

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY A PROVOZUSCHOPNOSTI NADSTAVBOVÉHO SYSTÉMU MĚSTSKÉHO KAMEROVÉHO SYSTÉMU HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY

Smluvní strany:

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 027 95 281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 19676

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 5920172/0800

zastoupená Ing. Lubošem Kratochvílem, MBA, předsedou představenstva a

Ing. Romanem Hrobským, členem představenstva (dále jen „**OICT**“)

číslo smlouvy OICT: 2025_130

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Z.L.D. s.r.o.

se sídlem: Vánková 796/6, 181 00 Praha 8

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
56384

IČO: 25631365 DIČ: CZ25631365

bankovní spojení: MONETA Money bank, a.s., č.ú.: 163315242/0600

zastoupená Ing. Vladimír Dudycha

číslo smlouvy: OAGR_ZLD_OICT_MKS_ISW_02, ZLD též jako „**Poskytovatel**“, Objednatel
a Poskytovatel společně též jako „**Smluvní strany**“, z nichž každá z nich samostatně „**Smluvní
strana**“)

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

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1.** je právnickou osobou řádně založenou hlavním městem Prahou, se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1 IČO: 000 64 581 (dále jen „**HMP**“), existující podle právního řádu České republiky a jeho jediným akcionářem je HMP;
- 1.1.2.** splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.1.3.** ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, přičemž v případě o hrozícího úpadku se zavazuje o takové skutečnosti bezodkladně informovat.

1.2. Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1.** je právnickou osobou, existující podle právního řádu České republiky;
- 1.2.2.** splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.3.** ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, přičemž v případě o hrozícího úpadku se zavazuje o takové skutečnosti bezodkladně informovat.

1.3. Smluvní strany se zavazují udržovat tato svá prohlášení uvedená v odst. 1.1 a 1.2 tohoto článku této Smlouvy v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

1.4. Vzhledem k tomu, že:

- 1.4.1.** předmětem činnosti OICT je poskytování ICT služeb v oblasti technologií a software vlastněných nebo provozovaných HMP;
- 1.4.2.** Rada hl. m. Prahy usnesením č. 2263 ze dne 16.10.2023 schválila Smlouvu o zajištění správy a provozuschopnosti nadstavbového systému Městského kamerového systému hlavního města Prahy (dále jen „**ISW MKS HMP**“) se společností Operátor ICT, a.s., v rámci Městského kamerového systému hlavního města Prahy, jakožto jeho nezbytnou součástí pro jeho efektivní využívání;
- 1.4.3.** Poskytovatel je držitelem či subjektem oprávněným k výkonu autorských práv k aplikačnímu programovému vybavení, jež vytváří

stávající ISW MKS HMP a zároveň Poskytovatel disponuje certifikovanými experty technické podpory na tyto SW produkty v úrovních L1, L2 a L3;

1.4.4. Objednatel má za to, že uzavření smluvního vztahu s Poskytovatelem je krokem vedoucím k naplnění cílů Strategie ICT hlavního města Prahy na období 2019-2025 schválené usnesením Rady HMP č. 1995 ze dne 30.9.2019, a to zejména v oblastech zamezování vendor lock-in aktivit, zvyšování úrovně řešení bezpečnosti a provozní spolehlivosti, řízeného rozvoje a vyhodnocování ICT architektury, transparentního a proveditelného systému veřejných zakázek za účelem efektivního nákupu ICT služeb a řešení. Objednatel má rovněž za to, že uzavření smluvního vztahu je krokem vedoucím k dosažení cílů Usnesení Rady HMP č. 2358 ze dne 5. září 2022 k aktualizaci schválené Koncepce rozvoje a zajištění provozu Městského kamerového systému hl. m. Prahy na období 10 let.

2. DEFINICE MĚSTSKÉHO KAMEROVÉHO SYSTÉMU

- 2.1.** Smluvní strany si pro účely této Smlouvy definují základní pojem, v jehož intencích budou vykládána veškerá ustanovení a přílohy Smlouvy.
- 2.2.** Městským kamerovým systémem hlavního města Prahy (dále jen „**MKS HMP**“) se rozumí komplexní informační systém integrující souhrn komponent, technologií, systémů, včetně softwarových aplikací a rozhraní (dále jen „**HW/SW zařízení**“), který zajišťuje distribuci obrazu z kamer a přístup k jeho záznamům (dále jen „**zpřístupnění**“) oprávněným uživatelům. Oprávněné uživatele určuje hlavní město Praha v souladu s platnými právními předpisy.
- 2.3.** Pro zajištění zpřístupnění jsou využívána HW/SW zařízení, která jsou v majetku hlavního města Prahy či v majetku nebo správě třetích stran:
- 2.3.1.** městských částí hlavního města Prahy,
 - 2.3.2.** městských společností hlavního města Prahy, tj. společností vlastněných ze 100 % hlavním městem Prahou a společností s majetkovým podílem hlavního města Prahy, zejména však společností Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost (dále jen „**DPP HMP**“), a Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s. (dále jen „**TSK HMP**“),
 - 2.3.3.** státních organizací,
 - 2.3.4.** ostatních subjektů.
- 2.4.** MKS HMP dále umožňuje integraci k zajištění služeb provozu (zcela nebo částečně) ostatních informačních systémů třetích stran, kterými jsou například Informační systém Městské policie, Integrovaný systém klienta operačního střediska, informační nebo jiné systémy TSK HMP a DPP HMP, případně dalších subjektů, které využívají infrastrukturu MKS HMP nebo její část.

- 2.5. Dále v textu Smlouvy Smluvní strany průběžně definují zkratky a pojmy významného smluvního charakteru, přičemž všechny tyto dále užívané zkratky a pojmy musí být vykládány vždy v kontextu a v souladu s pojmem MKS HMP. Samostatná Příloha č. 1 ke Smlouvě s názvem „Pojmy, zkratky a definice“ pak identifikuje zkratky a pojmy provozního a technického charakteru, které nesmí být v rozporu s pojmy a definicemi dle hlavního textu Smlouvy vyjádřeného v čl. 1–25 Smlouvy (dále jen „**hlavní text Smlouvy**“), v takovém případě by se uplatnil výklad dle hlavního textu Smlouvy.

3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Účelem této Smlouvy je vymezení činností nezbytných pro zajištění provozních a servisních služeb ISW MKS HMP, tj. ve smyslu poskytování služeb pro zajištění trvalé a nepřetržité provozuschopnosti MKS HMP, za podmínek a v rozsahu specifikovaném dále v této Smlouvě.
- 3.2. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele zajistit řádně a včas provozuschopnost ISW MKS HMP v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách, a na straně druhé závazek Objednatele hradit řádně a včas cenu dohodnutou v této Smlouvě. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a jejími přílohami nebo mezi přílohami navzájem má přednost výklad dle hlavního textu Smlouvy, dále Katalogové listy (dále jen „KL“) a Service Level Agreements (dále jen „SLA“), tvořící Přílohu č. 2 této Smlouvy, a následně jednotlivé další přílohy.
- 3.3. Poskytování činností a dodávek dle této Smlouvy bude pro Objednatele Poskytovatelem zajišťováno formou:
- 3.3.1. Paušálních služeb, pravidelného charakteru, poskytovaných v rozsahu dle příslušných KL a SLA, uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy s příznakem „Paušální“ a za podmínek stanovených čl. 7 této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“);
- 3.3.2. Objednávkových služeb, nepravidelného, předem neznámého charakteru, poskytovaných dle podmínek stanovených v čl. 8 této Smlouvy (dále jen „**Objednávkové služby**“); (to vše dále též jako „**Služby**“).

Poskytovatel se zavazuje poskytovat po dobu trvání Smlouvy Objednateli zejména Služby specifikované v jednotlivých KL. KL dle Přílohy č. 2 této Smlouvy představují strukturované dokumenty obsahující informace o vybraných Službách dle této Smlouvy, zejména o jejich rozsahu a způsobu plnění, pro účel jejich provozu, včetně těch, které jsou připraveny na nasazení. KL obsahují zejména informace o specifikaci, rozsahu a podmínkách vybraných Služeb, vč. SLA. SLA představují tzv. dohodu o úrovni služeb mezi Poskytovatelem a Objednatелеm. SLA popisuje vybranou Službu, dokumentuje cíle úrovní služeb a specifikuje odpovědnosti Poskytovatele Objednateli. Není vyloučeno, aby více Služeb dle KL mělo společné SLA. Tvorba a aktualizace KL a SLA probíhá dle principů best practice ITIL®, a to zejména formou procesů Service design a Service level management. Jednotlivé KL Poskytovatele mohou mít vzájemnou synergickou vazbu, která je zapříčiněna provozními aspekty a provázaností

některých činností a dodávek; v takovém případě budou tyto KL označeny jako vzájemně provázané. V případě že dojde k ukončení nebo zrušení KL, jenž obsahuje toto provázání na další KL, není Poskytovatel odpovědný za činnosti a dodávky provázaných KL a současně není povinen provázané KL případně dotčené činnosti a dodávky v takových KL nadále zajišťovat.

- 3.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli. Pro realizaci změny poddodavatele postačí písemné oznámení Objednateli, bez nutnosti formalizace uvedené změny dodatkem k této Smlouvě. Při poskytování plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatelů či jakékoliv třetí osoby má Poskytovatel odpovědnost za poskytování Služeb dle této Smlouvy, jako by plnění dle této Smlouvy realizoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Služby po celou dobu její účinnosti, ve lhůtách, termínech a intervalech stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami. Datem zahájení plnění ze Smlouvy je 17. 10. 2025, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.2. Místem plnění, resp. poskytování Služeb dle této Smlouvy, je primárně území hlavního města Prahy, a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 4.3. Pokud to povaha poskytování Služeb dle této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.

5. ROLE A KOMPETENCE OBJEDNATELE

- 5.1. Objednatel v rámci této Smlouvy vystupuje vůči Poskytovateli jako smluvní partner HMP, tj. v této roli, pro Poskytovatele, jako:
- 5.1.1. odpovědný vlastník některých prvků a technologií, ke kterým jsou Služby poskytovány,
 - 5.1.2. provozovatel MKS HMP,
 - 5.1.3. příjemce Služeb,
 - 5.1.4. investor Služeb,
 - 5.1.5. supervizor Služeb,
 - 5.1.6. koordinátor Služeb,
- (dále jen „**Role Objednatele**“), kdy každá z výše uvedených Rolí Objednatele nese specifická práva a povinnosti a aktivní i pasivní výkon souvisejících činností, specifikovaných v konkrétní či obecné rovině touto Smlouvou a jejími Přílohami.

- 5.2. V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.1 a 5.1.2 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména aktivity spojené s rozhodováním a udělováním pokynů:
- 5.2.1. v oblasti celého MKS HMP po stránce technologické a technické,
 - 5.2.2. v oblasti celého MKS HMP po stránce ochrany dat, informací, osobních údajů,
 - 5.2.3. v oblasti MKS HMP s ohledem na jeho identifikaci jako informačního systému,
 - 5.2.4. v oblasti celého MKS HMP po stránce naplňování požadavků kybernetické bezpečnosti.
- 5.3. V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.3 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména součinnost spočívající v přebírání výstupů Služeb a jejich akceptací.
- 5.4. V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.4 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména financování Služeb dle této Smlouvy a je vázán povinností za Služby poskytnuté Poskytovateli hradit cenu za podmínek touto Smlouvou stanovených.
- 5.5. V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.5 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména dohled nad řádným poskytováním Služeb Poskytovatele a provozu MKS HMP a též strategické plánování pro každou z oblastí MKS HMP.
- 5.6. V rámci Role Objednatele dle pododst. 5.1.6 této Smlouvy výše zajišťuje Objednatel zejména součinnost se subjekty, které mají jakýkoli vztah k MKS HMP, avšak nejsou účastníky této Smlouvy. Objednatel výslovně prohlašuje, že je pro Poskytovatele jediným prostředníkem pro komunikaci a udělování z předmětu a účelu této Smlouvy vyplývajících pokynů ve vztahu k oprávněným uživatelům.
- 5.7. Objednatel v rámci své role deklaruje zájem na výkonu své pozice takovým způsobem, aby docházelo k efektivnímu naplňování účelu této Smlouvy a poskytování Služeb Poskytovatele směrem k Objednateli. Ujednáním dle předchozí věty tohoto odst. 5.7 Smlouvy není vyloučen postup, kdy Objednatel Poskytovatele přímo zmocní ke konkrétnímu jednání. Objednatel v rámci své role nebude bránit komunikaci mezi Poskytovatelem a uživateli MKS HMP, zainteresovanými třetími stranami nebo provozovatelem MKS HMP, tj. HMP. Taková komunikace však musí probíhat prostřednictvím Objednatele nebo s jeho vědomím.

6. ROLE A KOMPETENCE POSKYTOVATELE

- 6.1. Poskytovatel v rámci této Smlouvy vystupuje jako:
- 6.1.1. poskytovatel služeb v rozsahu KL Poskytovatele,
 - 6.1.2. příjemce pokynů, Požadavků a Objednávek Objednatele,
 - 6.1.3. příjemce a poskytovatel součinnosti,
 - 6.1.4. koordinátor Služeb,
- (dále jen „**Role Poskytovatele**“), kdy každá z výše uvedených Rolí Poskytovatele nese specifická práva a povinnosti a aktivní i pasivní výkon souvisejících činností specifikovaných v konkrétní či obecné rovině touto Smlouvou a jejími Přílohami.

- 6.1. V rámci Role Poskytovatele dle pododst. 6.1.1 této Smlouvy výše zajišťuje Poskytovatel zejména poskytování Služeb Objednateli vyjmenovaných v Příloze č. 2, část A této Smlouvy.
- 6.2. V rámci Role Poskytovatele dle pododst. 6.1.2 této Smlouvy výše přijímá Poskytovatel od Objednatele závazné pokyny a doporučení, a to formou stanovenou příslušným ustanovením této Smlouvy, kdy za pokyny a doporučení se považují písemné úkony, ve formě zprávy, či dokumentu, vyžaduje-li to poskytování a charakter Služeb dle této Smlouvy. Směřuje-li pokyn ke změně Služeb, aplikují se ustanovení této Smlouvy k vytvoření nového KL či změně KL či Změnovému řízení.
- 6.3. V rámci Role Poskytovatele dle pododst. 6.1.3 této Smlouvy výše zajišťuje Poskytovatel součinnost v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, a to vůči Objednateli i třetím stranám, a to jak formou jejího přímého poskytování, tak i jejího přijetí ze strany Objednatele a třetích stran. Přijetím ani poskytnutím součinnosti nesmí dojít k ohrožení poskytování Služeb Poskytovatele směrem k Objednateli ani porušení péče řádného hospodáře Poskytovatele, jakožto obchodní společnosti. Mělo-li by přijetím či poskytnutím součinnosti dojít k naplnění nežádoucích stavů dle předchozí věty, je Poskytovatel povinen poskytující či přijímající stranu, písemně upozornit, a v této souvislosti přijetí, či poskytnutí součinnosti odmítnout.
- 6.4. V rámci Role Poskytovatele dle pododst. 6.1.4 této Smlouvy výše zajišťuje Poskytovatel koordinaci Služeb ve vztahu k vlastním poddodavatelským smluvním vztahům a zaměstnancům.
- 6.5. Poskytovatel v rámci své role deklaruje zájem na výkonu své pozice takovým způsobem, aby docházelo k efektivnímu naplňování účelu této Smlouvy a poskytování Služeb Objednateli.

7. ZPŮSOB A MĚŘENÍ ÚROVNĚ POSKYTOVÁNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB

- 7.1. Smluvní strany konstatují, že pro naplňování účelu této Smlouvy je nezbytné stanovit obecná pravidla pro poskytování Paušálních služeb dle příslušných KL a nastavit způsob jejich měření a hodnocení, níže v textu této Smlouvy a dále v jejich Přílohách č. 2, část B a část C.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Paušální služby s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Paušální služby řádně, bez zavinění Objednatele či bez toho, aby prodlení nastalo v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší deseti (10) pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování dotčených Paušálních služeb dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele s jejich plněním jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Paušální služby Poskytovatel.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje zapojit do systému automatizovaného dohledu pro každou z Paušálních služeb, u které je v souladu s příslušným KL sledováno SLA automatizovaným způsobem, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb (dále jen „**Monitoring**“).
 - 7.3.1. Existuje-li důvodná překážka pro zapojení některého KL do Monitoringu, může Poskytovatel písemně požádat Objednatele o povolení výjimky z Monitoringu. Výjimka musí mít písemnou podobu, musí v ní být uvedeno čeho se týká, jaký je termín pro začlenění KL do

Monitoringu a jak bude dočasně SLA sledováno (dále jen „**Náhradní monitoring**“).

- 7.3.2. Nestanoví-li Objednatel ve výjimce jinak, zavazuje se Poskytovatel v rámci Náhradního monitoringu zajistit sledování řádného poskytování Paušálních služeb a parametrů SLA vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno v rámci Monitoringu. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci Náhradního monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost poskytovaných Paušálních služeb, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění parametrů SLA. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci uvedené činnosti řádně vést Provozní deník dle této Smlouvy a případné jiné písemné záznamy o uskutečnění předepsaných úkonů a činností vyplývajících z předmětu Smlouvy.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že provoz monitoringu zajišťuje Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“), kdy provoz spočívá v měření parametrů SLA Paušálních služeb poskytovaných dle této Smlouvy v rámci Monitoringu v rozsahu uvedeném v daném KL. Bude-li Provozovatelem Monitoringu jiná osoba než Objednatel, zavazuje se Objednatel oznámit tuto určenou osobu Poskytovateli.
- 7.4.1. Poskytovatel je povinen určeného Provozovatele Monitoringu akceptovat.
- 7.4.2. Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti Provozovatele Monitoringu mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA.
- 7.4.3. Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně monitorovat Paušální služby dle této Smlouvy, zejména mu poskytnout potřebnou součinnost při zahájení poskytování Paušálních služeb dle příslušných KL a jejich zavedení do Monitoringu či mu sdělit důvodné připomínky ke způsobu výkonu Monitoringu. Svoji součinnost je Poskytovatel povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu tak, aby byl Monitoring, či za podmínek této Smlouvy Náhradní monitoring, zřízen nejpozději ke dni zahájení poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
- 7.4.4. Provozovatel Monitoringu má právo odmítnout vedení určitých činností uvedených v KL, nebude-li fakticky, technicky nebo procesně možné evidovat danou činnost dle KL v rámci Monitoringu. V takovém případě je Poskytovatel povinen vést o dané činnosti Náhradní monitoring.
- 7.4.5. Provozovatel Monitoringu není odpovědný za Monitoring v rozsahu, v jakém mu nebyla poskytnuta dostatečná součinnost Poskytovatelem, případně Objednatelem.
- 7.5. Smluvní strany berou na vědomí, že Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat do pěti (5) pracovních dnů od ukončení stanoveného období, v němž byly Paušální služby poskytovány Poskytovatelem (dále jen „**Vyhodnocovací období**“), automaticky generované údaje či jiná data o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**“). Za Vyhodnocovací období pro poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy je považováno období uvedené v příslušném KL. Je-li poskytování Paušálních služeb zahájeno v průběhu kalendářního měsíce, považuje se první Vyhodnocovací období za alikvotně zkrácené a počíná běžet

dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud po dni nabytí účinnosti této Smlouvy dojde k zahájení poskytování dalších Paušálních služeb v průběhu kalendářního měsíce, počíná první zkrácené Vyhodnocovací období takových Paušálních služeb běžet dnem zahájení jejich poskytování. Z Výkazů Monitoringu bude vyplývat, zda příslušné Paušální služby poskytované Poskytovatelem splňují SLA. Výkazy Monitoringu budou sloužit jako podklady pro zpracování Reportů Poskytovatelem a dále za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Paušálních služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA a pro výpočet smluvních pokut a slev z ceny.

Poskytovatel se zavazuje při zpracování Reportů vycházet z údajů vyplývajících z Výkazu Monitoringu. Reporty budou obsahovat pro každý případ nedodržení SLA vždy min. následující:

- identifikaci KL;
- označení incidentu souvisejícího s poskytovanou Paušální službou, jeho začátku a konce;
- způsob vyřešení incidentu;
- vyčíslení nedodržení SLA; a dále další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení systémů do automatizovaného Monitoringu.

- 7.6. Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy obsahující zejména výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**“) v rozsahu dle Přílohy č. 4 dle této Smlouvy, ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy a není-li pro určitou Paušální službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Paušální služby sjednanou v jednotlivých KL.
- 7.7. Reporty budou vypracovávány Poskytovatelem, vždy ve vztahu k Vyhodnocovacímu období pro danou Paušální službu dle příslušného KL. Poskytovatel Objednateli doručí Reporty nejpozději do tří (3) pracovních dní ode dne obdržení posledního Výkazu Monitoringu a výstupu ze Service Desku, dle odst. 7.6 této Smlouvy.
- 7.8. Předložené Reporty Objednatel schválí nejpozději do šesti (6) pracovních dní ode dne, kdy mu byly doručeny. Schválení Reportů Objednatel se považuje za převzetí plnění obsaženého v rámci Reportů a současně slouží jako podklad pro fakturaci Poskytovateli. V případě, kdy se Objednatel v dané lhůtě deseti (10) pracovních dní k Reportům písemně nevyjádří, mají se automaticky za schválené. V případě, kdy Objednatel v dané lhůtě vznesl k Reportu připomínky, je Poskytovatel povinen tyto připomínky vypořádat ve zkrácené lhůtě do tří (3) pracovních dní od jejich doručení. Následně Objednatel opakuje proces schválení Reportu, též ve zkrácené lhůtě tří (3) pracovních dnů. V případě, kdy na straně Objednatele existují k Reportu opakované připomínky, eskalují dotčené Smluvní strany schválení Reportu formou Smluvního incidenčního sporu dle čl. 23 této Smlouvy.
- 7.9. Smluvní strany se dohodly, že pro příjem servisních požadavků a další případnou komunikaci ohledně poskytování Paušálních služeb zajišťuje Objednatel nebo jím určená osoba Service Desk (dále jen „**Service Desk**“). Bude-li Provozovatelem Service Desku jiná osoba než Objednatel, zavazuje se Objednatel oznámit tuto

určenou osobu Poskytovateli. Výstupy ze Service Desku též společně s Výkazy Monitoringu budou sloužit jako podklady pro zpracování Reportů.

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽEB

- 8.1.** Objednatel je oprávněn nad rámec této Smlouvy objednat plnění, které není zahrnuto v KL pro Paušální služby dle Přílohy č. 2, část A této Smlouvy (dále jen „**Objednávkové služby**“). Stanoví-li Příloha č. 2, část A této Smlouvy KL s příznakem „Objednávková služba“, jedná se o KL, který představuje návod pro Objednatele na stanovení vhodného obsahu a rozsahu Požadavku a Objednávky dle tohoto článku Smlouvy.
- 8.2.** Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy písemně zadat Poskytovateli požadavek na poskytování Objednávkových služeb (dále jen „**Požadavek**“), přičemž tento Požadavek musí zejména obsahovat:
- a) konkrétní označení a bližší specifikaci Objednávkových služeb, které jsou požadovány;
 - b) termín poskytnutí Objednávkových služeb.
- 8.3.** V reakci na přijatý Požadavek Objednatele je Poskytovatel povinen do osmi (8) pracovních dnů, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou nabídky jakožto návrhu konkrétního dílčího plnění Služeb (dále jen „**Nabídka**“) nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli Nabídku vypracovat, tyto vady je Poskytovatel povinen vždy odůvodnit.
- 8.3.1.** Vadou dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění Objednávkových služeb, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Požadavku a Požadavek opětovně předložit Poskytovateli.
- 8.3.2.** Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku, je dotčený Poskytovatel oprávněn průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svůj Požadavek bere zpět nebo specifikované vady odstraní. Pro vyloučení pochybností platí, že za vypracování Nabídky nevzniká Poskytovateli nárok na odměnu.
- 8.4.** Nabídka musí přinejmenším obsahovat:
- 8.4.1.** popis požadovaného plnění Objednávkových služeb včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Nabídce uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění Objednávkových služeb ve stanovené lhůtě za součinnosti dotčených Smluvních stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění Objednávkových služeb včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem;

- 8.4.2. požadavky na součinnost Objednatele, či jiného dotčeného subjektu, nezbytnou pro realizaci plnění Objednávkových služeb;
 - 8.4.3. dobu poskytnutí nebo harmonogram realizace plnění Objednávkových služeb; harmonogram musí respektovat v Požadavku určený termín plnění Objednávkových služeb, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Nabídce dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění Objednávkových služeb, který je realizovatelný;
 - 8.4.4. vymezení odpovědných zástupců daného Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění Objednávkových služeb dle Požadavku;
 - 8.4.5. konečnou cenu za realizaci plnění Objednávkových služeb dle Požadavku, ustanovení o sankcích a jejich výši.
- 8.5. V případě, že Objednatel souhlasí s předloženou Nabídkou, informuje písemně o této skutečnosti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Nabídku odmítnout nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 8.3 této Smlouvy.
- 8.6. Schválená Nabídka se stává **Objednávkou** (dále jen „**Objednávka**“), kterou je Poskytovatel povinen realizovat v souladu s touto Smlouvou. Objednávky tedy představují samostatný závazek z této Smlouvy a podléhají, v případě naplnění zákonných podmínek, zveřejňování v registru smluv, které zajišťuje v souladu s ustanoveními této Smlouvy Objednatel.
- 8.7. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Objednávkové služby.
- 8.8. Akceptace plnění poskytnutého na základě realizované Objednávkové služby bude probíhat procesní formou dle čl. 13 této Smlouvy.

9. OBECNÁ USTANOVENÍ K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 9.1. Smluvní strany konstatují, že ustanovení tohoto článku Smlouvy se aplikuje na poskytování všech forem Služeb dle této Smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel se zavazuje:
 - 9.2.1. postupovat při poskytování Služeb dle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“ dle ITIL® a Prince2® a dalších dokumentů, na které se tato Smlouva odkazuje, nebo se na jejím základě zpracovávají; přičemž nestanoví-li tato Smlouva konkrétní procesní postup, či nejsou-li dané dokumenty přímo její přílohou, aplikují Smluvní strany procesy dle jmenovaných best practice a dokumentů přímo, bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě;
 - 9.2.2. poskytovat Služby podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;

- 9.2.3. upozornit Objednatele na výpadky svých plnění či překážky bránící v poskytování Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné;
 - 9.2.4. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 9.2.5. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takových případech má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů, leda by mu náklady vznikly zamezením vzniku škody, kterou sám způsobil. Dojde-li k okolnostem uvedeným v tomto ustanovení, zavazuje se Poskytovatel o nich Objednatele informovat, a to bez zbytečného odkladu a doložit nezbytnost jejich provedení;
 - 9.2.6. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele a třetích stran, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré předpisy Objednatele a třetích stran, s nimiž Objednatel a třetí strana Poskytovatele písemně obeznámili;
 - 9.2.7. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 9.3. Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10.000.000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po písemném vyžádání Objednatele.

10. CENOVÁ UJEDNÁNÍ

- 10.1. Smluvní strany se dohodly na následujících pravidlech a principech pro stanovení cen za Služby dle této Smlouvy, přičemž rozpis konkrétních částek a cen je uveden v Příloze č. 2, část D této Smlouvy.
- 10.2. Cena za Služby dle této Smlouvy a způsob její úhrady se odvíjí od charakteru a způsobu poskytování Služeb.
- 10.3. Paušální služby budou hrazeny pravidelnou částkou, která představuje součet pravidelných měsíčních částek stanovených pro každý KL Paušální služby samostatně.
- 10.3.1. Cena Paušálních Služeb bude Objednatelem zaplacená vždy po skončení daného kalendářního měsíce, ve kterém byly Paušální služby poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) řádně vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje faktury vystavit nejpozději do třech (3) pracovních dnů po schválení

posledního z Reportů v daném kalendářním měsíci. Přílohou faktury musí být kopie schválených Reportů za daný kalendářní měsíc. V případě, že Paušální služby dle KL nebyly poskytovány celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení v průběhu dotčeného měsíce apod.), nicméně dle KL služby měly být poskytovány, náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Paušálních služeb, a to za předpokladu, že cena služby dle KL byla stanovena jako cena za celý měsíc. Obdobně se může cena Služeb dle KL přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Reportu bude zřejmé, že Paušální služby nebyly poskytovány v rozsahu uvedeném v KL.

10.4. Cena za Objednávkové služby vychází z akceptované Nabídky předložené Poskytovatelem.

10.4.1. Nestanoví-li Objednávka jinak, Poskytovatel společně s realizovaným plněním předloží Objednateli výkaz plnění, jenž bude obsahovat rozsah provedených činností a dodávek (dále jen „**Výkaz plnění**“). Výkaz plnění se předkládá Objednateli a v případě, že odpovídá Objednatelem schválené Nabídce, jej Objednatel schválí v souladu s pravidly dle čl. 13 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu na cenu dané Objednávkové služby do pěti (5) pracovních dnů ode dne schválení Výkazu plnění Objednatelem.

10.4.2. Cena Objednávkových služeb bude přiměřeně snížena, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Objednávkové služby byly realizovány v menším rozsahu, než bylo Poskytovatelem předpokládáno. V případě, že vyvstanou v průběhu plnění dané Objednávky okolnosti nebo skutečnosti mající za následek navýšení ceny uvedené v Objednávce, má Poskytovatel právo požádat Objednatele o navýšení ceny. Nastane-li takový případ, pak je Poskytovatel povinen o takové skutečnosti nejprve Objednatele informovat a současně Objednateli požadované navýšení ceny odůvodnit. Uvedené odůvodnění připojí Poskytovatel k aktualizované Objednávce, kterou předloží Objednateli ke schválení. V případě, že Objednatel aktualizovanou Objednávku schválí, nahradí aktualizovaná Objednávka objednávku předchozí. Od okamžiku předložení aktualizované Objednávky do okamžiku vyjádření Objednatele neběží Poskytovateli lhůta k poskytnutí příslušného plnění.

10.5. Ceny za plnění Paušálních služeb stanovené touto Smlouvou jsou stanoveny jako pevné a nepřekročitelné, tj. zahrnující veškerá plnění a jiné náklady Poskytovatele s plněním Paušálních služeb dle této Smlouvy spojené, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

10.6. Smluvní strany se dohodly na tom, že cena za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy bude každoročně zvyšována o procento odpovídající kladnému procentu meziroční inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to vždy s účinností od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k tomuto vyhlášení.

11. PLATEBNÍ PODMÍNKY

11.1. Smluvní strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:

- 11.1.1. Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na devatenáct (19) dnů od doručení faktury Objednateli.
- 11.1.2. Poskytovatel se zavazuje zaslat elektronicky Objednateli fakturu za skutečně poskytnuté Služby dle této Smlouvy, na adresu Objednatele: **email: faktury@operatorict.cz**, a to elektronicky ve formátu .pdf nebo .jpg.
- 11.1.3. Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“).
- 11.1.4. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 11.1.5. Platby se provádí bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený v této Smlouvě.

12. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že po dobu účinnosti této Smlouvy je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna písemně navrhnout změny Služeb a dalších ustanovení Smlouvy (dále jen „**Změna**“), a to za dále stanovených podmínek a pravidel. V případě, že pro konkrétní Změnu není procesní postup níže popsán, aplikují se následující obecná pravidla.
 - 12.1.1. Předkládající Smluvní strana vznesе písemný návrh na Změnu a tento zašle prostřednictvím datové schránky druhé Smluvní straně. Návrh na Změnu bude obsahovat minimálně popis navrhované Změny, označení Smluvních a třetích stran, popis cenových a jiných dopadů Změny a další případné podstatné lhůty a termíny.
 - 12.1.2. Objednatel vede za účelem naplnění dokumentační povinnosti databázi Změn (dále jen „**Registr Změn**“), která obsahuje identifikaci vznesených návrhů na Změnu, klíčové informace k návrhu, datum vznesení, prioritizaci návrhů.
 - 12.1.3. Objednatel neprodleně po doručení návrhu na Změnu provede prioritizaci návrhu dle vyhodnocení závažnosti dopadu Změny do Služeb a nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení návrhu vyzve Poskytovatele ke zpracování Změnového listu, a to v rozsahu dle Přílohy č. 5 této Smlouvy (dále jen „**Změnový list**“). Je-li Objednatel sám předkládající Smluvní stranou, provádí prioritizaci návrhu souběžně s jeho odesláním Poskytovateli a nedochází k odeslání výzvy na zpracování Změnového listu.
 - 12.1.4. Změnový list zpracuje předkladatel a předloží dle termínu určeného ve výzvě na zpracování Změnového listu po dohodě Objednatele a Poskytovatele na Změnu dle pododst. 12.1.3 této Smlouvy výše.
 - 12.1.5. V případě, kdy Změna má být realizována, nastává její účinnost s účinností příslušného dodatku k této Smlouvě, neuplatní-li se postup dle odst. 12.2.
- 12.2. Ve vztahu ke KL, které tvoří Přílohu č. 2, část A, této Smlouvy, určují Smluvní strany následující pravidla jejich tvorby, změny či zrušení (dále jen „**Změny**“)

KL“), a to v závislosti na dopadu Změny KL na cenová ujednání Smlouvy, postavení Smluvních stran a Služby poskytované Poskytovatelem (dále též „dopad do Smlouvy“), přičemž postupy níže se neuplatní v případě, kdy se jedná o Změnu KL vyplývající z Objednávkové služby.

12.2.1. Nemá-li Změna KL dopad do hlavního textu Smlouvy nebo do Přílohy č. 2 část D, zašle Poskytovatel písemný návrh Změny KL Objednateli:

- a) Objednatel je oprávněn se k navrhované Změně KL písemně vyjádřit, a to do 5 pracovních dnů od jejího doručení prostřednictvím datové schránky. Změna KL představuje údaj zapisovaný do Registru Změn jako samostatná kategorie Změny.
- b) V případě, kdy Objednatel využije svého práva a ke Změně KL se písemně vyjádří, je Poskytovatel povinen na toto vyjádření písemně reagovat též ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení vyjádření Objednatele. Nedojde-li k dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem, řeší se spor dle čl. 23 této Smlouvy.
- c) Objednatel schválí Změnu KL písemně výslovným souhlasem.
- d) Změna KL je účinná dnem doručení jejího schválení do datové schránky Poskytovatele či uplynutím lhůty pro písemné vyjádření dle písm. a) tohoto pododst. 12.2.1. Smlouvy.

12.2.2. Má-li Změna KL dopad do hlavního textu Smlouvy, je povinen Poskytovatel tento dopad v písemném návrhu Změny KL výslovně identifikovat. Smluvní strany v takovém případě Změnu KL provedou formou uzavření dodatku k této Smlouvě.

13. AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

13.1. Každý výsledek či výstup Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), u kterého tato Smlouva, či její Přílohy a Objednávky z ní uzavřené, nestanoví odlišný postup, bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací za využití stanovených akceptačních kritérií nebo kritérií později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.

13.2. Akceptace dokumentů:

13.2.1. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 13.2 této Smlouvy.

13.2.2. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

13.2.3. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do patnácti (15) pracovních dnů ode dne jejich doručení.

Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 13.2.3 i opakovaně.

13.2.4. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě patnácti (15) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol. Pokud Objednatel tento závazek nesplní, považuje se dokument uplynutím 15. pracovního dne za akceptovaný a předávací protokol za potvrzený.

13.2.5. Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

13.3. Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů:

13.3.1. Umožňuje-li to povaha dílčích plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 13.3 této Smlouvy.

13.3.2. Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

13.3.3. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo Nabídkou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné a účinné právní úpravě.

13.3.4. Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 13.3.3 této Smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

13.3.5. Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně tři (3) pracovní dny před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby

poskytnutého dílčího plnění. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

- 13.3.6.** Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 13.3.7.** Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto dílčí plnění nemá žádnou vadu, která by bránila účelu a smyslu dílčího plnění. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 13.3.8.** Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli ve lhůtě patnácti (15) pracovních dnů; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 13.3.9.** Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 13 této Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 13.3.10.** Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 13.3.11.** Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění.
- 13.4.** Má-li Objednatel výhradu k části plnění předávaných Služeb dle této Smlouvy, je oprávněn vznést do patnácti (15) dnů ode dne doručení podkladu určenému k předání daného Plnění dle této Smlouvy vznést výhrady. V takovém případě je Poskytovatel povinen do pěti (5) dní provést požadované úpravy, případně doplnění požadované Objednatelem. Neschválí-li Objednatel ani následně podklad určený k předání, je Poskytovatel oprávněn fakturovat dle podmínek této Smlouvy alikvotní část předávaného Plnění, k němuž se výhrada Objednatele přímo nevztahovala.

14. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 14.1.** V případě, že součástí plnění Služeb Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 14.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Služeb Objednateli na základě písemného protokolu schváleného oprávněnými osobami dotčených Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci bezplatně užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 14.2.** Vzhledem k tomu, že součástí plnění Služeb dle této Smlouvy může být i plnění, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástí plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku smlouvy.
- 14.3.** Jedná-li se o autorské dílo, ke kterému je oprávněným držitelem licence Objednatel, a takováto licence je nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovateli dle této Smlouvy, je Objednatel povinen takovouto licenci zajistit i Poskytovateli v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
- 14.4.** Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb dle této Smlouvy považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek, nestanoví-li příslušný KL či Objednávka jinak.
- 14.4.1.** Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 14.2 této Smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v takovém množstevním a územním rozsahu, a takovými způsoby, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, a s časovým rozsahem omezeným po dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, a to maximálně v rozsahu poskytnutém Poskytovatelem Objednateli. Licence k autorskému dílu je poskytována jako omezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 14.4.2.** V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a zároveň i na případné další verze počítačových programů obsažených v MKS HMP upravené na základě této Smlouvy.
- 14.4.3.** Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět.
- 14.4.4.** Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas

k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

14.4.5. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy, včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění, zabezpečil, přičemž výše uvedená ustanovení nelze aplikovat v případech, kdy by činností Poskytovatele došlo ke způsobení vědomé újmy na právech třetích osob.

14.5. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

14.6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence (či podlicence) k autorským dílům podle tohoto čl. 14 je zahrnuta v ceně Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel je podle tohoto čl. 14 vždy povinen zajistit poskytnutí licence dle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým autorským dílům.

15. ZÁRUKA

15.1. Poskytovatel poskytuje záruku v takovém rozsahu, že každá část výsledku jim poskytovaných Služeb dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v Příloze č. 2, části A této Smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou.

15.2. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost za činnosti a práce provedené dle této Smlouvy po dobu dvanácti (12) měsíců ode dne předání těchto činností a prací.

15.3. Dodá-li Poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy dodávky, zavazuje se poskytnout Objednateli záruku za jakost dodaných věcí v rozsahu, v jakém jim byla poskytnuta záruka výrobcem, či dodavatelem takové věci. Uvedená záruka se nevztahuje na věci a materiál podléhající rychlému opotřebení, spojovací materiál nebo spotřební materiál. Záruka se rovněž nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením.

15.4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jim poskytnuté Služby dle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých Služeb dle této Smlouvy. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s poskytováním Služeb Poskytovatelem podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání MKS HMP či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení k minimalizaci dopadů takovéto situace, a to bez dopadu na cenu za Služby sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

15.5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že mají souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

16. OCHRANA INFORMACÍ

- 16.1.** Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které jsou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“), stejně tak mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 16.2.** Smluvní strany se zavazují, že ani jedna z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany. Za třetí osoby se nepovažují:
- 16.2.1.** zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 16.2.2.** orgány společností Smluvních stran a jejich členové,
 - 16.2.3.** ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele, a to i potenciální, a to v rozsahu nezbytně nutném pro provedení poddodávky,
 - 16.2.4.** ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám v této Smlouvě.
- 16.3.** Informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné pouze za předpokladu, že byly Objednatelem označeny za důvěrné. Stejně tak informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud je Poskytovatel jako důvěrné označí a tuto skutečnost Objednateli předem písemně sdělí. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě elektronických souborů na elektronických nosičích dat (médiiích), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 16.4.** 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. 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.
- 16.5.** 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 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. Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 16.6.** Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která MKS HMP obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla nebo budou získána.
- 16.7.** Za důvěrné informace se dle této Smlouvy zejména nepovažují:
- 16.7.1.** ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
- 16.7.2.** výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 16.8.** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 16.8.1.** se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů,
- 16.8.2.** 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,
- 16.8.3.** jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 16.8.4.** po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 16.8.5.** je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 16.8.6.** jsou obsažené ve Smlouvě.
- 16.9.** Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst.16.2 této Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé Smluvní strany.
- 16.10.** Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, jsou povinni zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 16.11.** Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jeho účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 17.1.** Ochrana osobních údajů, které jsou zpracovávány dle této Smlouvy, bude upravena samostatnou smlouvou o zpracování osobních údajů. Ve smlouvě o zpracování osobních údajů budou stanoveny povinnosti smluvních stran, bude stanoven předmět a doba trvání zpracování osobních údajů, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů. Smlouva o zpracování osobních údajů bude uzavřena podle čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních

údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

- 17.2.** Do doby uzavření smluv o (pod)zpracování osobních údajů mezi Smluvními stranami jsou Smluvní strany povinny vyvinout vzájemně maximální úsilí k zajištění technického řešení odpovídajícího aktuálně platné a účinné právní úpravě k ochraně osobních údajů. Nesoučinnost jedné ze Smluvních stran může mít za následek ztrátu záruky a odpovědnosti za ochranu osobních údajů druhou Smluvní stranou.
- 17.3.** Smluvní strany se dále dohodly na tom, že Objednatel je oprávněn odstoupit od samostatné smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené s Poskytovatelem k této Smlouvě, a tím ukončit ve vztahu k Poskytovateli i tuto Smlouvu, stanoví-li tak samostatná smlouva o zpracování osobních údajů mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to za podmínek v ní uvedených. K ukončení této Smlouvy může ve vztahu k Poskytovateli dojít i za předpokladu splnění dalších podmínek dle samostatné smlouvy o zpracování osobních údajů mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Tím není dotčena povinnost Smluvních stran vypořádat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy a příslušné smlouvy o zpracování osobních údajů.

18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 18.1.** Smluvní strany se při plnění předmětu této Smlouvy zavazují dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se systémem řízení bezpečnosti informací Objednatele. Bezpečností informací se rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.

19. NÁHRADA ŠKODY

- 19.1.** Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 19.2.** Nebezpečí škody na provedených plněních a vlastnické právo k těmto plněním přechází na Objednatele předáním dotčeného plnění, kdy za předání se považuje uzavření příslušného tiketu v Service Desku.
- 19.3.** Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením podmínek této Smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 19.4.** Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel, s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby dle této Smlouvy s odbornou péčí, mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

- 19.5.** Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 19.6.** Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy.
- 19.7.** Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající roční výši ceny Paušálních služeb Poskytovatele. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 19.8.** Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené v rámci MKS HMP třetími subjekty, kteří nejsou Smluvními stranami této Smlouvy.

20. SANKCE

- 20.1.** Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení Poskytovatele s přípravou Nabídky na Požadavek Objednatele, ve lhůtách dle čl. 8 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý den prodlení. Sankce za prodlení s realizací předmětu Objednávky se stanoví v rámci každé dílčí Objednávky samostatně.
- 20.2.** Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Paušální Služby dle této Smlouvy nejsou Paušální Služby poskytovány v souladu s daným KL ve smyslu řešení incidentů, má Objednatel nárok na následující:

20.2.1. ve vztahu k Poskytovateli:

- a) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 250 Kč za každou i započatou hodinu prodlení dané Paušální Služby, je-li lhůta stanovená v dnech, pak vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- b) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou i započatou hodinu prodlení dané Paušální Služby, je-li lhůta stanovená v dnech, pak vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- c) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie C alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané Paušální Služby;
- d) v případě, kdy dostupnost dílčí Služby dle příslušného KL bude za příslušné vyhodnocovací období snížena, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč dle příslušného KL za každé 1 % snížení dostupnosti;
- e) v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením požadavku kategorie D dle příslušného KL vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení dané

Paušální Služby;

- f) v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím pravidelné činnosti spočívající zejména v kontrole, prevenci a revizích dle příslušného KL vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý, byť i započatý den prodlení;
- 20.2.2.** v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.2.3.** v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy nebo poskytovat Služby dle této Smlouvy s oznámením využití poddodavatelů způsobem stanoveným touto Smlouvou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč bez DPH za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 20.3.** Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné třicátý (30.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní straně k jejich úhradě Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. V případě vzniku nároku Smluvní strany na smluvní pokutu je povinná Smluvní strana oprávněna místo smluvní pokuty poskytnout oprávněné Smluvní straně slevu z ceny Služeb ve stejné výši. Nedohodnou-li se povinná a oprávněná Smluvní strana jinak, sleva z ceny Služeb bude poskytnuta při nejbližší fakturaci – pokud tak nedojde k úhradě celé částky odpovídající výši smluvní pokuty, bude tento postup použit obdobně znovu, dokud nedojde k úhradě celé částky odpovídající výši smluvní pokuty, na niž oprávněné Smluvní straně vznikl nárok. Poskytnutím slevy z ceny Služeb zaniká nárok oprávněné Smluvní straně na smluvní pokutu v plné výši.
- 20.4.** Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky. Smluvní pokuty podle tohoto čl. 20 Smlouvy nelze uplatnit kumulativně.
- 20.5.** Smluvní strany se dohodly, že maximální výše udělených smluvních pokut Poskytovateli v součtu za jedno vyhodnocovací období poskytování Paušálních služeb nepřekročí 10 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané vyhodnocovací období uhrazené Objednatelem Poskytovateli.

21. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 21.1.** Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, které budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 21.2.** Jména a příjmení oprávněných osob jednajících ve věcech smluvních, včetně rozsahu jejich oprávnění, jsou uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Role osob oprávněných jednat ve věcech obchodních a technických jsou definovány v rámci Přílohy č. 3, dle principů projektového řízení.
- 21.3.** Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu Smluvní strany písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

22. SOUČINNOST, VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 22.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat za účelem plnění předmětu této Smlouvy a naplňování jejího účelu, tedy poskytovat si vzájemně nezbytnou součinnost.
- 22.2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob dle této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků nebo dle předpisů Objednatele schválených Poskytovatelem postupem dle čl. 13 této Smlouvy.
- 22.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo datovou zprávou prostřednictvím datové schránky ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu a na adresy uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelům prostřednictvím datové schránky.
- 22.4. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.
- 22.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo emailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
- 22.6. 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.
- 22.7. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nezbytné informace, dokumenty a podklady pro zajištění plnění dle této Smlouvy Poskytovatelem, a to vč. dokumentace ke stávajícímu ISW MKS HMP, přičemž tyto informace, dokumenty a podklady předá Poskytovateli nejdříve v den účinnosti této Smlouvy, nebo na základě písemného vyžádání Poskytovatele.

23. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 23.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 23.2. 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, výkon práva, či povinnosti, o platnosti či neplatnosti úkonů, náhradách, aj. (dále jen „**Smluvní incidenční spory**“) a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 23.3. V souvislosti s odst. 23.2 této Smlouvy, není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky, avšak nejprve po vyčerpání prostředků dle odst. 23.2 této Smlouvy.

24. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 24.1.** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu) Smluvními stranami.
- 24.2.** Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů a uzavírá se na dobu určitou v trvání 48 měsíců od data zahájení plnění či do vyčerpání finančního rámce 83.808.000,- Kč bez DPH.
- 24.3.** Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 24.3.1.** trvání incidentu kategorie A, B, C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění Poskytovatelem;
 - 24.3.2.** kdy je dostupnost dílčí Paušální Služby dle příslušného KL opakovaně, alespoň v období tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců, snížena o minimálně 3 % z požadované dostupnosti;
 - 24.3.3.** závažného porušení povinnosti ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 24.4.** Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 24.4.1.** bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - 24.4.2.** na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 24.4.3.** Poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - 24.4.4.** proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - 24.4.5.** Byl poskytovatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
- 24.5.** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) 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 čtrnáct (14) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 24.6.** Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 24.7.** Objednatel či Poskytovatel jsou oprávněni tuto Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní dobou pěti (5) měsíců pro Objednatele a sedmi (7) měsíců pro Poskytovatele ode dne doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně, která počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

- 24.8.** Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 24.9.** Dojde-li k ukončení této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel dle pokynu Objednatele poskytnout nezbytnou součinnost, která zahrnuje předání dokumentace získané od Objednatele a doplněné o údaje získané během plnění této Smlouvy, dále předání informací, účasti na jednáních s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného předání všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout tzv. služby exitu (dále jen „**Služby exitu**“).
- 24.9.1.** Objednatel v případě ukončení této Smlouvy zašle Poskytovateli Požadavek na vypracování exitového plánu (dále jen „**Exitový plán**“), formou samostatné objednávky v rámci Objednávkových služeb, a to kdykoli společně s odstoupením či výpovědí této Smlouvy.
- 24.9.2.** Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán do jednoho (1) měsíce od schválení Nabídky Poskytovatele Objednatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 24.9.3.** Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění Služeb exitu nezbytných k realizaci Exitového plánu ve lhůtách stanovených v Exitovém plánu.
- 24.9.4.** Předmětem Exitového plánu bude zejména vypracování dokumentace vymezující postup provedení Služeb exitu, a to ve vztahu k poskytovaným plněním.

25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 25.1.** 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 uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními platnými a účinnými právními předpisy a podepsaných osobami zastupujícími Smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 25.2.** Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 25.3.** Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 25.4.** Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 25.5.** Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Výklad pojmů, zkratky a terminologie

Příloha č. 2: Přehled katalogových listů a SLA

A. Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA

B. Obecné parametry Služeb

C. Klasifikace vad a SLA, měření SLA pro

D. Ceny Služeb

E. Seznam poddodavatelů

Příloha č. 3: Seznam Oprávněných osob

Příloha č. 4: Vzor Reportu dle odst. 7.6 Smlouvy

Příloha č. 5: Vzor Změnového listu dle odst.12.1.3 Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své platné uznávané elektronické podpisy ve smyslu platných a účinných právních předpisů.

V Praze dne dle data el. podpisu



Operátor ICT, a.s.

Ing. Luboš Kratochvíl, MBA
předseda představenstva



Operátor ICT, a.s.

Ing. Roman Hrobský
člen představenstva

V Praze dne



Z.L.D. s.r.o.

Ing. Vladimír Dudycha
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1

VÝKLAD POJMŮ, ZKRATKY A TERMINOLOGIE

Pojem	Popis
Active Directory	Rozšiřitelná a škálovatelná adresářová služba společnosti Microsoft, která umožňuje efektivně spravovat síťové prostředky
Administrátor	Osoba zajišťující správu, provoz, použití, údržbu a bezpečnost technického aktiva
Analogová kamera	Kamera převádějící snímáný obraz do analogové formy
Aplikace	Počítačový program vytvořený k vykonání specifické úlohy odlišné od provozu počítače samotného
Antivir	Softwarová aplikace pro odstranění škodlivého software
CamView	Systém konverzních a distribučních serverů pro výrobu a úpravu snímků z kamer v prostředí MKS HMP
CMDB	Configuration Management Database – konfigurační databáze
Datové centrum (DC)	Datové centrum, kde je provozovaná infrastruktura MKS
Digitální kamera	Kamera převádějící snímáný obraz do digitální formy
Doba vyřešení	Doba pro vyřešení Incidentu nebo problému
Dispečink, Dohled, Hotline)	Středisko s uživatelskou a technickou podporou pro sledování systému skrze nástroje Monitoringu a Service Desku po dobu 7x24, první bod pro reportující uživatele a pro rozřazování Incidentů
ECC® (citace definice výrobce SW)	Emergency Control Centre (ECC®) je aplikační software od společnosti Z.L.D. s.r.o., jenž společně s iVISEC® vytváří ISW, a zajišťuje především zpřístupnění kamerových streamů z různých autonomních VMS do jednotícího uživatelského rozhraní v GIS prostředí včetně přidělování privilegovaných oprávnění pro ovládání kamer uživateli z různých složek města apod.
GDPR	General Data Protection Regulation – legislativa upravující oblast ochrany osobních údajů
Geutebrück	Obchodní firma výrobce kamerových systémů
GPS	Global Positioning systém – družicový globální polohový systém
Hotfix	Soubor užitý pro opravu chyby softwarové aplikace
HA	High availability
Change Management	Řízení změn je manažerskou praktikou vedoucí k maximalizaci úspěšných servisních a produktových změn
GIS	Geographic information system – geografický informační systém
Incident	Incidentem je neplánované přerušení služby nebo snížení její kvality
Incident Manažer	Manažerská role definovaná v ITIL 4 Incident Management Practice
Incident Management	Manažerská praktika popsaná v ITIL 4, jejím cílem je minimalizace negativního vlivu Incidentu co nejrychlejším návratem k normálnímu provozu

ISW MKS HMP (Integrační SW) (citace definice Poskytovatele)	ISW MKS HMP se rozumí aplikační programové vybavení ECC® a iVISEC® založené na plnohodnotném GIS nástroji vytvářející nadstavbový systém MKS HMP, jenž je jednotící zpřístupňující branou oprávněných uživatelů do MKS HMP.
Integrovaný systém klienta operačního střediska	Systém třetí strany, který je integrován do systému MKS a aktivně využívá data ke svému účelu.
iVISEC® (citace definice výrobce SW)	Modulární aplikační software společnosti Z.L.D., který společně s ECC® vytvářejí ISW. Hlavním zaměřením iVISEC® je podpora zajištění byznys a technických procesů související zejména s bezpečností osob a ochrany majetku, pro řízení dopravy v pohybu i v klidu, pro energetický management, pro udržitelnost životního prostředí, ale i v dalších segmentech.
IS	Informační systém
Kamera (KA)	Místo fyzické instalace kamery, která je součástí MKS HMP
Kamerové stanoviště (KS)	Místo ukončení datové konektivity a napájení pro jednotlivé KA
Kamerový záznam	Záznam obrazu z kamery MKS HMP uložený na uložišti v prostředí MKS HMP
Katalogový list	Položka Katalogu služeb (ITIL 4 Service Catalogue Management)
Komponenta	Jedna z logických součástí tvořících celek informačního systému
Koncová stanice	PC či obdobné zařízení tvořící základ pracoviště pro oprávněného uživatele MKS HMP
Kybernetická bezpečnost	Kybernetickým prostorem je digitální prostředí umožňující vznik, zpracování a výměnu informací tvořené informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací; bezpečností informací je zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací a dat
LAN	Lokální počítačová síť, která propojuje alespoň dva počítače či jiná IT zařízení, nejčastěji slouží k přenosu nebo sdílení dat (např. souborů, interních e-mailů) a dále ke komunikaci či sdílení připojení k internetu.
LAPS	Local Administrator Password Solution - centralizovaná správa hesel správce na koncových zařízeních v AD
Licence	Licence je právní termín, který označuje povolení nebo oprávnění k určité činnosti, případně zvláštní smlouva opravňující k využití patentu nebo nakládání s autorským dílem
Lokalita	Konstrukce/budova, kde je umístěna technologie MKS HMP
Log management	Termín Log management označuje systematický přístup ke zpracování velkých objemů systémem generovaných provozních záznamů (známých jako audit records, audit trails, event-logs, atd.)
Maintenance	IT Maintenance je termín označující procesy, jejichž cílem je údržba IT produktu po dobu jeho provozního životního cyklu

Monitoring	Zabbix a/či jakýkoliv další/jiný nástroj na aktivní kontrolu stavu prostředí (HW/SW zařízení) a SLA (parametr služby „Dostupnost“)
Monitorovací pracoviště (MP)	Souhrn HW a SW vybavení uživatele, který umožňuje aktivně pracovat se systémem MKS HMP
Náhradní díl	Zařízení/součástka, která se používá pro účely opravy výměnou vadného dílu
Nedodělek	V rámci Akceptační procedury Objednávkových služeb identifikovaná část dodávky, která není dokončena v souladu s požadavky na kvalitu
Notifikace	Notifikací se rozumí předání informace o reportované aktivitě či události určenému adresátovi, a to uživatelem (např. telefonicky, emailem atd.) nebo systémem (např. monitorovacím nástrojem)
Odstávka	Odstávkou se rozumí plánované přerušení dodávky služeb či plánované přerušení funkce produktu
Datové úložiště (ODU)	Souhrn HW a SW vybavení na definovaných lokalitách pro úložiště dat, ke kterým přistupují uživatelé definovaných způsobem
Operátor Service Desku	Fyzická osoba zajišťující zpracování přijaté informace Service Deskem
Optická linka	Optickou linkou se rozumí datová komunikační trasa, jejímž fyzickým základem je světlovodivé vlákno
Podpora – 1.úroveň (L1)	Odpovědností první úrovně podpory je zaznamenat a zařadit přijaté Incidenty a vyvinout okamžité úsilí vedoucí k co nejrychlejší obnově IT služby, která selhala. Pokud není možné dosáhnout vyřešení na místě, podpora 1. úrovně předá Incident technické podpurné skupině (podpora 2. úrovně). Podpora první úrovně zpracovává rovněž požadavky na služby a informuje uživatele o stavu nahlášeného Incidentu, a to v dohodnutém časovém intervalu.

Podpora – 2.úroveň (L2)	Podpora druhé úrovně přejímá Incidenty, které nemohou být vyřešeny prostředky disponibilními na první úrovni podpory. Pokud je to nezbytné, na 2. úrovni je vyžádána externí podpora, např. od výrobců HW či SW. Cílem je co nejrychlejší obnova IT služby, která selhala. Pokud není nalezeno řešení, podpora 2. úrovně předává Incident k řešení v režimu Problem Management.
Podpora – 3.úroveň (L3)	Třetí úroveň podpory je obvykle dosažitelná u výrobců hardware a software, tj. u třetích stran. Služeb 3. úrovně podpory si vyžádá 2. úroveň podpory, je-li to nezbytné pro řešení pro vyřešení Incidentu. Cílem je co nejrychlejší obnova IT služby, která selhala.
Pozáruční servis	Servis HW/SW zařízení, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy.
Požadavek	Termín označuje požadavek uživatele či uživatelů či jejich oprávněných zástupců, kterým se spouští smlouvená aktivita tvořící normální součást dodávky služeb

Problém	Problémem se rozumí příčina (případně potenciální příčina) jednoho či více Incidentů
Problem Manager	Problem Manager je role, která je odpovědná za řízení životního cyklu Problému.
Problem Management	Účelem praktiky Problem Management je redukce pravděpodobnosti výskytu a dopadu incidentů identifikací stávajících a potenciálních příčin incidentů a řízení náhradních řešení (workarounds) a známých chyb (errors).
Workaround	Termínem workaround se v rámci Problem Management označuje postup, kterým se redukuje či eliminuje dopad incidentu nebo problému, pro který není k dispozici úplné vyřešení.
Profylaxe	Profylaxí = preventivní údržbou je pravidelná, rutinní údržba vybavení a aktiv, jejímž cílem je zajištění jejich provozu a vyhnutí se neplánovaným výpadkům způsobeným nečekaným selháním. Úspěšná strategie údržby vyžaduje plánování a rozvržení údržby tak, aby předcházela výskytu problému.
Provozní doba	Provozní dobou je časový úsek, ve kterém je podle smluvených SLA dosažitelná dotčená služba či produkt.
Rádiový/bezdrátový spoj	Bezdrátový spoj pro přenos dat a videa (mikrovlnný spoj MW, rádio RA a WIFI)
Registr MKS	Aplikace sloužící pro evidenci žádostí o změnu přístupu uživatelů
Release Management	Účelem praktiky Release Management (ITIL) je příprava nových a změněných služeb k jejich užití
Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN)	Databáze obsahující referenční údaje o územní identifikaci a katastru nemovitostí
Řešitel	V kontextu Incident Managementu (ITIL) je řešitelem subjekt, který je odpovědný za vyřešení Incidentu a zajištění návratu systému do normálního stavu
Role	Pojem Role je naplněn souborem předepsaného chování v dané sociální situaci, v kontextu MKS HMP jde o definovaný a pojmenovaný soubor oprávnění a povinností přidělených subjektu.
SCCM	System Center Configuration Manager – centralizovaná systémová správa
Service Desk	Pojem Service Desk označuje pasivní nástroj na řízení procesu vyřizování požadavků, ticketů a telefonických oznámení, slouží také pro vyhodnocení SLA u parametru služby „Požadavky, Incidenty a vady“
Sdružovací bod (SB)	Zařízení, kde je umístěna technologie a síťový prvek
SIEM	Security information and event management – řízení bezpečnostních informací a událostí je podmnožinou počítačové bezpečnosti, kde softwarové produkty a služby spojují řízení bezpečnostních informací a bezpečnostních událostí.

Service Level Agreement	Termínem SLA se označuje dokumentovaná dohoda mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, která definuje jak služby samotné, tak i očekávanou úroveň služby.
Systém	Termín Informační systém označuje formální, sociotechnický a organizační systém navržený ke sběru, zpracování, uložení a distribuci informací. Termínem Systém je také označována ucelená logická část informačního systému.
Technologie	Termín Informační technologie označuje užití počítačů k vytvoření, zpracování, uložení, získání a výměně všech druhů elektronických dat a informací. Termínem Technologie je také s důrazem na charakter technického řešení označována ucelená logická část informačního systému.
Tiket	V kontextu Service Desk označuje termín tiket formalizovaný dokument, který nese detailní informace o servisní události, kterou může být incident, problém nebo servisní požadavek.
Třetí strana	Subjekt, který není účastníkem smluvního vztahu.
Update	Softwarový update je souborem změn, kterými je software aktualizován, opraven či vylepšen.
Upgrade	Termín Upgrade označuje software či hardware, kterým je vylepšena kvalita či zvýšena užitečnost upgradeovaného prvku.
Hotfix	Termín Hotfix označuje opatření, které je obvykle řešeno Patchem, je však z důvodu naléhavosti aplikováno okamžitě na provozní systém.
Patch/Fix	Termín Patch označuje Update, který zahrnuje menší množství Fixů. Patch normálně zahrnuje jen ty soubory, které byly změněny od posledního Release nebo Service Packu, a to včetně Fixů z předcházejících Patchů.
Service Pack	Termín Service Pack označuje kompletní Release produktu, který zahrnuje všechny Fixy a nově doplněné vlastnosti produktu.
UPS	Náhradní zdroj napájení
Uživatel	Termín Uživatel znamená osobu s uživatelskou rolí v IS. Autorizovanému uživateli je přidělena sada oprávnění k přístupu, zpracování a šíření informací.
Vada	Termín Vada označuje Incident, který není vyřešen v požadované lhůtě odpovídajícím způsobem, se stává Vadou systému. Výskyt Vady systému a počet Vad během vyhodnocovacího období ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb a splnění SLA parametrů.
Videotrasa	Videotrasa označuje v kontextu MKS trajektorii datového toku skládajícího se z řady videosignálů mezi dvěma aktivními prvky například kamera-switch, switch-switch, switch-server
VMS – Video Management System	HW a SW systém pro integraci kamer a správu online obrazu nebo správu video záznamu

Vyhodnocovací období	Vyhodnocovací období je doba, v níž se počítají stanovené SLA parametry a vyhodnocuje se jejich plnění. Standardní nastavení vyhodnocovacího období pro poskytování a vykazování služby je 1 kalendářní měsíc.
Výpadek	Termín výpadek (downtime) označuje časový úsek, po který je v hodnoceném časovém období smluvená služba nedostupná.
Záloha	Zálohou se rozumí datový soubor, který byl vytvořen jako redundantní záznam vůči primárnímu záznamu uložených dat; je použitelný pro obnovu primárních dat
Záruční servis	servis HW/SW zařízení, která jsou v záruční době dle zvláštní smlouvy
Záznamový server	Server sítě MKS HMP, jehož základní funkcí je uložení obrazového záznamu

PŘÍLOHA Č. 2, část A – Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA

Souhrnná tabulka katalogových listů služeb

ID KL Služby	Označení služby	Popis služby	Typ KL
KL-ISW-Provoz	ISW_Provoz	Zajištění provozu ISW MKS HMP	Paušální služby
KL-ISW-Podpora	ISW_Podpora	Zajištění 2. a 3. úrovně technické podpory ISW MKS HMP	Paušální služby
KL-ISW-OBJ	ISW_objednávkové služby	Zajištění rozvoje ISW MKS HMP	Objednávkové služby
KL-ISW-ŠKL	ISW_školení	Realizace školení ISW MKS HMP	Objednávkové služby

1. ID: KL-ISW-Provoz

OZNAČENÍ SLUŽBY		ISW_Provoz	TYP KL:	Paušální služby		
Název služby		Zajištění provozu ISW MKS HMP				
Zkrácený popis služby		Zajištění provozu a administrace ISW MKS HMP				
Rozsah požadovaných činností						
1. Zajištění dostupnosti a funkčnosti systémových služeb programového vybavení ISW MKS HMP (denní báze), 2. Administrace uživatelů, přidělování oprávnění uživatelům a skupinám uživatelů pro práci s HW/SW zařízením MKS HMP, zpřístupnění živého obrazu z kamer a videozáznamů, 3. zajištění činností Request Fulfilmentu dle ITIL (požadavek typu D), tj. vyřízení provozních požadavků Objednatele zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: a) obnova a instalace certifikátů pro šifrování služeb a webových serverů, b) operativní úpravy nastavení priorit a uživatelských oprávnění, c) úprava nastavení uživatelského rozhraní pro uživatele ISW MKS HMP, d) nastavení kalibrace kamery při její fyzické výměně podle požadavku (zakreslení polygonu viditelnosti není součástí služby), 4. zajištění provozní údržby (operational maintenance) a udržování aktuálního stavu ISW MKS HMP zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace service packů a hotfixů ISW MKS HMP v souladu s maintenance window a plánu patchování nutných pro bezchybný chod (dle aktuální situace, maximálně 2x za kalendářní rok), včetně dodání dokumentace, 5. prověření dostupnosti serverů ISW MKS HMP a jejich systémových služeb prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu požadované dostupnosti Služby (denní báze), 6. kontrola serverových logů (měsíční báze), 7. pravidelné kontroly nastavení technických parametrů systémových služeb na serverech (měsíční báze), 8. pravidelná profylaxe serverů ISW MKS HMP (měsíční báze), 9. pravidelná údržba, kontrola a profylaxe databáze ISW MKS HMP – aktualizace, nastavení a optimalizace vytížení CPU, diskových operací, vytížení RAM a délka odezev u těchto databází (měsíční báze), 10. kontrola dostupnosti klientů (měsíční báze), 11. aktualizace existující dokumentace při realizaci provozních změn v ISW MKS HMP (manuály – administrátorské, uživatelské, changelogy, evidence závislostí, vazeb, struktura)						
Service Level Agreement (SLA)						
Dostupnost [%/měsíc]	Provozní doba	Reakční doba (h)	Priorita incidentu/požadavku			
			A	B	C	D*
97,0 %	7 x 24 (0 – 24h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	11	23	95	143

V případě výskytu incidentu je Objednatel povinen neprodleně informovat Poskytovatele na telefonním čísle +420 605 239 900.

* Doba vyřešení požadavku kategorie D uvedených v bodě 3 požadovaných činností je 5 pracovních dnů. V případě dalších požadavků priority D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 29 dnů.

Upřesnění kategorií incidentů (dle závažnosti a dopadu)

Kategorie A	Nedostupnost systémových služeb ISW MKS HMP na více jak 3 serverech nebo znemožnění práce více jako 50% uživatelům (plošný dopad).
Kategorie B	Nedostupnost systémových služeb ISW MKS HMP na 1 serveru (plošný dopad), některá ze systémových služeb vykazují funkční vady (individuální dopad) nebo je nefunkční klient ISW MKS HMP (individuální dopad).
Kategorie C	Degradace odezvy a funkčnosti serverových služeb ISW MKS HMP oproti akceptované funkčnosti a parafunkčnosti (plošný dopad), vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují nekomfort obsluhy a způsobují obsluze vyšší pracovní zátěž nad rámec pracovní obvyklé v běžném provozu (individuální dopad).

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Měření parametru dostupnosti je prováděno v pravidelných intervalech během Provozní doby Služby nástroji Monitoringu Objednatele. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA Služby. Měřeními je ověřována dostupnost systémových služeb ISW MKS HMP například na těchto serverech: Aplikační server, Pohybový server, Integrovaný server, Konverzní server ISW MKS HMP.

Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc.

Podmínky a omezení služby

Podmínky	Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující: 1. On-line přístup do aktivního automatizovaného monitoringu dostupnosti a výkonnosti vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy* jak z ISW MKS HMP, tak i klíčových HW/SW zařízení MKS, 2. administrátorské přístupy k ISW MKS HMP, 3. přístup do prostředí MKS HMP.
----------	--

* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.

Další podmínky či omezení	Součástí služby není dodávka SW licencí, předplacená SW/HW maintenance, provádění konzultačních nebo školicích činností, vytvoření Exit plánu apod. Způsob měření a vyhodnocování SLA je definován v Příloze č.2 Smlouvy.
---------------------------	---

Počet integrovaných HW/SW zařízení	Změna počtu zařízení je bez vlivu na cenu Paušálních služeb
Služby podpory	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: KL-ISW-Podpora	

2. ID: KL-ISW-Podpora

OZNAČENÍ SLUŽBY	ISW_Podpora	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Zajištění 2. a 3. úrovně technické podpory ISW MKS HMP		
Zkrácený popis služby	Zajištění poskytování technické podpory 2. úrovně (L2) a 3. úrovně (L3) pro ISW MKS HMP		
Detaily služby			
Předmětem služby je řešení incidentů v rámci 2. a 3. úrovně technické podpory k provozovanému ISW MKS HMP kvalifikovanou podporou. 2. úroveň technické podpory (L2) Podpora této úrovně má ve svěřené oblasti hlubší znalosti a větší specializaci ISW MKS HMP než všeobjímající L1 zajišťovaná Service Deskem Objednatele. Podpora je schopna identifikovat možné příčiny provozní závady, provádí činnosti vedoucí k eliminaci incidentu nebo alespoň ke snížení jeho závažnosti. Disponuje platným certifikátem pro správu ISW MKS HMP na úrovni L2 vydaným výrobcem, vydává-li jej. L2 komunikuje s uživateli MKS HMP nebo dalšími poskytovateli služeb MKS HMP s cílem včasného vyřešení incidentů. Pokud není možné incident vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory. 3. úroveň technické podpory (L3) Jedná se o technické experty, kteří mají rozsáhlé zkušenosti a znalosti s provozováním a vývojem ISW MKS HMP. Pracovníci disponují platným certifikátem pro správu ISW MKS HMP na úrovni L3 vydaný výrobcem, vydává-li jej. L3 je zapojena do odstraňování komplexních incidentů či incidentů prioritizovaných L1/L2 na základě naléhavosti a závažnosti.			
Parametry SLA			
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání služby uvedené v Paušálním KL je stanovena priorita dle následující tabulky:			
Závažnost	Dopad		
	Plošný	Individuální	
Některé nebo všechny části ISW MKS HMP selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je tím kritickým způsobem ovlivněna činnost uživatelů.	A	B	
ISW MKS HMP je funkční pouze částečně, ISW MKS HMP je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá ze služeb vykazuje funkční vady. Pouze některé funkce nejsou plně funkční.	B	C	
ISW MKS HMP je funkční, závada nemá vliv na činnost systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které	C	C	

způsobují nekomfort obsluhy a způsobují obsluze vyšší pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány.					
Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).		D	D		
Parametry SLA					
Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
		A	B	C	D*
7 x 24 (0–24 hodin)	Odpověď	1	1	1	1
	Vyřešení	11	23	95	719
V případě výskytu incidentu je Objednatel povinen neprodleně informovat Poskytovatele na telefonním čísle + 420 605 239 900.					
* V případě požadavku priority D je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, je čas vyřešení určen na 29 dnů.					
Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb					
Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a Vyhodnocovacím obdobím je kalendářní měsíc.					
Doplňující informace					
Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled incidentů ze SD Objednatele s uvedením Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.				
Omezení služby					
Hardware pro odstranění/vyřešení kvalifikovaného incidentu/požadavku zajistí včas Objednatel. Do zajištění potřebného hardware pro zajištění odstranění incidentu jsou Poskytovateli pozastavena SLA. Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení incidentu nezapočítává.					

3. ID: KL-ISW-OBJ

OZNAČENÍ SLUŽBY	ISW _objednávkové služby	TYP KL:	Objednávkové služby
Název služby	Zajištění rozvoje ISW MKS HMP		
Zkrácený popis služby	Zajištění licencí ISW MKS HMP a rozvoje programového vybavení MKS HMP		
Rozsah služby			
Ve vazbě na strategické cíle Objednatele a HMP bude Poskytovatel zajišťovat zejména následující činnosti: 1. zavedení kamer do ISW MKS HMP a dodání licencí, 2. integrace nového monitorovacího pracoviště včetně licencí a instalace, 3. analýza zjištěných nestandardních jevů, bezpečnostních rizik a tvorba návrhů řešení, 4. vytvoření provozní a technické dokumentace, 5. koordinace a součinnost s ostatními poskytovateli MKS HMP při nasazování změn, 6. odborné konzultace, 7. poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci monitoringu MKS HMP, 8. poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci procesů a Asset managementu MKS HMP, 9. zákaznický vývoj.			
Podmínky a omezení služby			
Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele dle nabídky předložené Poskytovatelem a po jejím odsouhlasení Objednatelem.			
Způsob kontroly			
Plnění Služby bude zachyceno předávacím protokolem vázaným k danému požadavku. Služby budou předávány na základě předávacího nebo akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu. Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní požadavky další kvalitativní ukazatele.			
Vyhodnocovací období			
1 kalendářní měsíc			

4. ID: KL-ISW-ŠKL

OZNAČENÍ SLUŽBY	ISW_školení	TYP KL:	Objednávkové služby
Název služby	Realizace školení ISW MKS HMP		
Zkrácený popis služby	Realizace školení pro uživatele MKS HMP pro práci s ISW MKS HMP		
Rozsah služby			
Zajištění školicích kurzů pro vybranou skupinu uživatelů: 1. Opakované pravidelné školení v obsluze pro PČR v délce 4-8 hodin a v rozsahu modulů (1x za pololetí). 2. Opakované pravidelné školení v obsluze pro MP HMP v délce 4-8 hodin a v rozsahu modulů (1x za pololetí). 3. Opakované pravidelné školení v obsluze pro PČR, MPP, TSK, DP HMP, HZS, ZZS v délce 4-8 hodin a v rozsahu modulů (1x za pololetí). 4. Opakované pravidelné školení v obsluze pro MHMP – zaměstnance OSKŠ MHMP v délce 4 hodin a v rozsahu modulů (1x za pololetí).			
Způsob poskytování služby			
Školení se odehrává v sídle Objednatele či na jiném jím určeném místě.			
Podmínky a omezení služby			
Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele. Termín školení se určuje vždy po domluvě Objednatele a Poskytovatele, ale vždy minimálně čtyři týdny před jeho konáním.			
Vyhodnocovací období			
1 kalendářní měsíc			

PŘÍLOHA Č. 2, část B – Obecné parametry Služeb

1. Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle katalogových listů (KL) uvedených v Příloze č.2, část A této Smlouvy. Ustanovení Přílohy 2, část B této Smlouvy, jsou platná pro všechny KL, pokud není v KL stanoveno jinak.

2. Vazby na platnou legislativu

Poskytovatel zajistí, aby v rámci správy a rozvoje svěřeného prostředí byly respektovány předpisy definované Objednatelům a bude v rámci poskytovaných Služeb sledovat změny příslušných právních předpisů a bez zbytečného odkladu upozorňovat Objednatel na zjištěný nesoulad.

Poskytovatel bude tato zjištění prezentovat Objednateli a v součinnosti s Objednatel následně realizovat nápravná opatření prostřednictvím Objednávkových služeb.

3. Součinnost poskytovatelů

Poskytovatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují, s maximálním úsilím a péčí řádného hospodáře.

4. Vzájemná provázanost služeb

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

- Pokud poskytování Služby podle jednoho KL vyžaduje harmonizaci se Službami poskytovanými podle jiného KL téhož Poskytovatele, Poskytovatel si tento soulad zajistí.
- Incidents, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi Službami a s ohledem na funkčnost služeb.

5. Úplnost poskytovaných služeb

Součástí Služeb poskytovaných dle každého KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, kdy tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím ke změnám vyvolaným vývojem technologií. Za tímto účelem Poskytovatel zajistí Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL, a to i v případech, kdy dojde ke změně jako např.:

- změna verzí firmware, operačních systémů nebo standardních softwarů,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je Služba poskytována,
- v případě ekvivalentní obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku.

V rámci úplnosti poskytovaných Služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nemusí být jmenovitě uvedeny v jednotlivých KL. Činnosti jsou prováděny dle uvedených periodicit, pokud není v jednotlivých KL uvedeno jinak:

- udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack), a to v souladu s Release management procesem a plánem patchování schváleným Objednatelem (roční báze),
- předložení návrhu opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavatelem,
- vyhledávání rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře,
- předložení návrhu preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- komunikace s výrobcem nebo dodavatelem poskytujícím softwarovou nebo hardwarovou podporu v rozsahu maintenance smluvně zajištěné Objednatelem,
- realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného hardwaru dodaného Objednatelem v rámci řešení incidentu,
- poskytnutí součinnosti Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při návrhu a realizaci monitoringu prostředí,
- odstraňování závad či nefunkčnosti jednotlivých zařízení MKS HMP, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy,
- provádí na žádost vlastníka informací (Objednatelem schválenou) opravy evidovaných údajů.

V rámci Služeb Poskytovatel nezajišťuje migraci hardware či instalace nových verzí software. Tyto činnosti budou řešeny v rámci Objednávkových služeb.

Při zajištění instalace aplikace na serverech HMP, případně jiných třetích stran, je řešení výpadků aplikační vrstvy možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem smluvně zajištěné maintenance příslušného zařízení Objednavatele. Poskytovatel služeb, dle daného KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle daného KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady ze strany Objednatele, respektive poskytovatele příslušné maintenance.

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Součástí služby není konfigurace a osazení nových prvků sítě v rámci obnovy a zároveň demontáže stávajících zařízení – tyto jsou prováděny jako Objednávkové služby.

V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

Součástí Služeb není bezpečnostní monitoring provozu.

6. Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby, které jsou definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje MKS HMP i další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli Objednatele podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost Objednateli, a to především v oblastech:

- koordinace procesů správy a řízení MKS HMP (ITSM, ISMS, ITIL, PRINCE2 apod.),
- poskytnutí informace nebo dokumentace,
- umožnění přístupu k technologii,
- součinnost při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou,
- součinnost a účast při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během změny nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování,
- poskytování součinnosti při integraci jiných systémů,
- poskytování součinnosti s dodavatelem zajišťujícím rozvoj.

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

- kompromitaci informační bezpečnosti,
- porušení závazných právních předpisů a řídicích dokumentů Objednatele,
- narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy,
- jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL.

V případě pochybností nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost Objednatel.

7. Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení MKS HMP. Objednatel může delegovat provoz některého z těchto nástrojů na Poskytovatele. Poskytovatel bude mít k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se zejména o systémy:

- Provozní dohledové systémy,
- Bezpečnostní dohledové systémy*,
- Service Desk,
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)*,
- System Center Configuration Manager (SCCM),

- a jiné stanovené Objednatelem.

Nástroje, které ke dni podpisu Smlouvy nejsou Poskytovateli k dispozici, jsou označeny * výše v textu.

8. Sdílení kapacity pracovníků

Poskytovatel bude s ohledem na charakter provozování MKS HMP jako celku zajišťovat činnosti více KL stejnými pracovníky; to znamená, že je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly podle více poskytovaných služeb Poskytovatelem.

9. Periodické činnosti

Periodické činnosti se definují tak, že se jedná o činnosti, které je pro zajištění řádného provozu systému nutno vykonávat opakovaně, a to s definovanou periodou. Termín vykonání činností si může Poskytovatel určit podle svých provozních potřeb tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Pro vyloučení pochybností a upřesnění se uvádí:

- je-li činnost v KL definována jako „**roční báze**“, musí být vykonána minimálně jednou za rok, nejdříve však 3 měsíce od předchozí,
- „**kvartální báze**“ znamená činnost minimálně jednou za 3 měsíce, nejdříve však 1 měsíc od předchozí,
- „**měsíční báze**“ znamená činnost minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí,
- „**týdenní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí,
- „**denní báze**“ znamená činnost minimálně jednou za pracovní den.

Záznam o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Reportu dle odst. 7.6 Smlouvy.

Periodické činnosti mohou zahrnovat tyto činnosti:

- kontrola logů,
- zálohování konfigurací,
- kontrola funkcionality,
- profylaktické kontroly,
- kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a service packů.

Seznam periodických činností je vždy určen dokumentací k dané službě.

10. Dokumentace

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci systémů a služeb podle definice ve smlouvě, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně, následující položky:

- Dokumentace skutečného provedení lokalit*,
- hlavní komponenty IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu ITIL*,
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí*,
- popisy vazeb mezi komponentami IS na úrovni datové, logické, fyzické*,
- uživatelskou dokumentaci*,
- bezpečnostní dokumentaci*,
- administrátorskou dokumentaci*,
- seznamy komponent*,
- postupy pro provoz a správu IS*,
- zálohovací plány a postupy*,
- konfigurace zařízení*,
- návaznosti a provázanosti lokalit a zařízení*,
- konfigurační databáze (CMDB)*,
- adresní plán*,
- provozní deník*,
- katalog periodických činností daných jednotlivými KL*.

* Pokud dokumentace není k podpisu Smlouvy k dispozici, může být realizována v rámci Objednávkových služeb.

Elektronická dokumentace je ukládána do sdíleného datového úložiště určeného Objednatelem.

10.1. Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, nemá-li Poskytovatel důvod vydat novou verzi dříve z důvodu zásadní změny nebo pokud není stanoveno v KL jinak.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo ke změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo ke změnám.

Dokumenty mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

10.2. Datový popis infrastruktury – CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o MKS HMP.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) je předmětem dohody Poskytovatele s Objednatelem.

11. Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník definovaný Objednatelem.

11.1. Zaznamenávané skutečnosti

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL a zdůvodnění na základě jakého požadavku byl úkon proveden (např. ID záznamu v SD Objednatele),
- druh změny konfigurací a systémového nastavení,
- výkon pravidelných kontrol.

11.2. Obsah záznamu do Provozního deníku

Každý záznam v Provozním deníku obsahuje minimálně následující informace:

- datum a čas pořízení záznamu,
- identifikace osoby pořizující záznam,
- popis události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Provozní deník je chronologicky uspořádán, při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje její provedení a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému, je detailně uveden v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle metodiky ITIL.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL.

12. Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Příkladem může být účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání Objednatele, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

12.1. Obsah záznamu

Každý záznam Výkazu práce specifikuje činnosti vykazované Poskytovatelem a obsahuje minimálně následující informace:

- datum provedení činností,
- identifikaci osoby, která činnosti vykonala,
- stručný popis provedených činností.

13. Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a situace pokryté procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity Plan) a DRP (Disaster Recovery Plan) takto:

- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele,
- plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů,
- plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Rozsah plánů a testování účinnosti a úplnosti těchto plánů je stanoven na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem v rámci Objednávkových služeb.

14. Odstávky

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli anebo na základě požadavku Objednatele. Odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, profylaktických prohlídek a dalších služeb uvedených v KL. Požadovaný termín a rozsah odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Objednatele, pokud není stanoveno jinak.

Standardní odstávka je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávku provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky.

Objednatel má právo zrušit standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato odstávka mohla ohrozit provoz systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem s využitím k tomu určených kontaktních osob nebo jiným domluveným způsobem.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní incidenty a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, zajištěním důvěrnosti dat, jejich dostupností apod. Informace o provedení kritické odstávky předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Objednatele a emailem na kontaktní osobu Objednatele, a to neprodleně.

Odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávek do SD Objednatele má Poskytovatel. V případě požadavku na odstávku ze strany Objednatele je odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávky do SD Objednatele u Objednatele.

15. Bezpečnostní incident

V případě identifikace bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli. V případě řešení incidentu se Poskytovatel řídí pokyny Objednatele a jeho služby jsou následně vykazovány a objednány dle Objednávkových služeb.

16. Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb spočívá především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele a dalších objektů, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu 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 koordinovaných Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, školeních apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- 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; především se jedná o poskytovatele služeb ICT provozu a dodavatelů ostatních systémů integrovaných do systému MKS HMP.
- 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.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele, které jsou nezbytné pro řádné a bezproblémové poskytování Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA, a to po předchozím odsouhlasení a na náklady Objednatele, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel bude pravidelně předkládat požadavky na tyto kapacity dle plánu rozvoje a plánovaných změn provozovaných systémů. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti Objednatele dojde k nedodržení parametrů SLA příslušné Služby ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci ve vztahu ke Službám, jež byly tímto nedodržením součinnosti Objednatele ovlivněny.
- Poskytnutí licenčních podmínek stávajícího software Objednatele, jenž je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

PŘÍLOHA Č. 2, část C – Klasifikace vad a SLA, měření SLA

1. Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí Přílohy č. 2, část A Smlouvy.
2. K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) hardware, služeb IS a koncového zařízení pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých KL (dále jen „**Výpadky**“).
3. Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny na Service Desk, který je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.
4. Pokud je zjištěno úmyslné podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé Vyhodnocovací období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.
5. Prokázání, že k nedostupnosti IS, koncového zařízení a hardware a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele, je povinností Poskytovatele.
6. Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za nedodání Služby.
7. Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení, pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné.
8. Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmeny A, B, C.
9. Požadavky jsou uvedeny v příslušných katalogových listech a jsou označeny písmenem D. Objednatel může klást požadavky, které nejsou uvedeny v KL. V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen v KL nebo dohodou Objednatele a Poskytovatele zachycenou formou zápisu do SD Objednatele.
10. Měření a vyhodnocování dostupnosti služeb:

Parametry dostupnosti a odstranění incidentů	
Dostupnost (D)	Dostupností je míněna dostupnost ISW MKS HMP v průběhu provozní doby vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Do výpočtu parametru dostupnosti jsou zahrnuty pouze incidenty kategorie A. Incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Sjednaná doba Odstávky se do výpočtu Dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu nezapočítává.
	Dosažená Dostupnost se vyjadřuje v procentech a je ve Vyhodnocovaném období vykázána jako poměr mezi Provozní dobou (TS) sníženou o časový průměr Dob odstranění (TV_i) jednoho či více paralelně odstraňovaných A Incidentů a souhrnný čas všech uskutečněných odstávek (TO) na jedné straně a na straně druhé Provozní dobou (TS) sníženou o souhrnný čas všech uskutečněných odstávek (TO), pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV - TO}{TS - TO} \times 100$
Reakční doba na zahájení	Reakční doba na zahájení označuje maximální dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku v SD až do okamžiku zaznamenání přijetí incidentu nebo požadavku Poskytovatelem v SD.
Doba odstranění incidentu kategorie A, B, C	Doba odstranění incidentu (TV_i) označuje dobu, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu v SD až do okamžiku obnovy provozu ISW MKS HMP nebo snížení kategorie Incidentu. Do doby odstranění incidentu se nezapočítávají časové úseky, kdy je vyžadována součinnost Objednatele nebo třetí strany, a Poskytovateli je tak znemožněno provádět úkony vedoucí k odstranění incidentu. Doba odstranění incidentu se považuje za nulovou, pokud incident byl způsoben závadou mimo ISW MKS HMP (typicky se jedná o nefunkční HW, přerušení datového spojení, SW služby třetích stran apod.).
Doba vyřešení požadavku kategorie D	V případě požadavku kategorie D je čas vyřešení určen v KL nebo dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení požadavku určen na 30 dní.

PŘÍLOHA Č.2, část –D – Ceny Služeb

Paušální služby					
ID KL	Název KL	Cena KL bez DPH za 1 měsíc	Cena KL s DPH za 1 měsíc	Cena KL bez DPH za 48 měsíců	Cena KL s DPH za 48 měsíců
KL-ISW-Provoz	Zajištění provozu ISW MKS HMP	1 473 638 Kč	1 783 102 Kč	70 734 624 Kč	85 588 895 Kč
KL-ISW-Podpora	Zajištění 2. a 3. úrovně technické podpory ISW MKS HMP				

Pozn.: Cena KL bez DPH za 1 měsíc ve třetím sloupci je za obě služby, tj. za Zajištění provozu ISW MKS HMP a Zajištění 2. a 3. úrovně technické podpory ISW MKS HMP dohromady.

Objednávkové služby					
ID KL	Název KL	Cena KL bez DPH za 1 ČH	Cena KL s DPH za 1 ČH	Cena KL bez DPH za 1 MD	Cena KL s DPH za 1 MD
KL-ISW-OBJ	Zajištění rozvoje/integrace ISW MKS HMP	2 950 Kč	3 570 Kč	23 600 Kč	28 556 Kč
KL-ISW-ŠKL	Realizace školení ISW MKS HMP	2 950 Kč	3 570 Kč	23 600 Kč	28 556 Kč

Pozn.: Cena KL bez DPH za 1 MD = 8 x Cena KL bez DPH za 1 ČH. Minimální vykazatelnou jednotkou za poskytnutí Objednávkových služeb je 0,25 hod.

Objednávkové služby				
ID KL	Počet MD	Cena KL bez DPH za 1 MD	Cena KL bez DPH celkem	Cena KL s DPH celkem
KL-ISW-OBJ	400	23 600 Kč	9 440 000 Kč	11 422 400 Kč
KL-ISW-ŠKL	10	23 600 Kč	236 000 Kč	285 560 Kč
Objednávkové služby celkem*			9 676 000 Kč	11 707 960 Kč

Pozn.: Cena KL bez DPH celkem = Cena KL bez DPH za 1 MD x Počet MD

* Objednávkové služby celkem = součet cena KL-ISW-OBJ a cena KL-ISW-ŠKL

Celková cena služeb			
Typ KL	Celková cena za služby bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za služby za 48 měsíců s DPH
Paušální služby za 48 měsíců	70 734 624 Kč	14 854 271 Kč	85 588 895 Kč
Objednávkové služby celkem	9 676 000 Kč	2 031 960 Kč	11 707 960 Kč
Cena celkem	80 410 624 Kč	16 886 231 Kč	97 296 855 Kč

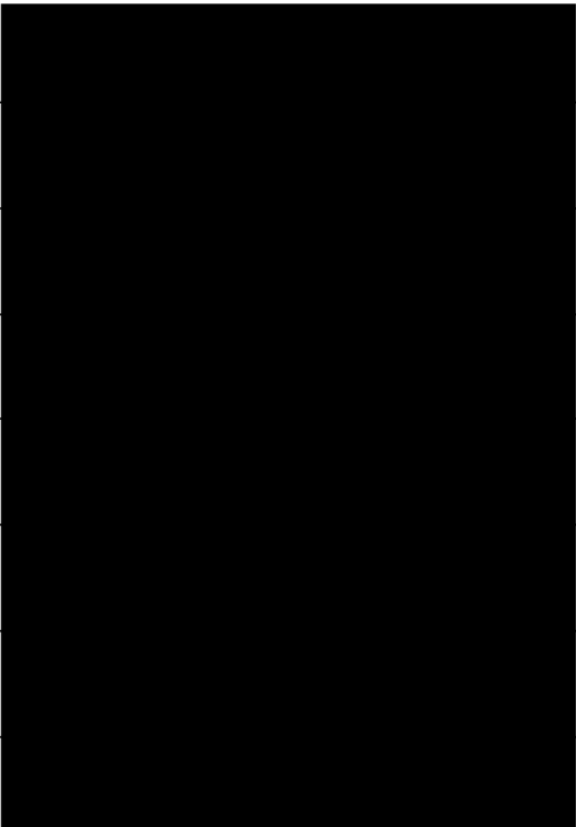
PŘÍLOHA Č. 2, část E – Seznam poddodavatelů

V případě využití poddodavatele pro plnění Smlouvy bude uvedeno minimálně v rozsahu: Název, sídlo, právní forma, identifikační číslo, rozsah plnění.

DODAVATEL NEVYUŽÍJE ŽADNÉ PODDODAVATELE

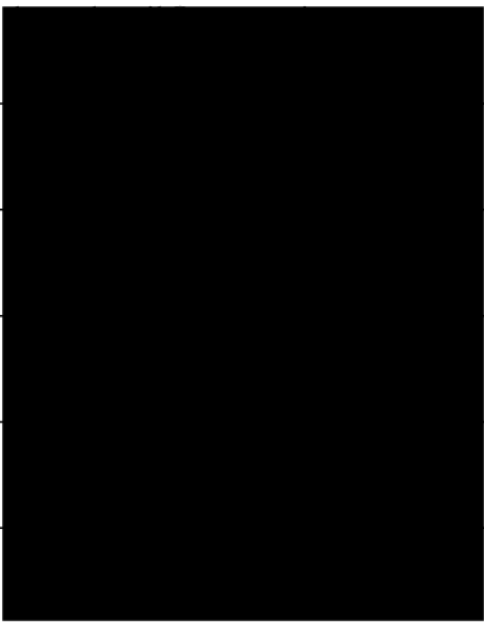
PŘÍLOHA Č. 3 Seznam oprávněných osob

Za Objednatele: Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky:

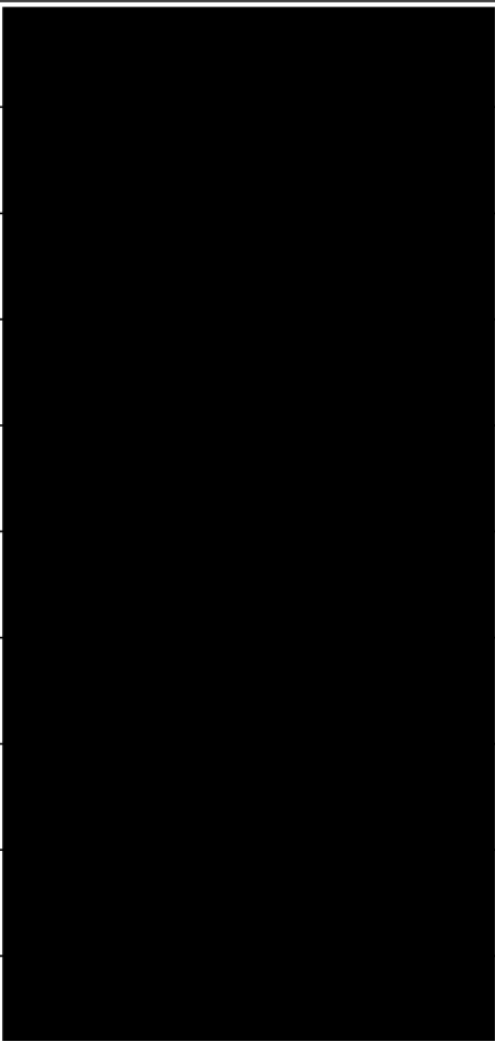
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

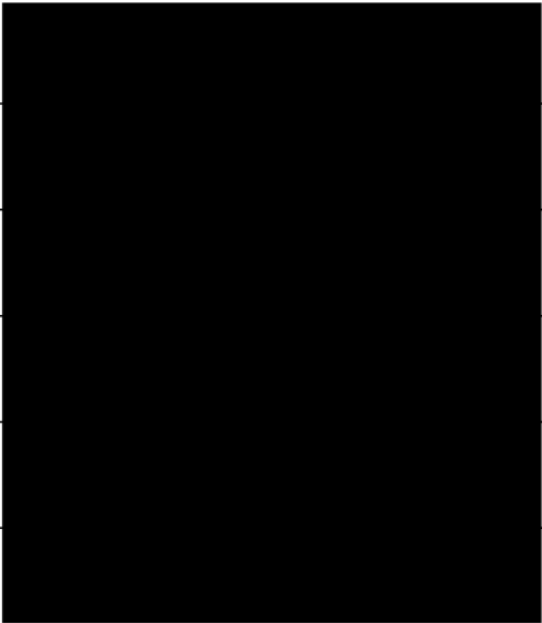
Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné jednat v záležitostech obchodních jsou oprávněny potvrzovat Objednávky a podávat Nabídky:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		

E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických jsou osoby oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		

E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

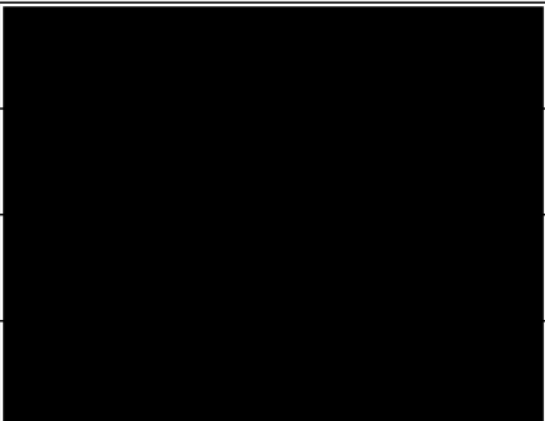
Za Poskytovatele :

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky:

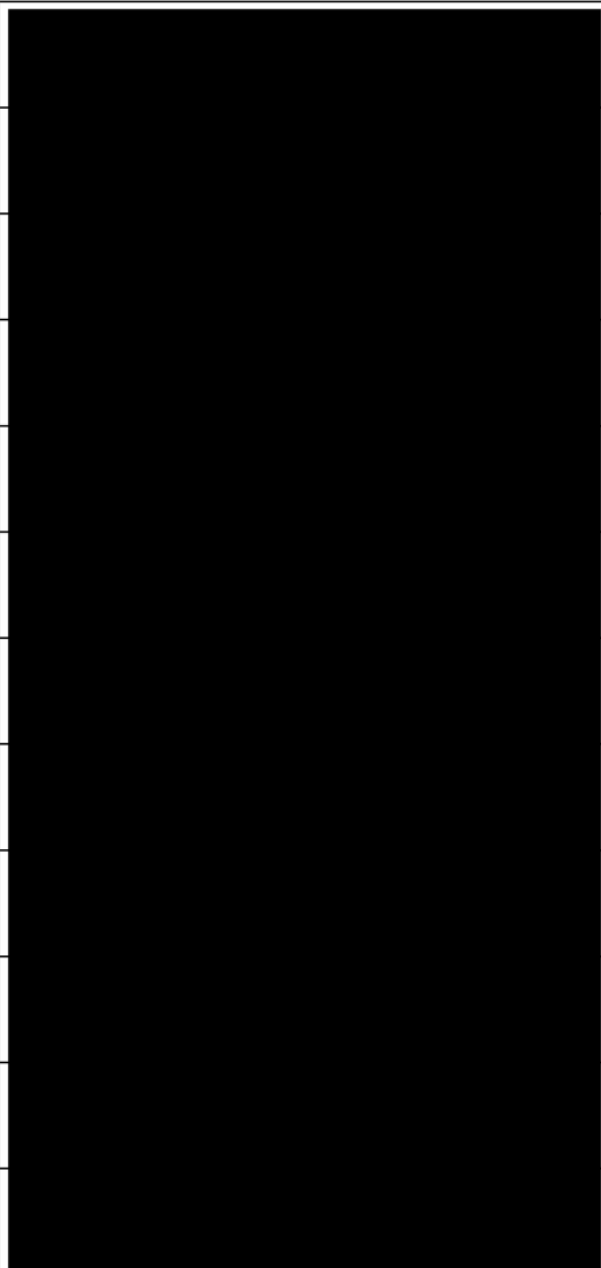
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou osoby oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné jednat v záležitostech obchodních jsou oprávněny potvrzovat Objednávky a podávat Nabídky:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických jsou osoby oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

PŘÍLOHA Č. 4

Vzor Reportu dle odst. 7.6 Smlouvy

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
Zpráva – období		

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Zpracovatel protokolu	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT AKCEPTACE

Smlouva číslo	
Popis plnění	
Důvod akceptace	
Forma akceptace	

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Pověřená osoba	
Funkce	

POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Pověřená osoba	
Funkce	

1. Manažerský souhrn – kvalita služeb, finanční plnění
2. Hodnocení dodržování SLA dle katalogových listů
3. Změnová řízení
4. Ad-Hoc služby
5. Hlavní rizika pro další období

PŘÍLOHA Č. 5

Vzor Změnového listu dle odst.12.1.3 Smlouvy

PROJEKT

Název projektu	
ID projektu	
Manažer projektu	
Předkladatel požadavku	
ID změny	
Datum předložení	

ZMĚNA

Popis požadované změny
Ovlivněné produkty/výstupy
Důvod změny
Dopad změny na harmonogram
Dopad změny na cíle projektu
Dopad na kvalitu projektu

Dopad na zdroje projektu

Dopad na rozpočet projektu		
Činnosti potřebné k provedení změny		
Předpokládané náklady na změnu		
Předpokládaná doba realizace změny		
Požadované datum realizace změny		
Priorita		
Nezbytné ☒	Velmi žádoucí ☐	Nízká priorita ☐
Navrhované řešení změny		
Rozhodnutí o změně		
Schváleno ☒ Zamítnuto ☐	Schvalovatel	
	Pozice	
	Datum	
	Podpis	
Přiřazeno komu		
Komentář		

SEZNAM PŘÍLOH

ID	Název	Typ	Poznámka