

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-009/25
Číslo smlouvy Objednatele: S/0001/2025/KITT6

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

KITT6, příspěvková organizace

se sídlem: Čs. Armády 23, 160 52 Praha 6
zastoupená: Vladimírem Šuvarinou, ředitelem
IČ: 19712031
DIČ: CZ19712031
datová schránka: qkxacbf
(dále jen „Objednatel“)

a

Marbes s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
IČ: 29108373
DIČ: CZ29108373
bankovní spojení: Československá obchodní banka, č. účtu [REDACTED]
datová schránka: xt9urus
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285
(dále jen „Poskytovatel“)

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

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel dne dne 14.3.2025 pod č. 2025/00028 zahájil prostřednictvím nástroje e-Tržště poptávkové řízení na veřejnou zakázku na služby s názvem: „**Uzavření smluvního vztahu - Smlouva o poskytování provozní podpory systému PROXIO na 1 rok**“ (dále jen „**veřejná zakázka**“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci veřejné zakázky byla vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu.
- 1.2 Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „**software**“, „**systém**“ nebo „**produkt**“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „**multilicenční smlouva**“).
- 1.3 Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o. dne 12. 12. 2014.
- 1.4 Provozní podpora, která je předmětem této Smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele a nezahrnuje, ale doplňuje služby poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/05/003183/2014 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory software PROXIO, užívaného Objednatel, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále společně jen „**Služby**“), která tvoří nedílnou součást této Smlouvy a obsahuje rovněž podrobnou specifikaci a rozsah poskytovaných Služeb. Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1 **Základní podporu** -služby poskytované paušálně
 - 2.1.2 **Rozšířenou podporu** - služby poskytované nad rámec základní podpory v rozsahu předplaceného objemu 40 člověkodní ročně
 - 2.1.3 **Rozšířenou podporu** - služby poskytované nad rámec předplaceného objemu).
- 2.2 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4. této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle **Přílohy č. 3** („**Katalog služeb**“) této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa určená Objednatel.

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle čl. 2. odst. 2.1.1 a odst. 2.1.2 Smlouvy je uvedena v **Příloze č. 2**, tabulka č. 1 této Smlouvy.
- 4.3 Cena za poskytování Služeb dle čl. 2. odst. 2.1.1 a odst. 2.1.2 Smlouvy bude Objednatel hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každé kalendářní čtvrtletí vždy předem, nejpozději do posledního dne prvního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (tj. do konce ledna, dubna, července, října). K Ceně za poskytování Služeb dle čl. 2. odst. 2.1.1 a odst. 2.1.2 Smlouvy bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. V případě, že Služby dle čl. 2. odst. 2.1.1 a odst. 2.1.2 této Smlouvy nebudou poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí, bude cena za tyto Služby hrazena poměrně, a to dle poměru dnů skutečného poskytování Služeb dle čl. 2. odst. 2.1.1 a odst. 2.1.2 Smlouvy k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí.
- 4.4 Cena za Služby dle čl. 2. odst. 2.1.3 Smlouvy bude Objednatel hrazena měsíčně zpětně na základě Objednatel odsouhlaseného Výkazu poskytovaných Služeb a daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby dle čl. 2. odst. 2.1.3 Smlouvy poskytovány, a to dle skutečně odpracovaných člověkohodin za použití nabídkové jednotkové ceny Poskytovatele uvedené v **Příloze č. 2**, tabulka č. 2 této Smlouvy („**Cena za nadstandartní provozní podporu**“). K ceně za Služby dle čl. 2. odst. 2.1.3 Smlouvy bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.5 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré faktury za poskytnutí

Služeb dle této Smlouvy, budou obsahovat Objednatelem potvrzené výkazy poskytnutých Služeb ve smyslu čl. 10. této Smlouvy, jejichž vzory jsou uvedeny v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:

- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
- (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
- (iii) popis plnění Poskytovatele.

- 4.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli na jeho adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady příslušné faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.7 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Pokud Objednatel neposkytne v článku 5. odst. 5.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat po Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy.

6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně, včas, v souladu se zákonem a s touto Smlouvou. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

7 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI

- 7.1 Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se Poskytovatel v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které mu Objednatel v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní (dále jen „**důvěrné informace**“).
- 7.2 Důvěrné informace touto Smlouvou chráněné tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly Objednatelem takto označeny a byly poskytnuty Poskytovateli. Důvěrné informace mohou být dále společně označeny též jako „**chráněné informace**“.
- 7.3 Poskytovatel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Objednatel má právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Poskytovatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 7.4 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Poskytovatel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 7.5 Za důvěrné informace se podle této Smlouvy bez ohledu na formu jejich získání považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení informačních systémů Objednatele a informace Objednatele pro nakládání s informacemi, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále

se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně Objednatелеm označeny.

- 7.6 Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje zavázat k mlčenlivosti i veškeré své zaměstnance, jakož i veškeré třetí osoby, které by mohly přijít s takovými informacemi v rámci své činnosti, byť nahodile, do styku.
- 7.8 Závazky k zachování důvěrnosti informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné i po ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak než porušením této Smlouvy, nebo je Objednatel přestane utajovat; v pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.
- 7.9 Po ukončení účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli všechny poskytnuté materiály obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepiše protokol podepsaný oběma Smluvními stranami.
- 7.10 Nehledě na ustanovení tohoto článku Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatелеm, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

8 ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s touto Smlouvou postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (dále jen „**Nařízení**“).
- 8.2 Objednatel je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 8.3 Při plnění této Smlouvy nepřichází Poskytovatel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „**chráněné osobní údaje**“).
- 8.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
 - b) zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),

- c) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této Smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 8.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením.
- 8.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této Smlouvy, např. jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením.
- 8.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 8.9 Po skončení účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku Smlouvy neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

9 BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní pravidla Objednatele, která jsou uvedena v **Příloze č. 5** této Smlouvy, s nimiž jej Objednatel prokazatelně před podpisem této Smlouvy seznámil, což Poskytovatel podpisem této Smlouvy stvrzuje.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat bezpečnostní pravidla uvedená v **Příloze č. 5** této Smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor Objednatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.
- 9.4 Poskytovateli je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.

10 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 10.1 O Službách dle článku 2. odst. 2.1.2 této Smlouvy v průběhu každého kalendářního čtvrtletí vyhotoví Poskytovatel výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** této Smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 10.2 Z Výkazu poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 10.3 Výkaz poskytnutých Služeb dle článku 10. odst. 10.1 této Smlouvy bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele specifikované v čl. 13. Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba Objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých Služeb považován za schválený.
- 10.4 O poskytnuté nadstandardní provozní podpoře dle článku 2. odst. 2.1.3 této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, který předloží Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak Oprávněná osoba Objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých Služeb považován za schválený.

11 SANKCE

- 11.1 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky bez DPH za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu skutečné škody.
- 11.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A pro Služby poskytované podle článku 2. odst. 2.1.1 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A pro Služby poskytované podle článku 2. odst. 2.1.1 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A pro Služby poskytované podle článku 2. odst. 2.1.1 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C pro Služby poskytované podle článku 2. odst. 2.1.1 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této

Smlouvy;

- (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C pro Služby poskytované podle článku 2. odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (vi) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2. odst. 2.1.2 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy.
 - (vii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2. odst. 2.1.3 této Smlouvy v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy.
- 11.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7., čl. 9. a čl. 6. odst. 6.5 a 6.6 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 11.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 11. Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 11.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 11. Smlouvy proti jakýmkoli v daném okamžiku i nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 11.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
- ## 12 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY
- 12.1 Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou 1 rok** od data účinnosti Smlouvy.
- 12.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 12. odst. 12.6 této Smlouvy, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 12. odst. 12.7 této Smlouvy, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou či ze zákonných důvodů.
- 12.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 12.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 12.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 12.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 12.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

- 12.8 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací a
 - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

13 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 13.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

[REDACTED]
[REDACTED]
Vladimír Šuvarina, [REDACTED]

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 13.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 13.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou.

14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 13. odst. 13.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 14.2 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 14.3 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do třiceti (30) dnů ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou

pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.

- 14.4 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 14.5 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě.
- 14.6 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této Smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže Smluvní strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a Smluvní strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase, max. do 40 dnů (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.
- 14.7 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 14.8 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, mezi Smluvními stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy ani k nim nebude při výkladu této Smlouvy přihlíženo, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 14.9 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, zproští Smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Smluvní strana není v prodlení s plněním, pokud je takové prodlení způsobeno prodlením druhé Smluvní strany s plněním jejích povinností.
- 14.10 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této Smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležité odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto Smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této Smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé Smluvní straně za podmínek této Smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 14.11 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.

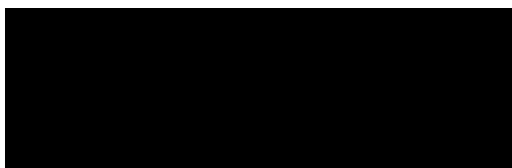
- 14.12 Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č.297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, všemi Smluvními stranami.
- 14.13 Poskytovatel bere na vědomí, že KITT6 je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a souhlasí s tím, aby veškeré informace v této Smlouvě obsažené, s výjimkou osobních údajů, byly poskytnuty třetím osobám, pokud si je vyžádají, a též prohlašuje, že nic z obsahu této Smlouvy nepovažuje za důvěrné ani za obchodní tajemství.
- 14.14 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany dále berou na vědomí, že tato Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Dále platí, že nebude-li Smlouva uveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, bude od počátku zrušena. Tato Smlouva bude uveřejněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uzavření.
- 14.15 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
 - Příloha č. 2:** Cena Služby provozní podpory
 - Příloha č. 3:** Katalog služeb
 - Příloha č. 4:** Vzory Výkazu poskytnutých Služeb
 - Příloha č. 5:** Bezpečnostní pravidla pro práci v informačním systému (IS) Úřadu městské části Praha 6
- 14.16 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze

V _____ dne _____

za Objednatele:
KITT6

za Poskytovatele:
Marbes s.r.o.



Podpis: _____
Jméno: Vladimír Šuvarina
Funkce: ředitel

Podpis: _____
Jméno: Ing. Miroslav Dvořák
Funkce: jednatel

Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká v prostředí Objednatele (TABULKA Č. 1):

1.	Registry a Evidence včetně dílčích komponent <ul style="list-style-type: none">- Evidence smluvních partnerů (ESP)- Evidence nemovitého majetku (ENO)- Katastr- Evidence organizační struktury (EOS) - administrace, práva- Hledáček s vazbou na RPP (registr práv a povinností) a ISZR
2.	Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně dílčích agend a rozhraní na eSpis a Ginis <ul style="list-style-type: none">- Sociálně právní ochrana dětí- Sociální agendy- Přestupky- Stížnosti, petice a poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím- Evidence soudních sporů- Centrální evidence smluv- Centrální evidence pohledávek a vymáhání
3.	Usnesení
4.	MAPIIO
5.	ZVES – Zveřejňování smluv
6.	Volební agenda
7.	Vidimace a legalizace, matrika
9.	Místní poplatky vč. napojení na Portál Pražana
12.	Silniční hospodářství
13.	Životní prostředí
14.	Podpisová kniha

Rozsah poskytované podpory pro uvedené softwarové komponenty **PROXIO** (TABULKA Č. 2):

PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY:

Služba
1. Základní podpora
1.1. Helpdesk
1.2. Řešení incidentů
2. Rozšířená podpora
2.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
2.2. Poskytování konzultací
2.3. Provozní kontrola systému
2.4. Implementace nových verzí produktu
2.5. Poskytování školení

2.6. Metodická podpora
2.7. Řízení projektu
2.8. Součinnost a další sjednané činnosti

ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služby základní podpory jsou poskytovány formou služeb:

- helpdesk
- řešení incidentů

popsaných v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy.

ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu **40** člověkodní na základě požadavků Objednatele zadaných prostřednictvím služby helpdesk po dobu trvání této Smlouvy pomocí vzdálené správy či v sídle Objednatele formou služeb:

- řešení servisních požadavků,
- poskytování konzultací,
- provozních kontrol systému,
- implementace nových verzí produktů,
- poskytování školení,
- metodické podpory,
- řízení projektu,
- součinnost a další sjednané činnosti,

popsaných v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy.

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. V souladu s článkem 3. odst. 3.2 Smlouvy je místem plnění pro Služby poskytované dle této Smlouvy sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, jinak dle povahy požadavku sídlo Objednatele, případně jiná místa určená Objednatelem.
2. Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
3. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků Poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo KITT6 pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
4. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby dle této Smlouvy do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery.
5. Objednatel zajistí vzdálený přístup Poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.
6. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
7. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může Poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.

8. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s Poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy.
9. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou (např. telefonicky) není ze strany Poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
10. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle Smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
11. Pracovník Objednatele odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této Smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatele s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
12. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
13. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami Smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude Poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.
14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude Poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí Služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných Služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace a její verze

- Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
 - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
 - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Jednoznačný identifikátor záznamu
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
 - Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka apod.), vedoucí k určení kategorie vady
 - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (smlouva o dílo, cílový koncept, příručka, právní norma)
 - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady díla.
23. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí Poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr „Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady“.
24. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
25. Servisní požadavek typu „REKLAMACE“ musí být Objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti „REKLAMACE“ – viz **Příloha č. 3** Smlouvy.
26. Provozní doba je časový úsek, po který jsou Služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní Služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.

Příloha č. 2

CENA ZA SLUŽBY PROVOZNÍ PODPORY

CENA ZA SLUŽBY PROVOZNÍ PODPORY DLE ČL. 2. ODS. 2.1.1 A
ODS. 2.1.2 SMLOUVY

(TABULKA Č. 1):

Služba	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za 12 měsíců (Kč bez DPH)
Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk	247 200	988 800
Řešení incidentů		
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory) v rozsahu předplaceného objemu 40 člověkodní ročně		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	148 000	592 000
Poskytování konzultací		
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování školení		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
Celkem bez DPH	395 200	1 580 800

CENA ZA SLUŽBY PROVOZNÍ PODPORY DLE ČL. 2. ODS. 2.1.3 SMLOUVY

(TABULKA Č. 2):

Sazba/hod.	2 000,- Kč/hod. bez DPH
-------------------	--------------------------------

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list 1.1 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	1.1		
Název služby	Helpdesk		
Popis služby	<p>Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SPoC - Single Point of Contact) a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele)</p> <p>Služba garantuje reakci ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.</p>		
Rozsah a parametry služby			
<p>Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.</p> <p>Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 1.2 - Řešení incidentů.</p> <p>Reakční doba pro službu 1.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.</p>			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 18:00 (5 x 10)
<p>Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 18:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.</p> <p>V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.</p>			
Detailní popis			
<p>Helpdesk bude jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce.</p> <p>Služba Helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.</p>			
KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK			
PRIMÁRNÍ KONTAKT			
www stránky aplikace helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz			
DALŠÍ KONTAKTY			
Email: mcdesk@marbes.cz			
Tel.: +420 378 121 500			
Adresa: Marbes s.r.o., Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň			
ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK			
Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím Oprávněné osoby zápisem do této aplikace.			
Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může			

Oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

SLUŽBA HELP-LINE

Součástí služby HelpDesk je služba HELP-LINE

V rámci poskytování služby je Objednatel oprávněn využít v naléhavých případech telefonní kontakt na prvoinstanční Helpdesk Poskytovatele.

KONTAKTNÍ ÚDAJE HELP-LINE

Tel.: +420 725 074 297

ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELP-LINE

Službu HELP-LINE mohou využívat pouze oprávněné osoby Objednatele v rámci ceny za službu Helpdesk max. 4x za jeden kalendářní měsíc. Po využití každé jednotlivé služby HELP-LINE musí Objednatel vytvořit záznam do helpdeskového nástroje Poskytovatele. Požadavky na využití služby HELP-LINE nad rámec výše uvedeného rozsahu za jeden kalendářní měsíc budou řešeny v rámci využití služby 2.2. Poskytování konzultací, která je součástí rozšířené podpory. Minimální časová jednotka je 15 min.

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 1.2 Řešení incidentů. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření **za Služby spadající do základní podpory** jsou souhrnně reportovány prostřednictvím služby Helpdesk.

O Službách nespádajících do základní podpory vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jejichž vzory jsou uvedeny v **Příloze č. 4** Smlouvy. Každý Výkaz musí obsahovat:

- soupis všech Služeb,
- vyúčtování všech Služeb.

DEFINICE POJMŮ

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba: reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;

- Požadavek **v řešení** – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku:
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (escalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 1.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	1.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (dny)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 18:00	4	24	8
Kategorie B	8:00 – 18:00	11	-	16
Kategorie C	8:00 – 18:00	22	-	40
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
Detailní popis				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, • Zprovoznění systému náhradním způsobem, • Úplné odstranění závady. <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. • Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. • Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup. <p>SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p> <p>DEFINICE POJMŮ</p> <p>Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.</p> <p>Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho</p>				

částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup. Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkcí systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o „Stav neohrožující funkčnost“. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práci na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn., že původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn Smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání Služeb provozní podpory dle čl. 2, odst. 2.1.2 Smlouvy, nebo v rámci čerpání Služeb provozní podpory dle čl. 2, odst. 2.1.3 ,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli

v rámci služby 1.1. Helpdesk.

OMEZENÍ SLUŽBY

Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu služby Helpdesk, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

Katalogový list 2 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu „nereklamac“ a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
<p>Řešení změnových požadavků typu „NEREKLAMACE“ vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) • Poskytování konzultací • Provozní kontrola systému, • Implementace nových verzí produktů, • Poskytování školení • Metodická podpora • Řízení projektu • Součinnost a další sjednané činnosti <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma Smluvními stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu přesahujícím 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení daného období, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.</p>		

Katalogový list 2.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • změny nebo doplnění konfigurace produktu, • úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, • úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, • úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí). 		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:		
<ul style="list-style-type: none"> • nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; • nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; • zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele; • zajištění spolupráce dotčených třetích stran; • zajištění případných termínů plánované odstávky. 		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.		
Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.		
OMEZENÍ SLUŽBY		
Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.		

Katalogový list 2.2 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.2	
Název služby	Poskytování konzultací	
Popis služby	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě sídla Objednatele nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.</p> <p>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě sídla Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		

Katalogový list 2.3. – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.3.	
Název služby	Provozní kontrola systému	
Popis služby	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
Poskytovatel provádí inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele.		

Poskytovatel přímo v místě Objednatele, popř. vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem, sleduje stav a chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele.

Náplní služby je především:

- reakce na aktuální stav systému a případná korekce na základě zjištěných skutečností,
- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele,
- mapování vytížení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí Oprávněná osoba Objednatele.

Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.

SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU

Pro potřeby poskytování služby 2.3. Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli:

- poskytnout určení kontaktních osob pro konzultaci zjištěných skutečností a notifikaci nalezených incidentů,
- umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.

Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).

OMEZENÍ SLUŽBY

Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 1.1 Helpdesk.

Katalogový list 2.4 – Implementace nových verzí produktu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.4	
Název služby	Implementace nových verzí produktu	
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Implementace upgrade a update software do prostředí Objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi software vzniká jeho předáním a převzetím.</p> <p>Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Představení nové verze • Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele • Finální schválení implementace nové verze • Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení • Rozhodnutí o produkčním startu nové verze • Implementace nové verze na produkční prostředí • Produkční start nové verze. <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Předmět plnění je poskytován na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě sídla Objednatele.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.</p>		

Katalogový list 2.5 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.5	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Objednatele.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> • v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, • při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, • při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO. <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		

Katalogový list 2.6 – Metodická podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.6	
Název služby	Metodická podpora	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>V rámci této služby Poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality systému.</p>		

Katalogový list 2.7 – Řízení projektu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.7	
Název služby	Řízení projektu	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele.</p> <p>Poskytovatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</p> <p>Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

Katalogový list 2.8 – Součinnost a další sjednané činnosti		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.8	
Název služby	Součinnost a další sjednané činnosti	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat Objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností Poskytovatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Řešení systémových problémů, • Implementace systémů třetích stran, • Spolupráce při tvorbě koncepce informačního systému Objednatele. <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh apod.</p> <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů apod. Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Účast na schůzkách koncepčních týmů, • Účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem, • Vypracování stanovisek, vyjádření a posudků, • a další sjednané činnosti. <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</p> <p>Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

Příloha č. 4

VZORY VÝKAZU POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Vzor výkazu poskytnutých služeb dle čl. 2, odst. 2.1.2 Smlouvy

Objednatel:			
Zástupce Poskytovatele:			
Období/rok:		Modul:	

DEN	ČINNOST	Doba činnosti v hod	Pracovník Poskytovatele
Celkem			

Rekapitulace	
Předplacené hodiny aktuální rok + převod z minulého roku	
Předplacené hodiny na počátku období	
Předplacené hodiny na konci období	

Dne:	xxxx	Zástupce Poskytovatele:		Podpis:	
Dne:	xxxx	Zástupce Objednatele:		Podpis:	

Vzor výkazu poskytnutých služeb dle čl. 2, odst. 2.1.3 Smlouvy

Objednatel:			
Zástupce Poskytovatele:			
Období/rok:		Modul:	

DEN	ČINNOST	ÚČTOVANÉ SLUŽBY ZA ROZŠÍŘENOU PODPORU				
		Zadavatel	Doba činnosti v hod	Sazba za hod v Kč	Celkem	Dodavatel
CELKEM účtované služby za rozšířenou podporu						

Dne:	xxxx	Zástupce Poskytovatele:		Podpis:	
Dne:	xxxx	Zástupce Objednatele:		Podpis:	

Příloha č. 5

BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PRO PRÁCI V INFORMAČNÍM SYSTÉMU (IS) ÚŘADU MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 6 (DÁLE JEN „ÚŘAD“)

ICT (informační a komunikační technologie) jsou veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi

IS (Informační systém) je celek složený z počítačového hardwaru, souvisejícího softwaru a dat.

1. Přístup k IS úřadu

- a) Přístup jiných subjektů (dále jen „**druhá smluvní strana**“) k IS úřadu je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s městskou částí Praha 6 (dále jen „**první smluvní strana**“).
- b) Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci v IS úřadu a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- c) Je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům. Dále je zakázáno provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti síťových prostředků a služeb a způsobů zabezpečení.
- d) Druhá smluvní strana je povinna používat pouze jí přidělené přístupy a povolené způsoby přístupu, (fyzické přístupy, přístupové údaje, povolené časy pro přístup a přidělená oprávnění), a je odpovědná za jejich používání, za svou činnost v IS úřadu a dodržování bezpečnostních pravidel při práci s informacemi. Přidělené údaje jsou pro druhou stranu závazné, jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti Smlouvy. Tyto údaje jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Předávacím protokolu k účtu.
- e) Přístupy a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků. Druhá smluvní strana nesmí do přidělených oprávnění zasahovat a měnit je. Pokud zjistí, že oprávnění jsou odlišná od dohodnutých, neprodleně na to upozorní odpovědné osoby nebo správce IS.
- f) Druhá smluvní strana nesmí vytvářet žádné přístupové cesty do IS úřadu a měnit přístupová oprávnění. Tyto změny může provádět správce IS na základě písemné žádosti.
- g) Přistupovat k IS úřadu mohou pouze poučení pracovníci a subdodavatelé druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k IS úřadu.
- h) Pracovníci a subdodavatelé druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny odpovědných osob (uvedených ve Smlouvě) správců IS, případně dalších pracovníků oddělení informatiky.
- i) Činnost druhé smluvní strany v IS úřadu je monitorována a evidována. Pověření pracovníci zaměstnanci první smluvní strany mohou ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel a zakázat neoprávněné aktivity.
- j) Druhá smluvní strana je povinna předat informace o provedených zásazích a změnách a bez zbytečného prodlení je promítnout do dokumentace.

2. Účty a hesla

- a) Přidělené přihlašovací účty jsou chráněny heslem. Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- b) Mimo povolené časy pro přístup jsou přístupové účty neaktivní. V případě potřeby mohou jejich aktivaci schválit a zajistit oprávněné osoby.
- k) Při porušení bezpečnostních pravidel druhou smluvní stranou mohou být přidělené přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.

3. Vzdálený přístup a vzdálená údržba

- a) Vzdálený přístup do IS úřadu je možný pouze dohodnutým způsobem. Vzdálený přístup je vždy šifrován.
- b) Přístup je možný pouze z pracovní stanice, která má nainstalovaný podporovaný operační systém, nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem, a má aktivní a aktuální antivirovou ochranu.
- c) Pro zvýšení bezpečnosti může být vzdálený přístup umožněn pouze z ověřených konkrétních předem definovaných IP adres druhé smluvní strany.
- d) Přístup k systémům v oblastech s vysokou úrovní zabezpečení za účelem vzdálené údržby (např. u významných informačních systémů úřadu) musí být chráněn kromě šifrování i silnou autentizací druhé smluvní strany.
- e) Pracovní stanice určené k přístupu do IS úřadu ze vzdálené lokality musí být fyzicky zabezpečeny proti přístupu neoprávněných osob.

4. Zabezpečení fyzického přístupu k IS

- a) Servery, síťové komponenty a další ICT zařízení jsou zabezpečeny proti fyzickému přístupu. Přístup do místností se servery s citlivými daty a přístup k síťovým zařízením je regulován a odpovídajícím způsobem monitorován. Pokud fyzické zabezpečení citlivých dat není dostatečné, musí být zabezpečena šifrováním.
- b) Fyzický přístup k prostředkům IS je umožněn pouze druhým smluvním stranám (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.), u kterých udělení přístupu vyplývá z uzavřené smlouvy. Fyzický přístup k prostředkům IS je možné uskutečnit pouze se souhlasem správce IS nebo vedoucího oddělení informatiky.
- c) Pohyb pracovníků a subdodavatelů druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků oddělení informatiky nebo se souhlasem vedoucího oddělení informatiky.
- d) Pro práci v IS úřadu smí být použita pouze přidělená technika úřadu. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě úřadu je zakázáno. Výjimky povoluje správce IS.
- e) Na přidělenou techniku úřadu nesmí být bez souhlasu pověřené osoby nahráván, instalován nebo z ní odebírán žádný software.
- f) Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění (pracovní stanice, nosiče dat, papírové dokumenty).
- g) Přenosná paměťová média musí být vždy uchovávána na bezpečném místě, např. v uzamčené skříni, stole nebo místnosti. Originální datová média a záložní kopie citlivých souborů musí být ukládány na bezpečném místě, chráněném nejen proti odcizení a zneužití, ale i proti poškození nebo zničení.
- h) Pracovní stanice a data na nich uložená musí být chráněna proti odcizení, proti neoprávněnému přístupu a proti poškození nebo zničení.

5. Ochrana dat a informačních aktiv

- a) Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
- b) Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům první smluvní strany odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
- c) Ukládání pracovních dat je možné pouze na místa, která určí odpovědná osoba.
- d) Druhá smluvní strana nesmí zobrazovat, měnit, mazat nebo kopírovat citlivá data, zejména pak osobní údaje, pokud to nesouvisí se schváleným účelem přístupu.
- e) Opravy ICT komponent mohou být prováděny pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s první smluvní stranou.

- f) Vadná zařízení (včetně pevných disků) s nešifrovanými citlivými daty mohou být předány externím servisním specialistům pouze po schválení správcem IS nebo vedoucím oddělení informatiky.
- g) Pokud druhá smluvní strana při práci v IS úřadu přijde do styku s osobními údaji dle platné legislativy nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
- h) Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně skartována.
- i) Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny správcem IS a zaznamenány stanoveným způsobem.

6. Ochrana proti škodlivým kódům

- a) Servery a pracovní stanice jsou vybaveny antivirovým skenerem.
- b) Pokud některé aplikace nabízejí možnost zvýšené ochrany, musí být odpovídajícím způsobem nastavena. Způsob nastavení schvaluje správce IS.
- c) Nebezpečné typy souborů jsou blokovány firewallem nebo skenerem v bráně. Výjimky schvaluje v řádně odůvodněných a zdokumentovaných případech správce IS.
- d) Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům nejen pro nastavení a využívání prostředků úřadu, ale i na přístupových bodech a zařízeních druhé smluvní strany.

7. Bezpečnostní incidenty

- a) Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit odpovědným osobám porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty, zjištěná zranitelná místa, nedostatky a nesoulady. Při jejich prošetřování a odstraňování je povinna poskytnout účinnou součinnost.
- b) Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení správcem IS.

8. Používání internetu

- a) Druhá smluvní strana může používat při práci v IS úřadu internet pouze pro účely plnění Smlouvy za podmínky dodržování všech bezpečnostních pravidel, platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem IS.
- b) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí úřadu.

9. Tisk

- a) Druhá smluvní strana může tisknout na tiskárnách úřadu pouze s povolením odpovědné osoby. Tisknout je povoleno pouze dokumenty související s předmětem Smlouvy a při tisku je nutno šetřit spotřební materiál.
- b) Tištěné dokumenty musí být zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí, až do jejich bezpečné skartace.

10. Použití kryptografických technik

- a) Kryptografické metody musí být použity vždy, jestliže není možné bezpečnost dat nebo komunikace zaručit jinými způsoby. Jedná se např. o přenosy citlivých dat prostřednictvím nedůvěryhodných sítí nebo přístup externích subjektů k citlivým zdrojům.
- b) Použity mohou být pouze takové kryptografické algoritmy a protokoly a v takovém užití (např. odpovídající délky klíčů), které jsou podle platných standardů všeobecně považovány za bezpečné.
- c) Použití proprietárních nebo obecně neuznávaných algoritmů není dovoleno, výjimky povoluje správce IS.