služeb specialistů:

[BUDE DOPLNĚNO, POKUD JSOU PŘEDMĚTEM OBJEDNÁVKY TYTO SLUŽBY – předpoklad počtu ČD dle jednotlivých rolí, které budou pověřeny poskytnutím Služeb.]

[Cena za poskytnutí Služeb specialistů bude zaplacená vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle čl. 11 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člověkodů při realizaci Služeb specialistů, tj. Výkaz plnění.]

2. Cena Služeb dle Katalogových listů:

[BUDE DOPLNĚNO, POKUD JSOU PŘEDMĚTEM OBJEDNÁVKY TYTO SLUŽBY.]

Cena Služeb dle Katalogových listů bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby dle katalogových listů dle jednotlivých Katalogových listů poskytovány, a to na základě, a to na základě řádně vystavené faktury Poskytovatelem.

3. Cena Služeb exitu:

[BUDE DOPLNĚNO, POKUD JSOU PŘEDMĚTEM OBJEDNÁVKY TYTO SLUŽBY.]

Cena za Služby exitu bude Objednatel uhradena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb exitu podle Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.

4. Podrobný rozpis jednotkových cen jednotlivých Služeb dle této Objednávky je uveden v Příloze č. 6 Smlouvy.
5. Cenová a platební ujednání pro jednotlivé Služby dle této Objednávky se v plném rozsahu řídí příslušnými odstavci článku 13 Smlouvy.

5. Stanovený místo plnění:

[Místo plnění je totožné s místem plnění dle Smlouvy. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

6. Smluvní sankce nad rámec Smlouvy:

[Smluvní sankce nad rámec Smlouvy nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

7. Další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele:

[Další požadavky Objednatele nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

8. Další podmínky:

1. Smluvní strany této Objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato Objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatel, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejích účastnících, předmětu, číselné označení této Objednávky, datum jejího podpisu a její text.
 2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
 3. Smluvní strany této Objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky 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 zajistí Objednatel.
-

-
4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této Objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
 5. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných poddodavatelů.
 6. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této Objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
 7. Tato Objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma smluvními stranami.
 8. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené touto Objednávkou se řídí Smlouvou a jejími přílohami.
 9. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno, že smluvní strany se mohou v Objednávce od Smlouvy odchýlit, má v případě rozporu této Objednávky a Smlouvy přednost Smlouva vč. jejích příloh.

9. Lhůta k potvrzení Objednávky:

1. V případě že Objednávka neobsahuje vady dle odst. 6.6 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje na tuto Objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po uplynutí lhůty dle odst. 6.6 Smlouvy, písemně reagovat, součástí této reakce musí být u Služeb specialistů upřesnění anebo potvrzení časové náročnosti a rozsahu Služeb. Písemným Potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele dojde k zahájení poskytování Služeb (s výjimkou odst. 6.8 Smlouvy – viz níže).
2. V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě dle odst. 6.7 Smlouvy Poskytovatelem přijata, je Objednávka uplynutím této lhůty u Služeb dle katalogových listů považována za schválenou (viz odst. 6.8 Smlouvy). Poskytovateli tak vzniká povinnost poskytovat Služby dle katalogových listů, a to bez písemného potvrzení Objednávky.

S pozdravem

Za Objednatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

Mgr. Jiří Károly

ředitel odboru informatických činností MHMP

[Poskytovatel akceptuje tuto Objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.]

Poskytovatel má k této Objednávce následující výhrady:

**[DOPLNÍ POSKYTOVATEL, JE-LI RELEVANTNÍ – viz odst. 6.6 Smlouvy a zašle zpět
Objednateli.]**

Za Poskytovatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

[BUDE DOPLNĚNO]

oprávněná osoba ve věcech smluvních
dle Smlouvy

**Potvrzení objednávky nám zašlete zpět datovou schránkou nebo na adresu: Jungmannova
35/29, 111 21 Praha 1.**