



**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU
NÁRODNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU INTEGROVANÉHO
ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU**

Smluvní strany

Česká republika - MINISTERSTVO VNITRA

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34, Praha 7
zastoupená: Ministerstvem vnitra - generálním ředitelstvím Hasičského
záchranného sboru České republiky,
brig. gen. Ing. Františkem Zadinou, náměstkem generálního ředitele
Hasičského záchranného sboru České republiky
kontaktní adresa: Kloknerova 2295/26, 148 01, Praha 414
IČ: 00007064
DIČ: CZ 00007064
bankovní spojení: 

(dále jen „Objednatel“)

číslo smlouvy Objednatele: 127/2017

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
zastoupený: Alanem Ilczyszynem, ředitelem
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A,
vložka 77322
bankovní spojení: 

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: 2017/148 NAKIT

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu o zajištění provozu Národního informačního systému integrovaného záchranného systému (dále jen „Smlouva“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „ObZ.“).

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 Vláda České republiky schválila svým usnesením ze dne 4. 4. 2012 č. 224, k Informaci o zajištění vybraných služeb informačních a komunikačních technologií využívaných státní správou, realizaci projektu Národní informační systém integrovaného záchranného systému cestou České pošty, s.p. Za tímto účelem byla ze strany Ministerstva vnitra provedena změna Zakládací listiny státního podniku Česká pošta, s.p., spočívající v rozšíření předmětu činnosti České pošty, s.p., o výkon vybraných ICT služeb pro státní správu a současně byl k 1. květnu 2012 založen Odštěpný závod ICT služby v rámci České pošty, s.p.
- 1.2 Vláda České republiky schválila svým usnesením č. 1065, ze dne 21. prosince 2015, založení státního podniku Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., v návaznosti na § 3 odst. 4 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 V návaznosti na usnesení vlády České republiky ze dne 11. 5. 2016 č. 413 k rozdělení státního podniku Česká pošta, s.p. odštěpením Odštěpného závodu ICT služby, rozhodl zakladatel Česká republika-Ministerstvo vnitra dne 15. 6. 2016 pod č. j. MV 85243-1/NV-2016 o odštěpení Odštěpného závodu ICT služby, organizační jednotky státního podniku Česká pošta, s.p., a současném sloučení Odštěpného závodu ICT služby se státním podnikem Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., a to s účinností k rozhodnému dni této přeměny 1. 7. 2016.
- 1.4 Z postavení Poskytovatele, vůči němuž Objednatel vykonává funkci zakladatele podle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, a charakteru Služeb (jak je tento pojem definován níže v textu této Smlouvy) vyplývá možnost, aby Objednatel zadal zajištění poskytování předmětných služeb Poskytovateli, neboť podmínky podle § 11 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů jsou v daném případě splněny. I z komunikace s Úřadem na ochranu hospodářské soutěže, zejména z č.j. ÚHOS-6521/2012/500/MKo (dále jen „**Návazná komunikace s ÚOHS**“), vyplývá možnost, aby Objednatel zadal zajištění poskytování předmětných služeb Poskytovateli, neboť podmínky podle příslušných právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek, pro zadání veřejné zakázky mimo režim zákona, a podmínky dle Návazné komunikace s ÚOHS, jsou v daném případě splněny.
- 1.5 Dne 4. 3. 2013 byla mezi Objednatelem, jako zadavatelem, a Českou poštou, s.p., Odštěpným závodem ICT služby, jako dodavatelem, uzavřena Smlouva o dílo na dodávku pro projekt Národní informační systém integrovaného záchranného systému, č. smlouvy Zadavatele: 7/2013, č. smlouvy Dodavatele: 2013/009 OZ ICT, a následně byl k této smlouvě o dílo uzavřen dne 10. 1. 2014 Dodatek č. 1, dne 17. 10. 2014 Dodatek č. 2, dne 30. 3. 2015 Dodatek č. 3, dne 10. 6. 2015 Dodatek č. 4, dne 20. 7. 2015 Dodatek č. 5, dne 26. 8. 2015 Dodatek č. 6 a dne 8. 12. 2015 Dodatek č. 7 (dále jen „**Smlouva o dílo**“).
- Tato Smlouva je mezi smluvními stranami uzavírána v návaznosti na ustanovení čl. 06. odst. 4. Smlouvy o dílo, resp. v návaznosti na čl. 1.1 Výzvy pro jednání MV-generálního ředitelství HZS ČR s generálním dodavatelem Českou poštou, s.p., Odštěpným závodem ICT služby, pro projekt Národní informační systém integrovaného záchranného systému, č.j. MV-106483-7/PO-OVL-2012 ze dne 12.11.2012 (dále jen „**Výzva pro jednání**“).
- 1.6 Projekt Národní informační systém integrovaného záchranného systému, reg. č. CZ.1.06/3.4.00/11.07071 byl spolufinancován ze strukturálních fondů Evropské unie, konkrétně z Integrovaného operačního programu. Během doby udržitelnosti, tj. od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2020 (dále jen „**Doba udržitelnosti**“), je Objednatel povinen udržet dosažené výstupy projektu Národní informační systém integrovaného záchranného systému a dodržovat další

pravidla vyplývající ze spolufinancování z Integrovaného operačního programu (dále jen „**Udržitelnost**“).

- 1.7 Mezi Národní agenturou pro komunikační a informační technologie, s. p., jako Poskytovatelem a Českou republikou – Ministerstvem vnitra, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7, IČO: 00007064 (dále jen „**MV ČR**“), jsou v okamžiku podpisu této smlouvy uzavřeny smluvní vztahy k zajištění správy a provozu komunikační infrastruktury, jejímž předmětem je mimo jiné rovněž poskytování následujících služeb souvisejících taktéž s provozem Národního informačního systému integrovaného záchranného systému (dále jen „**NIS IZS**“):

- Help Desk
- Provoz, správa a údržba ITS NGN
- Dohledové systémy

(dále též „**Služby pro MV**“).

Přesné rozhraní mezi službami zajišťovanými MV ČR a Objednatelem je součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 1.8 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.8.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
- 1.8.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

- 1.9 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.9.1 je státním podnikem dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů,
- 1.9.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v této Smlouvě a Výzvě pro jednání a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.9.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku,
- 1.9.4 je seznámen se skutečností, že realizační fáze projektu Národní informační systém integrovaného záchranného systému byla spolufinancována z Integrovaného operačního programu a že z této skutečnosti vyplývají pro Poskytovatele povinnosti, jež je Poskytovatel v Době udržitelnosti (resp. po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy, bude-li tato ukončena před uplynutím Doby udržitelnosti) povinen dodržovat, a které jsou definovány dále v této Smlouvě,
- 1.9.5 bude poskytovat služby s vědomím, že jsou poskytovány pro operační střediska složek integrovaného záchranného systému (dále jen „**IZS**“) a na funkčnosti těchto služeb závisí ochrana životů a zdraví obyvatel, životního prostředí, zvířat a majetku.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění provozu NIS IZS.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu NIS IZS (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:

3.1.1 Služba NIS.01 – Provoz, správa a údržba prostředí NIS IZS,

3.1.2 Služba NIS.02 – Ad hoc služby.

Objednatel bere na vědomí, že poskytování služby NIS.01 je vázáno na to, že jsou mezi Poskytovatelem a MV ČR uzavřeny smlouvy na zajištění Služeb pro MV ČR. V případě, že nejsou uzavřeny příslušné smlouvy na zajištění Služeb pro MV ČR v rozsahu definovaném též Přílohou 1 této Smlouvy, nebude moci být Služba NIS.01 Poskytovatelem řádně poskytována. Poskytovatel v takovém případě nebude povinen dodržovat s tím související SLA, a Poskytovatel nebude povinen k náhradě škody případně způsobené touto skutečností. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli, že Služby pro MV nejsou ze strany Poskytovatele vůči MV ČR poskytovány.

Stanoví-li kreditace či jiné sankce za nedodržení Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) ve vztahu k těmto službám, uplatní se pouze sankce těchto smluv s MV ČR a nikoliv z této Smlouvy.

Služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy. Služby jsou v Příloze č. 1 vymezeny buď jako:

3.1.3 pravidelná Služba (Služba uvedená v odst. 3.1.1) poskytovaná po dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Pravidelně poskytovaná služba**“) a u které je stanovena pravidelná platba; nebo jako

3.1.4 ad hoc Služby (Služby uvedené v odst. 3.1.2) poskytované na základě písemné objednávky Objednatele učiněné postupem dle čl. 5 odst. 5.1 této Smlouvy, u kterých je stanovena platba dle výkonu, a které zahrnují nákup personální kapacity (lidských zdrojů) Poskytovatele či konkrétně specifikovaných plnění souvisejících se zajištěním provozu, servisu, maintenance a dohledu NIS IZS (dále jen „**Ad hoc služby**“).

K ceně za Služby (v případě služby uvedené v odst. 3.1.1) či Ad hoc službu budou připočteny částky za platbu třetím stranám.

- 3.2 Poskytovatel se dále zavazuje vytvořit dokumentační základnu Služeb (dále jen „**Dokumentační základna**“), ve které budou obsaženy veškeré dokumenty vztahující se k poskytování jednotlivých Služeb a plnění této Smlouvy jako celku, a to:

3.2.1 veškeré specifikace, manuály či licenční podmínky veškerého hardware, software a jiného plnění poskytnutého Objednateli po nabytí účinnosti této Smlouvy;

3.2.2 veškeré technické podmínky a normy, dle kterých jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány;

3.2.3 veškeré dokumenty, které Poskytovatel obdržel od Objednatele a které se vztahují k provozu NIS IZS nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy;

3.2.4 veškeré dokumenty, které se vztahují k provozu NIS IZS nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy a kterými disponuje Poskytovatel ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy;

3.2.5 provozní dokumentace provozu NIS IZS a bezpečnostní dokumentace;

3.2.6 seznam subdodavatelů Poskytovatele dle odst. 3.7 této Smlouvy;

3.2.7 seznam Infrastrukturního majetku dle čl. 6 odst. 6.1 této Smlouvy;

- 3.2.8 soupis majetku, na který se dle čl. 6 odst. 6.9 této Smlouvy vztahuje záruka za jakost delší než 2 roky,
- a to bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje aktualizovat Dokumentační základnu bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 kalendářních dnů od vzniku skutečností rozhodných pro změnu Dokumentační základny. Dokumentační základna bude rozdělena dle jednotlivých kategorií dokumentů uvedených výše a dle Služeb, ke kterým se bude vztahovat. Dokumentační základna bude Objednatelům po jejím vytvoření akceptována postupem dle čl. 7 odst. 7.1 této Smlouvy (s výjimkou dokumentů uvedených v odst. 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.6 této Smlouvy, které z povahy věci nemohou být ze strany Objednatelů předmětem žádné akceptace) stanoveným pro akceptaci plnění poskytnutých v rámci Ad hoc služeb.
- 3.3 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě a v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástí či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
- 3.6 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatelův prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „Stávající software“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (subdodavatelů) uvedených v dokumentu nazvaném „Seznam subdodavatelů“, který bude obsažen v Dokumentační základně dle odst. 3.2 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli. Při poskytování Služeb subdodavatelem, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Pravidelně poskytované služby ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, pokud není v Příloze č. 1 této Smlouvy stanoveno odchylně, a poskytovat ji následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy dle specifikace obsažené v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2 Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 5 odst. 5.1 této Smlouvy kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.3 Místem plnění je Česká republika.
- 4.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavkem Objednatelů, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (*off-site*) prostřednictvím sítě ITS NGN.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:

- 5.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění Ad hoc služeb. Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je v rámci příslušné Ad hoc služby objednáno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
 - b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
 - c) předpokládanou cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě či v nabídce Poskytovatele včetně:
 - případného předpokládaného vymezení rolí a počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány;
 - případného předpokládaného vymezení parametrů požadovaného hardware, k jehož nákupu, má dojít, včetně specifikace místa dodání a instalace takového hardware; nebo
 - případného předpokládaného vymezení parametrů požadovaného software či maintenance, k jehož pořízení, resp. prodloužení má dojít, včetně specifikace místa, kde bude tento software instalován a implementován;
 - d) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 5.1.2 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.1.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele bez zbytečného odkladu písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.1.1 této Smlouvy, a to nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel je též oprávněn Objednávku odmítnout, v případě, kdy by termín pro zahájení a dokončení plnění byl nepřiměřeně krátký nebo kdy by jeho personální a/nebo technické kapacity nebyly dostatečné pro splnění celé Objednávky, přičemž tyto skutečnosti je Poskytovatel vždy povinen písemně odůvodnit a nabídnout Objednateli nejbližší termín, kdy lze plnění realizovat, popř. nejvyšší rozsah plnění, který je schopen Objednateli poskytnout, a to rovněž nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli.
- 5.1.3 Neodmítne-li Poskytovatel Objednávku, je povinen ji v této lhůtě 3 pracovních dnů po doručení písemně akceptovat, případně ji akceptovat pouze částečně, to však pouze z výše uvedených důvodů.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku vznesenou Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, pokud bude odpovídat účelu této Smlouvy a nebudou dány důvody pro odmítnutí Objednávky ve smyslu odst. 5.1.2 této Smlouvy, a provést veškeré kroky požadované Objednávkou v souvislosti se Smlouvou.
- Při akceptaci Objednávky je Poskytovatel povinen uvést i předpokládané platby třetím stranám v rámci objednané Ad hoc služby.
- 5.3 Objednatel není povinen vystavit byt' jedinou Objednávku dle této Smlouvy.
- 5.4 Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností sjednávají, že jakákoli změna Služeb oproti specifikaci Služeb obsažené v této Smlouvě a v Příloze č. 1 této Smlouvy, je možná pouze formou písemného dodatku ke Smlouvě dle čl. 18 odst. 18.3 této Smlouvy.

Způsob poskytování Služeb

5.5 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.5.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší než 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou;
- 5.5.2 poskytovat Služby dle této Smlouvy tak, aby nebyla ohrožena Udržitelnost výstupů NIS IZS spolufinancovaného z Integrovaného operačního programu (dále jen „IOP“), a to po celou dobu udržitelnosti (resp. po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy, bude-li tato ukončena před uplynutím Doby udržitelnosti), přičemž povinnosti Objednatele v Době udržitelnosti jsou stanoveny v právním aktu o poskytnutí dotace (tj. Stanovení výdajů na financování akce OSS a Podmínky Stanovení výdajů na financování akce OSS) a ve výzvě č. 11 na předkládání projektů IOP a jejích přílohách;
- 5.5.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy v případě, že daná Služba nemá definované SLA;
- 5.5.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.5.5 zajistit v souladu s podmínkami této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;
- 5.5.6 vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní deník (dále jen „**Provozní deník**“) v souladu s čl. 4 Přílohy č. 2 této Smlouvy. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje zřídit Objednateli on-line přístup do Provozního deníku, a to bezodkladně poté, co to bude technicky možné;
- 5.5.7 do doby zřízení on-line přístupu do Provozního deníku dle odst. 5.5.6 této Smlouvy, na požádání poskytovat Objednateli zápisy z Provozního deníku, přičemž Objednatel je oprávněn tyto zápisy užít pouze v souladu s účelem této Smlouvy;
- 5.5.8 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity pracovníků s kompetencí dostatečnou k poskytnutí příslušné Služby;
- 5.5.9 s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele dle čl. 6 této Smlouvy;
- 5.5.10 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.5.11 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.5.12 i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle čl. 13 odst. 13.5 této Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody;

- 5.5.13 provádět práce na technologii NIS IZS jen s předchozím souhlasem oprávněné osoby Objednatele. O odsouhlasených pracích musí Poskytovatel předem informovat uživatele NIS IZS podle komunikační matice, která bude součástí tzv. dokumentační základy dle čl. 3. odst. 3.2 této Smlouvy (dále jen „komunikační matice“);
- 5.5.14 předem oznámit oprávněné osobě Objednatele, jakož i uživatelům NIS IZS podle komunikační matice, práce, které budou Poskytovatelem prováděny na souvisejících technologiích (zejména ITS NGN), a které budou mít dopad na NIS IZS (výpadek nebo omezení činnosti NIS IZS). Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele v případě mimořádné situace o odložení předmětných prací. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje poskytnout součinnost k tomu, aby odložení těchto prací bylo s MV ČR projednáno;
- 5.5.15 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích určených Objednatelem, se kterými byl předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.16 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí;
- 5.5.17 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 5.5.18 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 předem prokazatelně obeznámil;
- 5.5.19 dodržovat při přístupu k majetku Objednatele oprávněným pracovníkem Poskytovatele stejné podmínky, jaké jsou kladeny na pracovníky Objednavatele a s nimiž byl Poskytovatel Objednatelem předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.20 zajistit, aby pracovník Poskytovatele vstupující do objektů Objednatele navštěvoval pouze určené prostory po nezbytně nutnou dobu, a v případě, že se jedná o objekt v režimu dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOU“), měl oprávnění k přístupu k utajované informaci příslušného stupně utajení dle ZOU;
- 5.5.21 neznemožnit Objednateli šifrování datové komunikace a pasivní monitorování NIS IZS;
- 5.5.22 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.5.23 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 5.5.24 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 5.5.25 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
- 5.5.26 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;
- 5.5.27 jakékoliv dokumenty zpracovávané Poskytovatelem dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn

kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány;

- 5.5.28 uchovávat dokumentaci související s poskytováním Služeb dle této Smlouvy min. do konce roku 2021 a umožnit k této dokumentaci přístup Objednateli a osobám, které Objednatel určí, zejména osobám uvedeným v odst. 5.7 této Smlouvy, a to v souvislosti s výkonem kontrol NIS IZS v Době udržitelnosti.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele veškerou nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že oprávněné osoby Objednatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy. Objednatel je povinen předem oznámit oprávněné osobě Poskytovatele práce, které budou Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou prováděny na souvisejících technologiích, a které by mohly mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy. Nesplní-li Objednatel tuto povinnost a bude-li tato skutečnost vést k nemožnosti řádně poskytovat Pravidelně poskytovanou službu, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA dle této Smlouvy.
- 5.7 V souvislosti s Udržitelností NIS IZS je Objednatel povinen minimálně do konce roku 2021 poskytovat požadované informace a dokumentaci pověřeným zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra pro regionální rozvoj České republiky, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k NIS IZS a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. V případě, že se kontrola bude týkat Udržitelnosti NIS IZS a zajištění Služeb dle této Smlouvy v Době udržitelnosti NIS IZS, je Poskytovatel povinen poskytnout součinnost při výkonu kontroly u Objednatele.
- 5.8 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen a které upravují organizaci poskytování plnění dle této Smlouvy (dále pro účely tohoto odstavce též jen „projekt“) včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů – Change management a Popis interních procesů – Release management, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb a se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen.
- Monitoring a reporting**
- 5.9 Nevyplyvá-li z této Smlouvy a/nebo z Přílohy č. 1 této Smlouvy jinak, Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy zahájit monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Pravidelně poskytované služby v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování veškerých požadovaných SLA parametrů Pravidelně poskytované služby dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“). Údaje zaznamenané Monitoringem budou v případech, kdy to bude technicky možné, přístupné Objednateli on-line.
- 5.10 Na základě Monitoringu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byla Pravidelně poskytovaná služba poskytována dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy.

- 5.11 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu ke sledovanému období Pravidelně poskytované služby podle odst. 5.13 Smlouvy a budou Objednateli doručeny nejpozději s Výkazy plnění Pravidelně poskytované služby dle článku 7 této Smlouvy. Objednatel se zavazuje písemně potvrdit Poskytovateli doručení Reportu prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu osoby Objednatele oprávněné jednat ve věcech technických. Reporty budou současně přístupné Objednateli on-line, bude-li to s ohledem na charakter konkrétního monitorovaného parametru a způsobu jeho kontroly možné.

Reporty nepodléhají akceptaci Objednatelem podle článku 7 této Smlouvy.

- 5.12 Nebyla-li Pravidelně poskytovaná služba poskytnuta řádně, bude Výkaz plnění Pravidelně poskytované služby v souladu s čl. 8 odst. 8.8 Smlouvy vyčíslovat na základě Reportů příslušnou slevu z ceny Pravidelně poskytované služby podle článku 15 odst. 15.1 této Smlouvy.
- 5.13 Sledované období parametrů Pravidelně poskytované služby je:
- 12 měsíců pro provozní parametr Dostupnost,
 - 1 měsíc pro ostatní provozní parametry.

Prahové hodnoty SLA parametrů

- 5.14 Objednatel je kdykoliv oprávněn vznést požadavek na aktualizaci cílových hodnot Monitoringem sledovaných SLA parametrů Pravidelně poskytované služby (dále jen „**Monitorované SLA parametry**“), kterých má být obvykle a za normálních okolností dosahováno při poskytování Pravidelně poskytované služby. Uvedená definice musí být Objednatelem schválena postupem stanoveným pro akceptaci plnění poskytnutých v rámci Ad hoc služeb dle čl. 7 odst. 7.3 této Smlouvy a bude vycházet z obvyklých hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jichž je dosahováno při řádném poskytování Pravidelně poskytované služby za běžného provozu NIS IZS. Obsahem uvedeného dokumentu bude zejména:

- 5.14.1 stanovení Monitorovaných SLA parametrů Pravidelně poskytované služby, způsobu jejich měření a zjištění jejich hodnot,
- 5.14.2 stanovení hraničních hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročení, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident (dále jen „**Prahové hodnoty**“),
- 5.14.3 případná kategorizace incidentů podle míry překročení či nedosažení Prahových hodnot,

(dále jen „**Definice prahových hodnot**“).

- 5.15 Překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku incidentů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 5.16 Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli k provedení úpravy Definice prahových hodnot potřebnou součinnost tak, aby mohla být Definice prahových hodnot odsouhlasena do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín. Objednatel je dále povinen Poskytovateli oznámit, že v určitém období dojde k řízené zátěži systémů Objednatele; v takovémto období se překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů v důsledku Objednatelem oznámené zátěže systémů nebude považovat za incident a ustanovení čl. 15 odst. 15.1 této Smlouvy se neaplikuje.
- 5.17 Poskytovatel je oprávněn vznést požadavek na úpravu Definice prahových hodnot jen za předpokladu, že je to odůvodněno:

- 5.17.1 podstatnými změnami v HW i SW infrastruktury Objednatele;
 - 5.17.2 změnou ve způsobu poskytování Pravidelně poskytované služby a dalších systémů majících vliv na poskytování Pravidelně poskytované služby;
 - 5.17.3 podstatnou změnou nebo rozvojem systému NIS IZS, k němuž je poskytována Pravidelně poskytovaná služba dle této Smlouvy,
za předpokladu, že o těchto důvodech byl Objednatelem předem informován; Objednatel se zavazuje Poskytovatele o takovéto situaci informovat bez zbytečného odkladu.
- 5.18 Za účelem aktualizace Definice prahových hodnot se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem. V opačném případě bere Poskytovatel na vědomí, že Objednatel je oprávněn vypracovat Definici prahových hodnot sám. Neposkytne-li Poskytovatel potřebnou součinnost ani po písemné výzvě Objednatele a poskytnutí dodatečné lhůty alespoň 15 pracovních dnů, bude Definice prahových hodnot vypracovaná Objednatelem považována za závaznou pro smluvní strany marným uplynutím poskytnuté dodatečné lhůty. Cena za součinnost Poskytovatele nebo jeho účast na jednání s Objednatelem je součástí ceny za poskytování Pravidelně poskytované služby, již se Monitoring týká.

Migrace Služeb a exitová součinnost

- 5.19 Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku Objednatele a dle jeho pokynů poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy, a to dle tohoto odst. 5.19 Smlouvy, v souladu s odst. 5.21 této Smlouvy (dále jen „**Migrace**“). Za tímto účelem je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele, aby dle znalostí infrastruktury Objednatele a na základě pokynů Objednatele vypracoval migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán**“) a poskytnul plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití ustanovení této Smlouvy (zejména čl. 7 odst. 7.3). Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy, budou postupovat podle čl. 13 odst. 13.12 až 13.15 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy a Migračního plánu poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 16 této Smlouvy, a to maximálně 1 rok po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu.

Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy kdykoli spolu s výpovědí Objednatele dle čl. 16 odst. 16.6 této Smlouvy, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy či po výpovědi Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Migrační plán dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 2 měsíců od doručení takového požadavku Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Vypracováním Migračního plánu dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy se rozumí jeho předání Objednateli k akceptaci v souladu s čl. 7 odst. 7.3 této Smlouvy.

Smluvní strany se dohodly, že vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce 5.19 Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci bude realizováno i po skončení účinnosti této Smlouvy za ceny stanovené v této Smlouvě pro tyto Služby.

- 5.20 Obsahem Migračního plánu dle odst. 5.19 této Smlouvy bude zejména vymezení následujících skutečností:
- 5.20.1 manažerské shrnutí procesu Migrace;
 - 5.20.2 podrobná analýza rizik spojených s procesem Migrace a opatření k jejich minimalizaci;
 - 5.20.3 způsob řízení procesu Migrace;
 - 5.20.4 požadované součinnosti od Objednatele, příp. třetích stran;
 - 5.20.5 způsob komunikace mezi zúčastněnými subjekty;
 - 5.20.6 rozpis aktivit nezbytných pro provedení procesu Migrace;
 - 5.20.7 harmonogram procesu Migrace včetně fáze po předání;
 - 5.20.8 vazby na ostatní procesy dle této Smlouvy během Migrace (zejména procesy spojené s poskytováním Služeb); a
 - 5.20.9 specifikace součinnosti po ukončení procesu Migrace.
- 5.21 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle odst. 5.19 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast klíčových osob podílejících se na poskytování Služeb dle této Smlouvy na jednáních s Objednatелеm či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce bude hrazena Objednatелеm, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat analogicky za ceny uvedené u Ad hoc služeb.

6. SPRÁVA MAJETKU OBJEDNATELE

- 6.1 Majetek Objednatele (hmotný i nehmotný), u něhož bude Poskytovatel zajišťovat provoz, servis, maintenance a dohled, či jehož prostřednictvím budou poskytovány Služby, bude vymezen v rámci Dokumentační základny dle čl. 3. odst. 3.2 této Smlouvy (dále také jen „**Infrastrukturní majetek**“).
- 6.2 Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele o jakýchkoli změnách Infrastrukturního majetku, ať již ze strany zaměstnanců Objednatele nebo ze strany třetích osob. V případě porušení této informační povinnosti Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost za poskytování příslušné Služby v rozsahu, v němž byla taková Služba negativně ovlivněna jejím nedodržením. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o jakýchkoliv změnách Infrastrukturního majetku dle Přílohy č. 2 odst. 3 této Smlouvy.
- 6.3 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k jednotlivým částem Infrastrukturního majetku v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušných Služeb dle této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel je v každém kalendářním roce účinnosti této Smlouvy povinen na výzvu Objednatele poskytnout součinnost při provedení fyzické inventury Infrastrukturního majetku,

a to v průběhu provádění periodické inventury ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví., ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s vyhláškou č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků. Objednatel je povinen doručit Poskytovateli výzvu k součinnosti nejpozději 30 dní před požadovaným termínem poskytované součinnosti.

- 6.5 Objednatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy umožní Poskytovateli v souladu s licenčními ujednáními užívání Stávajícího software nutného k poskytnutí příslušné Služby.
- 6.6 Poskytovatel je povinen sledovat s odbornou péčí potřebu nákladů do Infrastrukturního majetku k zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy a je povinen o takové potřebě v dostatečném předstihu informovat Objednatele (dále jen „**Zpráva o infrastruktuře**“). Poskytovatel je povinen nejméně 1x ročně, ne však dříve než 4 měsíce po poslední Zprávě o infrastruktuře, zaslat Objednateli písemnou zprávu o stavu Infrastrukturního majetku, ve které je ve vztahu ke každému prvku Infrastrukturního majetku povinen potvrdit jeho aktuálnost, nebo informovat Objednatele o konkrétním návrhu způsobu obnovy tohoto prvku (včetně přesné specifikace nového prvku, který by měl původní prvek nahradit, popř. jiného způsobu obnovy tohoto prvku) v případě, kdy je pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy nutné tento prvek Infrastrukturního majetku obnovit. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel plně odpovědný za prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy či škodu tímto způsobenou.
- 6.7 Náklady na zajištění provozních podmínek a náklady na obnovu Infrastrukturního majetku, na který se nevztahuje záruka za jakost nebo který není v režimu podpory, nese Objednatel. V případě, že řádné poskytování Služeb bude ohroženo z důvodu nezpůsobilosti některé části Infrastrukturního majetku, na který se nevztahuje záruka za jakost nebo který není v režimu podpory, Poskytovatel, s předchozím souhlasem Objednatele, zpracuje návrh technického řešení, které povede k obnově Infrastrukturního majetku. V tomto návrhu Poskytovatel průkazně doloží, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a to zejména prostřednictvím příslušných měření, případně vyjádření nezávislých odborníků. Objednatel je následně oprávněn poplatit obnovu Infrastrukturního majetku. V případě, kdy Poskytovatel průkazně doložil, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a Objednatel obnovu Infrastrukturního majetku neprovede, není Poskytovatel odpovědný za prodlení s poskytováním takové Služby či za vady takové Služby, které byly prokazatelně způsobené neprovedením takové obnovy Infrastrukturního majetku navrhované Poskytovatelem.
- 6.8 Pokud Infrastrukturní majetek vykáže poruchu, která bude mít přímý vliv na řádné poskytování Služby a která nebude moci být odstraněna pouhým servisním zásahem a kdy příslušná část Infrastrukturního majetku bude muset být nahrazena částí novou, je Poskytovatel povinen připravit návrh dočasného řešení problému do doby náhrady příslušné části Infrastrukturního majetku Objednatelem.

V případě, že Objednatel bude zamýšlet sám a/nebo prostřednictvím třetích osob realizaci plnění, které by mohlo mít dopad na Infrastrukturní majetek či jeho funkčnost (dále jen „**Zásah do infrastrukturního majetku**“), se Objednatel zavazuje oznámit Poskytovateli svůj úmysl provést Zásah do infrastrukturního majetku nejméně 15 kalendářních dní před jeho plánovaným uskutečněním. Součástí takového oznámení Objednatele musí být podrobná specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku. Poskytovatel se k návrhu Zásahu do infrastrukturního majetku vyjádří s výrokem „DOPORUČUJI“ nebo „NEDOPORUČUJI“ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 kalendářních dní (nedohodnou-li se smluvní strany na lhůtě delší) poté, co o něm byl Objednatelem informován, přičemž vyjádření s výrokem „NEDOPORUČUJI“

v souvislosti s takovýmto Zásahem do infrastrukturního majetku je Poskytovatel oprávněn vystavit pouze v případě, kdy Poskytovatel prokáže, že by takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy. V případě, kdy Objednatel provede Zásah do infrastrukturního majetku bez vyznění nebo i přes vyjádření Poskytovatele s výrokem „NEDOPORUČUJI“ a Poskytovatel současně prokáže, že takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl k nemožnosti řádně poskytovat Pravidelně poskytovanou službu dle této Smlouvy, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené Zásahem do infrastrukturního majetku.

- 6.9 Soupis majetku, na který se v souladu se smlouvami z uskutečněných veřejných zakázek vztahuje záruka za jakost delší než 2 roky, bude obsažen v Dokumentační základně dle čl. 3. odst. 3.2.8 této Smlouvy.

7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 7.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatel na základě akceptační procedury. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 7.3 této Smlouvy.
- 7.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.
- 7.3 **Akceptace plnění poskytovaných v rámci Ad hoc služeb**
- 7.3.1 Budou-li výsledkem plnění poskytovaných v rámci Ad hoc služeb určité dokumenty, zavazuje se Poskytovatel průběžně konzultovat s Objednatel práce na zhotovení těchto dokumentů.
- 7.3.2 Poskytovatel se zavazuje protokolárně předat plnění poskytnuté v rámci Ad hoc služeb Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatel na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.
- 7.3.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k plnění poskytnutému v rámci Ad hoc služeb předloženému dle odst. 7.3.2 této Smlouvy do 10 pracovních dnů od jeho předložení Objednateli, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k tomuto plnění nemá žádné výhrady nebo připomínky, či jej akceptuje s výhradami, nebo nesdělí žádné výhrady či připomínky, považují smluvní strany toto plnění za Poskytovatelem předané a Objednatel akceptované. V opačném případě se takové plnění za akceptované nepovažuje. V případě akceptace plnění s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 10 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 7.3.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k plnění poskytnutému v rámci Ad hoc služeb dle odst. 7.3.3 této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany na lhůtě delší, provést veškeré potřebné úpravy plnění dle výhrad a připomínek Objednatel a takto upravené plnění předat znovu Objednateli k akceptaci, přičemž smluvní strany budou při akceptaci upraveného plnění postupovat dle odst. 7.3.3 této Smlouvy.

- 7.3.5 Smluvní strany se zavazují potvrdit akceptaci plnění dle odst. 7.3.3 této Smlouvy do písemného Výkazu plnění Ad hoc služby, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od této akceptace. Výkaz plnění Ad hoc služeb bude obsahovat identifikaci Ad hoc služby, vymezení seznamu rolí (včetně jmenné identifikace jednotlivých pracovníků) a počtu čílověkoárnů či jiných jednotek Ad hoc služeb poskytnutých v daném kalendářním měsíci.
- 7.4 **Akceptace Pravidelně poskytované služby**
- 7.4.1 U činností poskytovaných na základě Pravidelně poskytované služby, které spočívají v určitých výkonech nebo zajištění poskytování určitého časově neohraničeného plnění či úrovně Pravidelně poskytované služby, probíhá akceptace písemným schválením Výkazů plnění Pravidelně poskytované služby Objednatelem.
- 7.4.2 Výkazy plnění Pravidelně poskytované služby Poskytovatel protokolárně předloží Objednateli do 5. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Pravidelně poskytovaná služba poskytována. Každý Výkaz plnění Pravidelně poskytované služby bude obsahovat identifikaci Pravidelně poskytované služby a uvedení rozsahu, v němž byla Pravidelně poskytovaná služba poskytována.
- 7.4.3 Pokud kterékoliv z jednotlivých plnění nesplňuje stanovená kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky ve lhůtě 5 pracovních dnů od předložení příslušného Výkazu plnění Pravidelně poskytované služby Poskytovatelem písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v příslušném Výkazu plnění Pravidelně poskytované služby. Uvede-li Objednatel v souladu s tímto odstavcem Smlouvy ve stanovené lhůtě připomínky, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 7.5 Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 7. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele z čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy považuje ve vztahu k příslušnému plnění za splněný.
- 7.6 Vzor Výkazu plnění Pravidelně poskytované služby je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Cena za Službu se skládá z platby:
- o za Pravidelně poskytované služby, tj. služby poskytované Poskytovatelem bez služeb třetích stran,
 - o platby třetím stranám.
- 8.2 Cena za Pravidelně poskytované služby, tj. služby poskytované Poskytovatelem bez služeb třetích stran, činí měsíčně 641 120 Kč bez DPH. K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle účinných právních předpisů k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje uhradit cenu včetně připočtené daně z přidané hodnoty. K datu podpisu této smlouvy činí částka 775 755,20 Kč s DPH.

Způsob určení ceny Pravidelně poskytované služby je stanoven v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Cena služeb třetích stran, zajištěných Poskytovatelem ve prospěch Objednatele je definována v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je schopen zajistit poskytování služeb třetími stranami nejméně do data uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 8.3 Cena za Ad hoc služby není zahrnuta v ceně dle čl. 8.1 této smlouvy. Cena za ad hoc služby vychází z cen uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.

U Ad hoc služeb je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodenních vykázaných na příslušném Výkazu plnění Ad hoc služby (jak je tento pojem definován výše) nepřevyší objem člověkodenních sjednaných postupem dle čl. 5 odst. 5.1 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatel nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas. K této částce bude připočtena cena za platby třetím stranám.

- 8.4 Cena Služeb bude Objednatel Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále také jen „faktura“).

Faktura bude vystavena samostatně za Pravidelně poskytovanou službu, Ad hoc služby a platby třetím stranám.

- 8.5 Faktura za Pravidelně poskytované služby a Ad hoc služby bude vystavena nejdříve ke dni písemného schválení příslušného Výkazu plnění Pravidelně poskytované služby v příslušném kalendářním měsíci / Výkazu plnění Ad hoc služeb Objednatel dle článku 7 této Smlouvy, a nejpozději do 5 kalendářních dnů od písemného schválení příslušného Výkazu plnění Pravidelně poskytované služby / Výkazu plnění Ad hoc služeb Objednatel. Podkladem pro fakturaci bude příslušný Výkaz plnění Pravidelně poskytované služby / Výkaz plnění Ad hoc služeb včetně všech příloh, písemně akceptovaný Objednatel.

Uvedl-li Objednatel své připomínky k plnění, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na tu část plnění, která byla Objednatel v souladu s čl. 7 této Smlouvy akceptována, přičemž jako podklad pro fakturaci je oprávněn použít příslušný Výkaz plnění Pravidelně poskytované služby / Výkaz plnění Ad hoc služeb v rozsahu, který nebyl Objednatel zpochybněn. Poskytovatel je oprávněn cenu zpochybňovaného plnění fakturovat až po jeho vzájemném vyřešení v souladu s dohodou dosaženou v této věci s Objednatel.

V případě, že byla Pravidelně poskytovaná služba poskytována v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byla poskytována v nižším rozsahu než sjednaném dle čl. 4 odst. 4.1 této Smlouvy, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.

Z hlediska uplatňování DPH se kontinuální poskytování Pravidelně poskytované služby podle této Smlouvy považuje za soustavnou činnost, přičemž činnosti specifikované v jednotlivých vystavených fakturách představují dílčí plnění Pravidelně poskytované služby poskytovaných Objednateli dle této Smlouvy. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den vystavení faktury Poskytovatelem.

V případě poskytování Ad hoc služeb bude za den uskutečnění zdanitelného plnění považován den vystavení faktury Poskytovatelem.

- 8.6 K faktuře za platbu třetím stranám budou vždy přiloženy kopie faktur či jiných dokladů, které dokládají poskytnutí příslušného plnění Poskytovateli a osvědčují rozsah poskytnutého plnění. Faktura za platbu třetím stranám může být i za služby třetích stran poskytnuté v delším období a to až na 12 měsíců dopředu.

- 8.7 Lhůta splatnosti fakturovaných částek uvedených na faktuře je stanovena na 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli, s výjimkou faktur doručených Objednateli od 15. prosince do 31. ledna, jejichž splatnost je stanovena na 60 kalendářních dnů od doručení faktury

- Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení.
- 8.8 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), 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 lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění Pravidelně poskytované služby / Výkaz plnění Ad hoc služeb akceptovaný Objednatelem.
- 8.9 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet prokazatelným doručením opravené či nově vystavené faktury.
- 8.10 Platby peněžitých částek dle tohoto čl. 8 Smlouvy se provádí bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 8.11 V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 8.12 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 dnů. 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.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

- 9.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci hmotné, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem zaplacení. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi hmotnými poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 7 této Smlouvy Objednatelem. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 9 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle čl. 7 odst. 7.3 této Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem.

- 9.2 Bude-li předmětem Služeb dle této Smlouvy pořízení licencí či podlicencí k software třetích stran, budou se licenční podmínky k takovému software řídit licenčními podmínkami vykonavatele majetkových práv k takovému software či osoby poskytující licence nebo podlicence k takovému software.
- 9.3 Poskytovatel předá nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu této smlouvy odpovídající zdrojové kódy, včetně popisů těchto kódů a příslušné dokumentace (dále jen "**Soubor aktuálních zdrojových kódů**"). Poskytovatel je dále povinen po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy nejméně 1krát za 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců od posledního předání protokolárně předat Objednateli Soubor aktuálních zdrojových kódů. Souboru aktuálních zdrojových kódů bude při předání zkontrolován. Poskytovatel zároveň předá Objednateli písemné prohlášení, že Soubor aktuálních zdrojových kódů odpovídá aktuálnímu stavu SW aplikace. V případě významných změn provedených Poskytovatelem v rámci projektu NIS IZS, může být na základě písemné žádosti Objednatele a dohody s Poskytovatelem Soubor aktuálních zdrojových kódů poskytnut i v kratších intervalech.

10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

- 10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 10.1.1 užitím Stávajícího software dle čl. 3 odst. 3.6 této Smlouvy,
 - 10.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software či
 - 10.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.
- spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem, pokud Příloha č. 1 této Smlouvy nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.
- 10.2 Objednatel se zavazuje bezodkladně písemně informovat Poskytovatele o svém úmyslu provést samostatně a mimo rámec činnosti Poskytovatele update Stávajícího software. Nesplní-li Objednatel tuto povinnost a bez vědomí Poskytovatele provede update Stávajícího software a bude-li tato skutečnost vést k nemožnosti řádně poskytovat Pravidelně poskytovanou službu, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené provedeným updatem Stávajícího software.

11. OCHRANA INFORMACÍ

- 11.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 11.1.1 si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné z hlediska předmětu plnění této Smlouvy, a to zejména:
 - informace předávané mezi složkami IZS prostřednictvím NIS IZS,
 - data vložená do NIS IZS složkami IZS (zejména GIS, data a mapy),
 - informace o bezpečnostních opatřeních, přístupech a heslech v NIS IZS,(dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 11.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezveřejní nebo jiným způsobem nepředá či nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

- 11.3 Za třetí osoby podle odst. 11.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 11.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 11.3.2 orgány smluvních stran s rozhodovací pravomocí a jejich členové,
 - 11.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, přičemž Poskytovatel je povinen zavázat subdodavatele k ochraně důvěrných informací,
 - 11.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele:
 - externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, pokud se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, nebo
 - složky IZS,
- za předpokladu, že 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 smluvními stranám v této Smlouvě.
- 11.4 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 ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). 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.
- 11.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOOÚ, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Podrobně jsou povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů upraveny v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 11.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této 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 strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 11.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 11.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 11.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 11.9.2 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,
 - 11.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 11.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 11.9.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 11.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a zveřejněné na příslušných webových stránkách za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek.
- 11.10 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek (a co do povinností stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v případě odst. 11.10.1 a 11.10.2 Smlouvy i za užití tohoto zákona), uveřejnit:
- 11.10.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 11.10.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění poskytnuté dle této Smlouvy a
 - 11.10.3 seznam subdodavatelů Poskytovatele.
- 11.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 11.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 11 této Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.13 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatелеm.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 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.

- 12.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Ad hoc služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 12.3 Jména oprávněných osob budou určena postupem uvedeným v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 12.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 pracovních dnů. V případě takové změny oprávněných osob není nezbytné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

13. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat 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.
- 13.2 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.
- 13.3 Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 12 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 13.4 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 straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Smluvní strany jsou oprávněny komunikovat mezi sebou prostřednictvím datové schránky. Nemá-li komunikace dle věty první mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy osob oprávněných jednat ve věcech smluvních.
- 13.5 V případech oznámení nutných úkonů dle čl. 5 odst. 5.5.12 této Smlouvy se použije telefonické oznámení na telefonní čísla oprávněných osob Objednatele, které musí být po provedení takového úkonu potvrzeno písemně osobě oprávněné jednat ve věcech technických. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odchýlně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě smluvní strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.
- 13.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.
- 13.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů.
- 13.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podléající se na plnění této Smlouvy, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací a Objednatele o této skutečnosti neprodleně písemně informovat.

- 13.9 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.

Jednání Hlavního týmu pro udržitelnost

- 13.10 Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby v záležitostech technických svolá ideálně v průběhu každého kalendářního měsíce jednání Hlavního týmu pro udržitelnost, složeného z příslušníků a zaměstnanců HZS ČR, Policie ČR a Asociace krajů (dále jen „HTU“) s tím, že **na jednání bude přizván zástupce Poskytovatele**. Jednání HTU budou svolávána Objednatelům za účelem kontroly poskytování Služeb v předchozím kalendářním měsíci a vyhodnocení dodržování SLA. V záležitostech týkajících se této Smlouvy bude mít Poskytovatel na jednání HTU postavení plnohodnotného člena HTU. Na jednání se budou projednávat zejména následující záležitosti:

- 13.10.1 věcné otázky poskytování Služeb a dodržování SLA v předchozím kalendářním měsíci;
- 13.10.2 projednání sankcí za incidenty v předchozím kalendářním období;
- 13.10.3 případná potřebná nápravná opatření ve vztahu k poskytování Služeb a dodržování SLA (zejména ve vztahu k dodržování Kvalitativních ukazatelů služby); a
- 13.10.4 stanovení termínu dalšího jednání.

- 13.11 Objednatel je dále oprávněn svolat HTU dle potřeby.

Eskalace

- 13.12 V případě, kdy nebude možné vyřešit konkrétní požadavek Objednatel, Objednávku či incident ve smyslu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále pro účely tohoto článku jen „**Předmět eskalace**“) na běžné úrovni prostřednictvím příslušných pracovníků obou Smluvních stran, případně při neúměrném časovém prodlužování jejich řešení, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna využít procesu eskalace.
- 13.13 Eskalace se zahajuje oznámením Předmětu eskalace oprávněné osobě v technických záležitostech druhé smluvní strany. Nedojde-li k vyřešení Předmětu eskalace na základě opatření oprávněných osob v technických záležitostech či nebudou-li tyto osoby schopny nebo ochotny nebo oprávněny potřebná opatření na jejich úrovni přijmout, postoupí Předmět eskalace k řešení dalšímu eskalačnímu stupni dle eskalačního schématu.
- 13.14 Další eskalační stupeň vyřeší Předmět eskalace v eskalační době. Nepodaří-li se vyřešit Předmět eskalace v eskalační době ani na vyšším eskalačním stupni, postupuje se k jeho řešení dalšímu eskalačnímu stupni. Eskalační doba, vymezení osob zajišťujících proces eskalace a eskalační schéma jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy; v odůvodněných případech je však Objednatel oprávněn postoupit Předmět eskalace na vyšší eskalační stupeň i před uplynutím eskalační doby.
- 13.15 Zpráva o eskalaci incidentu na vyšší eskalační stupeň se předává prostřednictvím Help Desku na všechny nižší eskalační úrovně.

14. NÁHRADA ŠKODY

- 14.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 14.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání. Smluvní strana neodpovídá za škodu, která vznikla druhé smluvní straně v důsledku neposkytnutí součinnosti touto druhou smluvní stranou.
- 14.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).
- 14.4 Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Vyšší mocí se pro účely této Smlouvy rozumí též řízení vedené u Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „Úřad“) s výjimkou případů, kdy Úřad (či odvolací orgán) konstatuje porušení práv a povinností Poskytovatele vyplývající z právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek, či podání námitek stěžovatele ve smyslu ustanovení příslušných ustanovení právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek.
- 14.5 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinná překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení.
- 14.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 14.7 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 14.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta dle čl. 15 odst. 15.1 této Smlouvy, a to pouze v rozsahu přesahujícím výši smluvní pokuty.
- 14.9 Úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout jako možný následek jednoho či více porušení smluvních povinností, může činit maximálně výši 100.000.000,- Kč, což je výše sjednané pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem.

15. SANKCE

- 15.1 V případě, že v kterémkoliv sledovaném období Pravidelně poskytované služby dle této Smlouvy není Pravidelně poskytovaná služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na udělení sankce, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy po celou dobu sledovaného období.

- 15.2 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost vést a zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle Přílohy č. 2 odst. 4 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti, maximálně však do výše 100.000,- Kč.
- 15.3 Poruší-li některá ze smluvních stran povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací dle čl. 11 této Smlouvy, je porušující smluvní strana povinna zaplatit oprávněné smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé prokazatelné porušení takové povinnosti, maximálně však do výše 500.000,- Kč.
- 15.4 Vyúčtování smluvní pokuty – penalizační faktura, musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty se provádí bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Smluvní pokuta se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany.
- 15.5 Přílohou penalizační faktury musí být objektivní písemné zdůvodnění jejího vystavení s uvedením, v čem konkrétně oprávněná smluvní strana spatřuje porušení té které smluvní povinnosti.
- 15.6 V případě, že bude povinná smluvní strana v prodlení se zaplacením prokazatelně doručené penalizační faktury, vzniká oprávněné smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % za každý i započatý den prodlení z výše takto vyúčtované smluvní pokuty.
- 15.7 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 15.8 V případě, že Poskytovatel nesplní povinnost podle čl. 3.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše 100.000,- Kč.

16. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu udržitelnosti projektu NIS IZS, tj. do 31. 12. 2020.
- 16.2 Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 16.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 16.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit či způsobí výpadek celého NIS IZS;
 - 16.3.2 Poskytovatel je opakovaně (tj. nejméně 3x) v prodlení s plněním a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, nikoli kratší než 15 kalendářních dnů, stanovené Objednatel v písemné výzvě k poskytnutí plnění;
 - 16.3.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 16.3.4 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona);

- 16.3.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byt' jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy;
- 16.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy:
- 16.4.1 v případě prodlení Objednatele se zaplacením splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních 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 30 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy;
- 16.4.2 neposkytne-li Objednatel Poskytovateli součinnost potřebnou ke splnění povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy, k jejímuž poskytnutí se Objednatel touto Smlouvou zavázal, a to i přesto, že bude na prodlení s touto povinností Poskytovatelem písemně upozorněn a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel v písemné výzvě ke splnění povinnosti poskytne.
- 16.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 16.6 Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 12 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany se v případě ukončení této Smlouvy výpovědí jednou ze smluvních stran před uplynutím Doby udržitelnosti, zavazují projednat možnosti řešení otázky zajištění podpory po Doby udržitelnosti.
- 16.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 16.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
- 16.9 Poskytovatel se zavazuje i po ukončení účinnosti této Smlouvy, pokud Objednatel nestanoví, že na poskytování Služeb dle tohoto odstavce 16.9 Smlouvy netrvá, poskytovat bez přerušení Služby až do kompletního převzetí Služeb novým poskytovatelem, popř. Objednatelem, a to za podmínek (včetně podmínek cenových) stanovených touto Smlouvou, to vše však maximálně po dobu 12 měsíců.
- 16.10 Objednatel je oprávněn kdykoli vyvolat mimořádné jednání s Poskytovatelem v případě, že se má změnit vlastnická struktura Poskytovatele tak, že vlastníkem Poskytovatele již nadále nebude Česká republika (dále jen „**Rozhodné skutečnosti**“). Za vztah České republiky jako vlastníka Poskytovatele se rozumí vztah zakladatele státního podniku, jediného společníka obchodní společnosti nebo jiný obdobný vztah, ať už přímý nebo nepřímý. V takovém případě je Poskytovatel na výzvu Objednatele povinen zúčastnit se jednání s Objednatelem v termínu určeném Objednatelem. Účelem jednání bude revize smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem a ověření zachování smluvních a kontrolních mechanismů, kterými Objednatel disponuje podle zvláštních právních předpisů a této Smlouvy ve vztahu k poskytování Služeb (dále jen „**Kontrolní mechanismy**“), pro případ, že nastane nebo nastala některá z Rozhodných skutečností. V případě, že Objednatel bude pro zachování nebo posílení

Kontrolních mechanismů požadovat změnu této Smlouvy nebo poskytnutí jiné formy zajištění, zavazuje se Poskytovatel uzavřít dodatky k této Smlouvě či smlouvy požadované Objednatelem nebo poskytnout požadované zajištění. Odmítne-li Poskytovatel s Objednatelem uzavřít požadované dodatky či smlouvy nebo poskytnout požadované zajištění do 3 měsíců poté, co byla ze strany Objednatele příslušná výzva k jednání či k poskytnutí zajištění předána Poskytovateli (nebyla-li Objednatelem stanovena lhůta delší), je Objednatel oprávněn vypovědět tuto Smlouvu, a to s výpovědní dobou 3 měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy ke smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností sjednávají, že stanoví-li tato Smlouva sankci či slevu z ceny za porušení určité smluvní povinnosti a/nebo za nedodržení SLA, není Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli za porušení téže smluvní povinnosti a/nebo nedodržení SLA jakoukoli jinou sankci či slevu z ceny, a to ani sankci či slevu z ceny potenciálně vyplývající z jiného smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností dále sjednávají, že dojde-li k přerušení služeb NIS IZS (v rámci Pravidelně poskytované služby), jak jsou tyto definovány v Příloze č. 1 Smlouvy výpadkem přenosové sítě ITS NGN z důvodu nespočívajícího na straně Poskytovatele, nebude Objednatelem uplatněna vůči Poskytovateli Smluvní pokuta ani náhrada škody dle této Smlouvy. Jelikož se jedná o závady technického nebo provozního charakteru, je Poskytovatel povinen snížit cenu tak, že po dobu tohoto výpadku nebude Objednatelem hrazena alikvotní část ceny odpovídající trvání tohoto výpadku.

- 18.2 Případná náhrada škody za výpadky přenosové sítě ITS NGN bude řešena v rámci smluvního vztahu týkajícího se provozu této sítě.
- 18.3 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 18.4 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

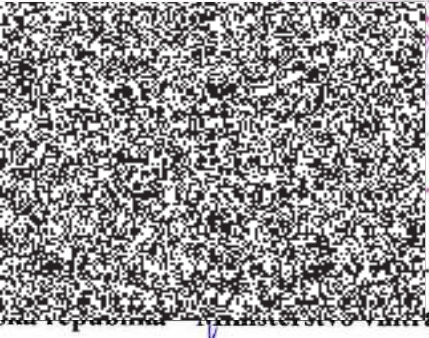
- 18.5 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 18.6 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 18.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Specifikace obsahu, parametrů, ceny Služeb měření SLA
Příloha č. 2:	Obecné požadavky na poskytování Služeb
Příloha č. 3:	Součinnost Objednatele
Příloha č. 4:	Oprávněné osoby a osoby zúčastněné na procesu eskalace
Příloha č. 5:	Zpracování osobních údajů

- 18.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

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

V Praze

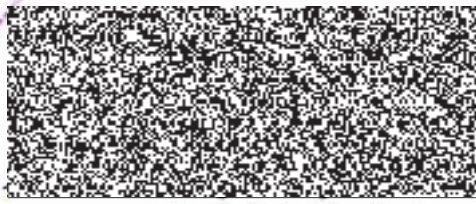


Česká republika

zastoupená Ministerstvem vnitra – generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky

brig. gen. Ing. František Zadina
náměstek generálního ředitele HZS ČR

Poskytovatel:



Česká republika

a informační technologie, s. p.

Alan Ilczyszyn
ředitel

Příloha č. 1

Specifikace obsahu, parametrů, ceny Služeb, měření SLA

Tato příloha obsahuje i popis rozhraní mezi službami poskytované v rámci smlouvy zajištění provozu NIS IZS a Služeb pro MV na základě smluvních vztahů mezi Poskytovatelem a MV ČR.

SLUŽBA NIS.01

Rozsah služby souvisejících s provozem NIS IZS, které jsou řešeny smluvním vztahem mezi MV ČR a Poskytovatelem („NAKIT“)

A) Služby Help Desk a odpovídající části služby Dohledových systémů

Název	Popis
Příjem oznámení o incidentech a požadavcích	• prvotní odbavení zákazníka – příjem incidentu, požadavku • vyřizování a kontrola zákaznických e-mailů a nahlášení poruch • vytěžení zadavatele • komunikace s podporou L2 • kontaktování a informování zákazníka v případě potvrzení funkčnosti služby nebo zařízení • zajištění převzetí incidentu do řešení
Provoz, správa a údržba na aplikačním SW IPL	Administrace produkčního prostředí IPL • restart virtuálních serverů • restart služeb IPL • dohled a monitoring na úrovni služeb IPL
Provoz GIS	• dohled a monitoring na úrovni služeb GIS • restart služeb GIS
Provoz	• prvotní analýza a klasifikace poruch, problémů, incidentů a požadavků • dohled a monitoring komunikační infrastruktury • prvotní analýza provozu systému – monitoring a analýza přenosů Datové věty • Helpdeskové aktivity – online komunikace s uživatelem • vedení žádostí o změnu
Správa, údržba a aktualizace SW	• dohled a monitoring služeb archivace (agenti, fronty) • dohled a monitoring služeb zálohování (agenti, fronty) • dohled a monitoring databáze IPL a GIS (rychlost odezvy, běží – neběží)

B) Služba Provoz a správa ITS

Rozsah služby

	Popis
Činnosti prováděné průběžně	▪ Správa a údržba infrastruktury ITS NGN ▪ Provádění komplexního servisu a oprav optických vláken a technologií DWDM a MPLS v místech instalací v rámci celé ČR ▪ Správa a údržba infrastruktury ITS NGN ▪ Provádění preventivních činností, měření a činností ověřujících možný výskyt poruchy s určením místa a příčiny ▪ Vedení provozní dokumentace (Provozní deník a dalších záznamy popisující provoz ITS NGN specifikované v Dokumentační základně)

Rozsah služby – řešeno mezi Objednatel (MV-GŘ HZS ČR) a Poskytovatelem („NAKIT“) touto Smlouvou o zajištění provozu Národního informačního systému integrovaného záchranného systému

	ID služby	ID podslužby	Název	Popis
Činnosti prováděné Poskytovatelem	NIS.01.02	NIS.01.02.03	Provoz, správa a údržba na aplikačním SW IPL	Administrace produkčního prostředí IPL - Restart fyzických serverů (množství virtuálních serverů zasahujících do více aplikačních a systémových prvků) - Konfigurační práce v prostředí IPL - Profylaktické práce na aplikačním SW IPL - Migrace virtuálních serverů
	NIS.01.03	NIS.01.03.02	Provoz GIS	Administrace produkčního prostředí GIS - Konfigurační práce v prostředí GIS - Profylaktické práce na aplikačním SW GIS
		NIS.01.03.03		Profylaktické práce nad databází GIS – čištění logů, odstraňování dočasných souborů, odstraňování starých záznamů, aplikace SW updatů a patchů
	NIS.01.04	NIS.01.04.02	Provoz	- Konfigurace zařízení v produkčním prostředí NIS IZS - Fyzická kontrola HW, včetně jeho provozního prostředí s případným odstavením od sítě a zbavením nečistot (HW profylaxe nejméně 1x za 3 měsíce všechna DC) - Kontrola logů na zařízeních v DC (na místě), sledování stavu daného prvku v DC (na místě), aplikace SW updatů a patchů (SW profylaxe) – dle specifikace infrastrukturního majetku
		NIS.01.04.03		Správa dohledového a monitorovacího systému NIS IZS
		NIS.01.04.04		- Provádění komplexního servisu a oprav poruch technologií v místech instalací v rámci celé ČR (výměny a servis HW prvků) - Komunikace s externí servisní organizací
	NIS.01.05	NIS.01.05.04	Správa, údržba a aktualizace SW	- Správa a údržba databáze Postgres (logy, tablespace, migrace) - Správa a údržba archivace - Správa a údržba záloh
		NIS.01.05.05		- Testování aktualizací a oprav SW před instalací do produkčního prostředí - Nasazování otestovaných verzí nového aplikačního SW IPL - Nasazování aktualizací a oprav do produkčního prostředí
	NIS.01.06	NIS.01.06.01	Provozní dokumentace	- Vedení provozní dokumentace (záznamy popisující provoz NIS IZS specifikované v Dokumentační základně) - Vedení provozního deníku

Komplexní provozní parametry Služby NIS.01 zajišťované smluvními vztahy mezi NAKIT - MV ČR a touto Smlouvou o zajištění provozu Národního informačního systému integrovaného záchranného systému

Parametr				Hodnota	Metoda měření		
Provozní doba	Činnost L1 a L2	Upraveno smluvními vztahy mezi NAKIT a MV ČR	Příjem oznámení o incidentech a požadavcích	24x7 (TPS)	N/A		
			Provoz, správa a údržba na aplikačním SW IPL				
			Provoz GIS				
			Provoz				
			Správa, údržba a aktualizace SW				
	Činnost L3	NIS.01.02.03	Provoz, správa a údržba na aplikačním SW IPL	8x5	N/A		
		NIS.01.03.02 NIS.01.03.03	Provoz GIS				
		NIS.01.04.02 NIS.01.04.03 NIS.01.04.04	Provoz				
		NIS.01.05.04 NIS.01.05.05	Správa, údržba a aktualizace SW				
		NIS.01.06.01	Provozní dokumentace				
		Dostupnost NIS IZS (IPL a GIS)				99,9 %	Záznamy vedené v CA SD
		Doba odezvy na Incident (týká se služeb dohledu řešených smluvními vztahy mezi MV ČR a NAKIT)				Do 30 minut – řešeno smluvními vztahy mezi MV ČR a NAKIT	Záznamy vedené v CA SD
	Doba na vyřešení Incidentu kategorie A		Do 8 hodin dálkovou správou dohledem – řešeno smluvními vztahy mezi MV ČR a NAKIT	Záznamy vedené v CA SD			
			Další pracovní den (NBD) při servisním zásahu v místě incidentu	Záznamy vedené v CA SD			
Doba na vyřešení Incidentu kategorie B		Do 3 pracovních dnů	Záznamy vedené v CA SD				
Doba na vyřešení Incidentu kategorie C		Podle možností Poskytovatele (Best effort)	Záznamy vedené v CA SD				

Cena Pravidelně poskytované služby, tj. zajišťovaná Poskytovatelem

	Cena za měsíc v Kč (bez DPH)	Cena za měsíc v Kč (s DPH)	Cena za rok v Kč (s DPH)
Cena Pravidelně poskytované služby	641 120,00	775 755,20	9 309 062,40

Platba třetím stranám

Dodavatel	Účel platby	Cena za měsíc v Kč (bez DPH)	Cena za měsíc v Kč (s DPH)	Cena za rok v Kč (s DPH)
Vítkovice IT Solutions a.s.	Podpora pro licence SW – GIS NIS IZS	489 875,17	592 748,96	7 112 987,47
Celkem platby třetím stranám za rok (s DPH)				7 112 987,47

Rozpočítaná na měsíce činí tato cena částku 489 875,17 Kč bez DPH, tj. 592 748,96 Kč s DPH

Poskytovatel prohlašuje, že předpokládaná cena třetích stran je do 18.3.2019 za předpokladu kontinuálního odebrání služby Objednatel.

Cena celkem za službu NIS.01

	Cena za měsíc v Kč (bez DPH)	Cena za měsíc v Kč (s DPH)	Cena za rok v Kč (s DPH)
Pravidelně poskytovaná služba	641 120,00	775 755,20	9 309 062,40
Platby třetím stranám	489 875,17	592 748,96	7 112 987,47
Cena služby celkem	1 130 995,17	1 368 504,16	16 422 049,87

SLUŽBA NIS.02 Ad hoc služby

ID	Název
NIS.02	Ad hoc služby

Ceník rolí Poskytovatele pro Ad hoc služby

Role	Sazba za MD bez DPH	DPH	Sazba za MD s DPH
Architekt	12 500 Kč	2 625 Kč	15 125 Kč
Architekt senior	14 500 Kč	3 045 Kč	17 545 Kč
Bezpečnostní manažer	11 923 Kč	2 504 Kč	14 427 Kč
Bezpečnostní administrátor	7 500 Kč	1 575 Kč	9 075 Kč
Programový manažer	17 500 Kč	3 675 Kč	21 175 Kč
Projektový manažer	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč

Projektový manažer senior	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Manažer provozu	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Manažer služeb	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Projektový administrátor	6 800 Kč	1 428 Kč	8 228 Kč
Projektový administrátor senior	8 500 Kč	1 785 Kč	10 285 Kč
Analytik	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Analytik senior	12 600 Kč	2 646 Kč	15 246 Kč
Tester	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Tester senior	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč
Vývojář	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Vývojář tester	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč
Technik VT I	7 000 Kč	1 470 Kč	8 470 Kč
Technik VT II	8 000 Kč	1 680 Kč	9 680 Kč
Technik VT III	8 994 Kč	1 889 Kč	10 883 Kč
Technik VT IV	10 524 Kč	2 210 Kč	12 734 Kč
Operátor L1	6 481 Kč	1 361 Kč	7 842 Kč
Technolog analytik I	6 996 Kč	1 469 Kč	8 465 Kč
Technolog analytik II	10 366 Kč	2 177 Kč	12 542 Kč

Ceník a popis jednotlivých rolí je možno měnit na základě jednání, ke kterému je Objednatel i Poskytovatel oprávněn vyzvat písemně druhou Smluvní stranu, a to vždy jedenkrát v průběhu daného kalendářního roku. V případě vzájemné shody na změnách či úpravách Ceníku bude tento příslušným Dodatkem zařazen namísto platného Ceníku mezi přílohy Smlouvy.

Specifika měření SLA**Tabulka sankcí (neuplatní se pro činnosti zajišťované smluvními vztahy mezi MV ČR a NAKIT)**

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů služeb NIS IZS, při jejich nedosažení se uplatní sankce uvedené v následující tabulce níže:

Název parametru	Způsob výpočtu sankcí pro jeden případ
Dostupnost	0,1 % z ceny služeb zajišťovaných Poskytovatelem (tj. bez platby třetím stranám) za kalendářní rok (Sledované období) za každých 0,1 % rozdílu minimální dostupnosti služby a reálně dosažené dostupnosti, je-li reálně dosažená dostupnost nižší než požadovaná minimální dostupnost služby. (doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se počítá)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie A	Jestliže lze incident vyřešit dálkovou správou dohledem nebo s využitím náhradního řešení lze snížit úroveň incidentu na kategorii B, činí doba na vyřešení incidentu nebo snížení úrovně incidentu nejdéle 8 hodin. V případě, že nelze incident vyřešit dálkovou správou dohledem nebo snížit úroveň incidentu, je povinen Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele. Sankce 10 000 Kč bude uplatněna za každou i započatou hodinu prodlení nad rámec časového limitu, během které nebude incident vyřešen, snížena úroveň incidentu či nahlášena nemožnost řešit incident dálkovou správou dohledem. Platí pro každý Incident kategorie A samostatně. V případě, že nelze vyřešit incident dálkovou správou, musí být incident vyřešen NBD (8:00 – 16:00 hod.) při servisním zásahu v místě incidentu. Sankce 10 000 Kč bude uplatněna za každou i započatou hodinu prodlení nad rámec časového limitu, během kterého nebude incident vyřešen. Platí pro každý Incident kategorie A samostatně.
Doba na vyřešení Incidentu kategorie B	Do 3 pracovních dnů. Sankce 10 000 Kč bude uplatněna za každý i započatý den prodlení nad rámec časového limitu, během kterého nebude incident vyřešen. Platí pro každý Incident kategorie B samostatně.

Obecné podmínky Měření SLA

Ostrovní režim je provozní stav a nepatří do kategorie incidentů. Ostrovní režim je náhradní řešení, které mění kategorii incidentu A na kategorii B.

Incidenty jsou monitorovány a zaznamenávány Monitoringem ve smyslu odst. 5.9 této Smlouvy, popř. také současně systémy automatizovaného dohledu Objednatele nebo uživateli či pracovníky Objednatele nebo Poskytovatele. Veškeré Incidenty zjištěné Objednatelem či Poskytovatelem (ať už byly Incidenty zjištěny pracovníky Poskytovatele či v rámci Monitoringu) budou neprodleně hlášeny na HelpDesk (je obsahem služby „Help Desk“ dle čl. 1 odst. 1.7

Smlouvy). Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem čas a obsah jakéhokoliv hlášení Incidentu, čas reakce na Incident a čas vyřešení Incidentu na HelpDesk, a to i v případě, kdy jsou Incidents hlášeny Objednatelům jinými způsoby komunikace. Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je. Objednatel zajistí, aby se prostřednictvím HelpDesku předávaly v maximálním možném rozsahu úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv Incidentu, a to jak během prvotního ohlášení Incidentu, tak i posléze až do jeho vyřešení. Objednatel se navíc zavazuje takové informace neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat HelpDesku veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně důležité pro odstranění či ukončení Incidentu.

Kategorie Incidentů

Incident kategorie A	Situace, kdy služby NIS IZS, nebo systémy podporované či spravované Objednatelům prostřednictvím služeb NIS IZS, nelze užívat z kteréhokoliv operačního střediska a není dostupné Náhradní řešení.
Incident kategorie B	Situace, kdy je omezeno užívání služeb NIS IZS nebo systémů podporovaných či spravovaných Objednatelům prostřednictvím služeb NIS IZS, popř. kdy je vada jinak zakládající Incident kategorie A překonána s využitím Náhradního řešení.
Incident kategorie C	Ostatní stavy nespádající do kategorie Incidentů A nebo B.

Měření SLA parametrů

Evidence Incidentů v HelpDesk (je obsahem služby „Help Desk“ dle čl. 1 odst. 1.7 Smlouvy)

Informace o výskytu Incidentů jsou na pracovišti Help Desk předávány:

- telefonicky, e-mailem nebo přes portál uživatele Služeb, pracovníkem Poskytovatele nebo jinou oprávněnou osobou;
- automaticky prostřednictvím dohledových systémů Poskytovatele.

Na pracovišti Help Desk je každý Incident registrován a je stanovena jeho kategorie (A, B, C).

Poskytovatel nebo Objednatel může v průběhu řešení/plnění požadavku změnit jeho kategorii.

Incident je vyřešený v okamžiku nahlášení odstranění Incidentu ze strany Poskytovatele do systému Help Desk. Poskytovatel generuje z evidence systému HelpDesk sestavu Incidentů.

Takto sumarizované Incidents jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Dostupnost služeb NIS IZS

Dostupnost služeb NIS IZS je vyhodnocována porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Dostupnost“. Dostupnost Služby D pro dané Sledované období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

$$D = ((T_{ZPD} - T_A) / T_{ZPD}) * 100, \text{ kde}$$

- T_{ZPD} : celková délka Provozních hodin NIS IZS v minutách pro dané Sledované období;
- T_A : je součet délky všech časových úseků Sledovaného období a pro každý z nich platí, že:
 - časový úsek nespadá do jiné plánované a Objednatelům schválené odstávky služby;
 - v celém časovém úseku byl NIS IZS ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden Incident kategorie A.

Doba odezvy na Incident

Podkladem pro vyhodnocení doby odezvy je zejména seznam Incidentů pro dané Sledované období ze systému HelpDesk. U každého jednotlivého Incidentu se určí doba odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku

nového záznamu daného Incidentu v systému HelpDesk a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli zahájení jeho zpracování.

Doba odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba odezvy“ pro příslušnou kategorii Incidentů.

Doba na vyřešení Incidentu

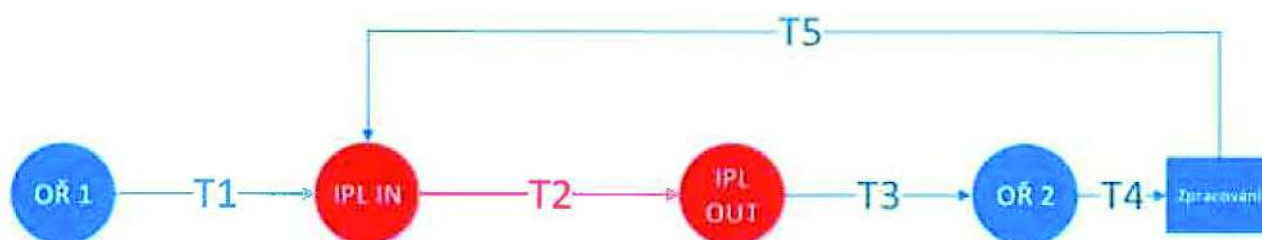
Podkladem vyhodnocení je zejména seznam Incidentů pro dané Sledované období ze systému HelpDesk.

Pro každý jednotlivý Incident se určí doba na jeho vyřešení jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému HelpDesk a časem, kdy byl vyřešen Incident (služby NIS IZS obnoveny v plném rozsahu a jsou dále dostupné v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Help Desk.

V případě, že čas vzniku spadá před počátek Sledovaného období, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vzniku počátek Sledovaného období. V případě, že nebyl Incident do konce Sledovaného období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vyřešení konec Sledovaného období.

Doba na vyřešení Incidentu se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba na vyřešení Incidentu“ pro příslušnou kategorii Incidentu.

Parametry pro činnost dohledu



Kde:

- T1 – Předání DV z IS OŘ na IPL.
- T2 – Zpracování DV v IPL.
- T3 – Předání DV z IPL na IS OŘ.
- T4 – Čas zpracování na straně IS OŘ.
- T5 – Je identický čas jako T1.

Sledovaný parametr je T2, pro který se stanovuje následující:

Délka trvání T2	Reakce dohledu
do 4 s	bez reakce
4-8 s	nutná analýza
8-16 s	nutná analýza včetně nápravného opatření
16-32 s	nutná analýza, nápravné opatření a ověření konektivity
nad 32 s	nutná analýza, nápravné opatření a založit jako incident

7. Výkaz plnění ke službě NIS.01

Sledované období: DD.MM.RRRR – DD.MM.RRRR

Poskytovatel: Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Objednatel: Česká republika – Ministerstvo vnitra generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

Status: <pracovní/finální>

Připravil: _____ (Manažer služby NAKIT)

Schválil: _____ (ředitel odboru NAKIT)

Historie změn šablony dokumentu

Datum	Verze	Autor	Stručný popis změny
DD.MM.RRRR	1.0	NAKIT služby	První verze šablony

Obsah

1.	SHRNUTÍ	12
2.	PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ VÝKAZU PLNĚNÍ	12
3.	AKCEPTACE ROZSAHU A KVALITY SLUŽBY NIS.01	12
4.	VÝŠE SANKCE ZA SLUŽBU NIS.01	12
5.	AKCEPTACE CENY ZA SLUŽBU NIS.01	13
6.	AKCEPTACE SLUŽBY NIS.01	13

1. SHRNUTÍ

Tento dokument je výkazem plnění, jehož cílem je stvrzení ceny a případné výše kreditů, rozsahu a kvality služby NIS.01, dle Přílohy č. 1 Specifikace obsahu, parametrů a ceny Služeb, a to za Sledované období od DD.MM.RRRR do DD.MM.RRRR .

2. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ VÝKAZU PLNĚNÍ

Za Poskytovatele předal: jméno příjmení (manažer služby)	Za Objednatele převzal: jméno příjmení (ředitel odboru)
Dne: XX.XX.XXXX	Dne: XX.XX.XXXX
Podpis: 	Podpis:

3. AKCEPTACE ROZSAHU A KVALITY SLUŽBY NIS.01

→ Poskytovatel informuje Objednatele, že:

- Po dobu XX neposkytoval službu NIS.01 nebo její část z důvodu na straně Poskytovatele.
- Po dobu XX neposkytoval službu NIS.01 nebo její část z důvodu na straně Objednatele.
- V XX případech nebyla služba NIS.01 nebo její část poskytována ve sjednané kvalitě (požadovaná SLA).

Objednatel akceptuje/neakceptuje, že služba NIS.01 byla/nebyla poskytována v uvedeném rozsahu a kvalitě.

Seznam vad či důvod neakceptace je uveden v Příloze tohoto Výkazu plnění č.X.

4. VÝŠE SANKCE ZA SLUŽBU NIS.01

- Poskytovatel uvede výši sankce za nedodržení sjednané kvality služby NIS.01

Objednatel akceptuje/neakceptuje výši sankce, která bude uplatněna vůči Poskytovateli za Sledované období.

Seznam vad či důvod neakceptace je uveden v Příloze tohoto Výkazu plnění č.X.

5. AKCEPTACE CENY ZA SLUŽBU NIS.01

Poskytovatel uvede cenu služby ve struktuře dle Přílohy č. 1: Specifikace obsahu, parametrů a ceny Služeb a Přílohy č. 3 Měření SLA

- Objednatel akceptuje/neakceptuje cenu za službu NIS.01.

Seznam vad či důvod neakceptace je uveden v Příloze tohoto Výkazu plnění č.X.

6. AKCEPTACE SLUŽBY NIS.01

Na základě provedené kontroly Objednatel akceptuje/neakceptuje plnění služby NIS.01 poskytnuté Poskytovatelem ve Sledovaném období.

Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že připomínky Objednatele, které nebrání akceptaci služby NIS.01, bude Poskytovatel a Objednatel řešit v souladu čl. 7.4.3 Smlouvy.

Za Poskytovatele: jméno příjmení (manažer služby)	Za Objednatele: jméno příjmení (ředitel odboru)
Dne: XX.XX.XXXX	Dne: XX.XX.XXXX
Podpis: 	Podpis:

Seznam vad či důvod neakceptace je uveden v Příloze tohoto Výkazu plnění č.X.

Příloha Výkazu plnění služby NIS.01

Seznam vad a důvody neakceptace

Body Výkazu plnění	Vady	Důvod neakceptování
3. Akceptace rozsahu a kvality služby NIS.01		
4. Akceptace ceny za službu NIS.01		
5. Výše sankce za neplnění služby NIS.01		
6. Akceptace služby NIS.01		

Výkaz plnění ke Službě č. NIS.01

PROVOZ, SPRÁVA A ÚDRŽBA PROSTŘEDÍ NIS IZS

Výpočet sankce za služby NIS.01

Požadovaná dostupnost služby	Reálně dosažená dostupnost služby	Sankce
99,9%	Xx%	Kč
Incidenty	Počet sankcionovaných incidentů	Sankce
Kategorie A	0	Kč
Kategorie B	0	Kč

Cena sankcí bez DPH	Kč
Cena sankcí s DPH	Kč

Příslušné Reporty jsou přílohou tohoto Výkazu plnění.

Příloha č. 2

Obecné požadavky na poskytování Služeb

1) Obecné principy poskytování Služeb

Poskytovatel poskytuje Služby a podslužby podle vymezení ve Specifikaci služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy, popisující požadavky na péči o Národní informační systém integrovaného záchranného systému Objednatele a na poskytování souvisejících Služeb a podslužeb.

Objednatel požaduje poskytování Služeb a podslužeb Národního informačního systému integrovaného záchranného systému jako celku. Služby a podslužby popsáné v příloze č. 1 Smlouvy jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každou individuální Službu a podslužbu.

Cílem je dosažení správy Národního informačního systému integrovaného záchranného systému – dále jen NIS IZS, Objednatele jako celku.

Ustanovení tohoto dokumentu jsou platná pro všechny Služby a podslužby poskytované dle této Smlouvy.

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným systémem a komunikační infrastrukturou zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud práce na prvku NIS IZS podle jedné Služby a podslužby vyžaduje součinnost na straně správy prvku NIS IZS podle jiné Služby nebo podslužby, Poskytovatel si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi prvky NIS IZS.

Mimo Služby a podslužby definované v příloze č. 1 Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a systémy Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými poskytovateli služeb provozu či rozvoje dalších prvků NIS IZS poskytovaných Objednateli dle ustanovení jiných smluv.

Součástí Služeb a podslužeb poskytovaných dle specifikace služeb v příloze č. 1, je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod konkrétní Služby a podslužby a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb a podslužeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou ve specifikaci služeb a podslužeb konkrétně vyjmenovány (např. součinnost při odstraňování incidentů v oblasti operačního řízení nebo tísňového volání s jinými poskytovateli služeb na základě ustanovení jiných smluv).

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování ICT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle specifikace služeb, tj. je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech specifikace služeb, a to i v rámci různých Služeb a podslužeb.

Poznámka: Tento požadavek neznámá, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělbá práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

Specifikace služeb definuje řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu (Rozuměj: je-li činnost ve specifikaci služeb definována jako „**na měsíční bázi**“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „**týdenní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za týden).

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s požadavky Objednatele a dokumenty obsaženými v Dokumentační základně.

2) Dokumentace

Po provedení změny v NIS IZS publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději 30 dnů od ukončení prací.

3) Evidence prvků infrastruktury

Poskytovatel vede evidenci všech prvků ICT infrastruktury Objednatele, souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.

Evidence obsahuje následující údaje:

- Identifikace HW a SW prvků ICT infrastruktury (inventura);
- Adresní plán – IP adresace prvků ICT infrastruktury;
- Přehled SW aplikací včetně specifikace serverů, na kterých jsou provozovány;
- Přehled SW licencí;
- Další informace dle potřeb Provozovatele v rozsahu dle komunikační infrastruktury či systémů, které spadají pod Služby a pod služby dle této Smlouvy.

Oprávněné osoby Objednatele budou mít k evidenci prvků infrastruktury přístup v rozsahu a způsobem, který dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem.

4) Provozní deník

Poskytovatel je povinen vést záznamy o všech aktivitách a událostech souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.

4.1 Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen zaznamenávat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v Technické specifikaci služeb pro danou Službu, včetně identifikace příslušné Služby;
- Výskyt incidentů;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného prvku NIS IZS a jeho odstavení;
- Spuštění, vypnutí a restart prvku NIS IZS.

4.2 Obsah záznamů

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace služby, ke které se záznam vztahuje;
- Identifikace osoby pořizující záznam (včetně jména a příjmení);
- Čas začátku a konce události;
- Popis události.

Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis.

Poskytovatel je oprávněn vést záznamy v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do nich kdykoliv nahlížet a získávat opisy. Cílovým stavem je vedení Provozního deníku elektronicky.

5) Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v dokumentaci, je povinen Poskytovatel dokumentaci aktualizovat dle čl. 2 přílohy 2 této Smlouvy.

Příloha č. 3

Součinnost Objednatele

Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem

- Koordinace procesů správy a řízení ICT prostředí.
- Poskytnutí informace nebo dokumentace.
- Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.).
- Teplota v technologické místnosti + 5 °C až + 35 °C.
- Relativní vlhkost mezi 8 % až 80 %.
- Absolutní vlhkost 1 - 25 g/m³.
- Zajištění zálohovaného zdroje napájení pro instalovaná zařízení v dostatečném příkonu.
- Zajištění přístupu ke všem provozovaným prvkům NIS IZS a systémům, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro v Dokumentační základně určené pracovníky Poskytovatele podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele a nebude se jednat o třetí strany v přímém smluvním vztahu s Poskytovatelem.

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo ke/k:

- kompromitaci informační bezpečnosti;
- porušení závazných předpisů;
- narušení primární funkce komunikační infrastruktury;
- jinému ohrožení provozu komunikační infrastruktury.

Neposkytnutí součinnosti je však Poskytovatel v takovém případě povinen vždy předem podrobně a konkrétně odůvodnit.

Příloha č. 4

Oprávněné osoby a osoby zúčastněné na procesu eskalace

1) Oprávněné osoby smluvních stran

Osoby Objednatele i Poskytovatele oprávněné jednat ve věcech obchodních, technických a realizačních a jejich kontaktní údaje budou po poskytnutí druhé smluvní straně součástí Dokumentační základny.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

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

2) Osoby zúčastněné na procesu eskalace

Eskalační stupeň	Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.	MV - generální ředitelství HZS ČR
1	Oprávněné osoby v technických záležitostech	
2	ředitel odboru Rozvoje a provozu informační systémů	ředitel odboru operačního řízení
3	ředitel	náměstek generálního ředitele HZS ČR pro integrovaný záchranný systém a operační řízení

Příloha č. 5

Zpracování osobních údajů

1. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje, včetně citlivých údajů dle § 9 ZOOÚ (dále jen „osobní údaje“) obsažené v datech osob uvedených v informačních systémech Objednatele (dále jen „Zpracovávané osoby“).
- 1.2 Nedílnou součástí Smlouvy je i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle § 6 ZOOÚ mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže.

Obecné zásady zpracování osobních údajů Zpracovávaných osob

- 1.3 Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů Zpracovávaných osob v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.4 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 1.5 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZOOÚ, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 1.6 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Zpracovávaných 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.
- 1.7 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a vymazat veškeré záznamy obsahující osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 1.8 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Zpracovávaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Zpracovávaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.9 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZOOÚ, jakož i z interních předpisů či aktů řízení 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.
- 1.10 Objednatel se zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 1.11 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu se ZOOÚ i v tom smyslu, že v případě, že je podle ZOOÚ 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

Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

- 1.12 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.13 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, kontrolního útvaru Ministerstva vnitra či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany výše uvedených orgánů ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 1.14 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů dle této 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.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů Zpracovávaných osob

- 1.15 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
- 1.16 Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo 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 s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.17 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - 1.17.1 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 (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem nebo k těmto osobním údajům budou mít přístup, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatel a ZOOÚ, 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.
 - 1.17.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.

- 1.17.3 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 1.17.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 1.18 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem 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.
- 1.19 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - 1.19.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - 1.19.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - 1.19.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
 - 1.19.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.20 V případě zjištění porušení Záruk o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů Zpracovávaných osob je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 1.21 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
 - 1.21.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - 1.21.2 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,
 - 1.21.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
 - 1.21.4 zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

