

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

**uzavřená podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský
zákoník,**

mezi

Česká republika - Úřad pro civilní letectví

Sídlo: K letišti 1149/23, Praha 6, 16100

IČ: 48134678

Zastoupená [REDACTED]

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Štětkova 1638/18, 140 00 Praha 4

zastoupen: [REDACTED]

IČ: 25764616

DIČ: CZ25764616

bankovní spojení: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

Čl. I

Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

Čl. II

Definice pojmů

- 1) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 3) Servisní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 4) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory.
- 5) Odezva je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 6) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 7) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem) nebo osobně (v místě instalace).

Čl. III

Určení typu servisní podpory a záruční podmínky

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Na prováděné práce se vztahuje záruční doba 6 měsíců od převzetí.
- 3) Práce prováděné v rámci záruk a garancí poskytovaných dodavatelem na jím dodaná zařízení nebudou započítávány do hodin odpracovaných v rámci paušálu. (Budou tedy zdarma dle záručních podmínek.) Pokud záruku resp. garanci na zařízení resp. služby poskytuje třetí strana, bude o provedení těchto prací dle záručních resp. garančních

podmínek požádána tato třetí strana. Práce prováděné v rámci záruk a garancí budou uvedeny v samostatném pracovním výkazu řádně označeném jako „Garance“

Čl. IV.

Čas, místo a způsob plnění

- 1) Místem poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele, popřípadě jiné prostory dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem (Sídlo: K letišti 1149/23, 161 00 Praha 6).
- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Poskytovatel je oprávněn k plnění služeb dle této Smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele) s požadovanou kvalifikací.

Čl. V.

Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že roční cena servisní podpory je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí bez DPH : 350 000,- Kč

A včetně DPH (dále jen „cena“) : 423 500,- Kč

- 2) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě vystavené faktury po podpisu smlouvy. Cenu za druhý nebo dílčí jednotlivý rok uhradí Objednatel na základě faktury vystavené nejdříve ke dni příslušného výročí nabytí účinnosti Smlouvy nebo zahájení poskytování plnění podle toho, která z těchto skutečností nastane později.
- 3) Splatnost faktury - daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 4) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Čl. VI.

Součinnost smluvních stran

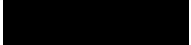
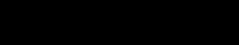
- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy,

a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.

- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele, s nimiž Objednatel pracovníky Poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 5) V čl. VII. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy, a to i každá samostatně. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
 - a) bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - b) umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - c) zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné servisní podpory podporovaného technického vybavení dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy včas, v termínech a v rozsahu určených touto smlouvou a jejími přílohami, předepsaných výrobcí podporovaného zařízení, případně způsobem obvyklým na odpovídající odborné úrovni.

Čl. VII.

Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
 - a) odpovědný pracovník: 
 - b) odpovědný pracovník: 
- 2) Kontaktními osobami Poskytovatele jsou následující osoby:
 - a) odpovědný pracovník: 

- b) odpovědný pracovník: [REDACTED]
- 3) Smluvní strany jsou povinny si průběžně sdělovat údaje kontaktních osob.

Čl. VIII.

Poskytování informací třetím osobám

- 1) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. IX.

Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. X.

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení standardní doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. X. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost neprodleně upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle

ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VII. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení, nicméně za dobu pozastavení plnění nenáleží Poskytovateli příslušná část ceny dle čl. V Smlouvy.

- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- 7) Smluvní pokuta podle čl. X. odst. 1 této smlouvy se uplatňuje vedle práva na náhradu škody, která vznikla druhé smluvní straně porušením této smlouvy. Právo požadovat náhradu skutečné škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Čl. XI.

Ukončení smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - a) neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
 - b) nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více než 5 dnů,
 - c) bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - d) opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - e) opakované neuhrazení fakturované částky Objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 4) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 5) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

Čl. XII.

Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 1) V případě, že bude při plnění předmětu této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato Smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném

pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Poskytovatel má v takovém případě pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR. Poskytovatel je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.

- 2) Objednatel prohlašuje, že je správcem osobních údajů ve smyslu GDPR a dále, že osobní údaje v souvislosti s plněním této Smlouvy získává, zpracovává a spravuje v souladu s GDPR, tyto jsou přesné a odpovídající stanovenému účelu zpracování a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanového účelu.
- 3) Objednatel tímto dále prohlašuje, že je v souladu s GDPR oprávněn pověřit Poskytovatele jako zpracovatele ke zpracování osobních údajů v této Smlouvě uvedených, a to v rozsahu a za účelem, které jsou v této Smlouvě rovněž uvedeny. Doba zpracování je nastavena na dobu potřebnou pro plnění účelu dle Smlouvy.
- 4) Poskytovatel je oprávněn v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této Smlouvy, a to v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této Smlouvy. Za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli. Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů žádného jiného zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 5) Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů a zabránění neoprávněného nebo nahodilého přístupu k nim. Poskytovatel je povinen zajistit adekvátní zabezpečení osobních údajů, například jejich šifrováním nebo zabezpečením přístupovými kódy, dále neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, rovněž schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických a technických incidentů, a současně pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění zákonnosti a bezpečnosti zpracování osobních údajů.
- 6) Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci a subdodavatelé byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Dále Poskytovatel zajistí, že přístup k osobním údajům při zpracování osobních údajů bude omezen pouze na ty osoby, které tento přístup potřebují k poskytování plnění dle této Smlouvy.
- 7) V případě, že dojde k porušení zabezpečení osobních údajů, které povede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění zpracovávaných osobních údajů, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin, od okamžiku kdy se o tom dozví, tento incident oznámit Objednateli. Tuto povinnost má Poskytovatel v případě, kdy je pravděpodobné, že by porušení zabezpečení mělo za následek riziko pro práva a svobody subjektu údajů. S ohledem na skutečnost, že takový incident musí být případně ohlášen dozorovému orgánu, se Smluvní strany za tímto účelem zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost, zejména je Poskytovatel povinen podrobit se kontrole opatření k ochraně osobních údajů, poskytnout relevantní dokumenty, informace a vysvětlení.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k tomu, že učiní taková opatření, aby riziko incidentů dle předcházejícího odstavce bylo minimalizováno.
- 9) V případě, že Poskytovatel obdrží v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy od třetí osoby stížnost, upozornění nebo komunikaci ohledně zpracování osobních údajů nebo nedodržování GDPR nebo obecně závazných právních předpisů Evropské unie a České republiky souvisejících s ochranou osobních údajů, je Poskytovatel povinen

informovat Objednatele, poskytnout mu požadované informace a součinnost při řešení takové stížnosti.

10) Poskytovatel se dále zavazuje Objednatele bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 (slovy: jednoho) pracovního dne od okamžiku, kdy nastala skutečnost uvedená níže, informovat o:

a) stížnosti subjektu údajů týkající se jeho osobních údajů, nebo jakémkoli požadavku obdržéném od subjektu údajů na přístup k jeho zpracovávaným osobním údajům, nebo o jakékoli jiné komunikaci týkající se přímo či nepřímo zpracování osobních údajů ve spojitosti s touto Smlouvou, a poskytnout Objednateli relevantní informace a součinnost ve vztahu k řešení takové stížnosti nebo požadavku; a

b) jakýchkoli úkonech, komunikaci či zahájení kontroly ze strany orgánu veřejné moci, v jehož gesci je uplatňování právních předpisů na ochranu osobních údajů, zejména Úřadu pro ochranu osobních údajů, a poskytnout Objednateli všechny relevantní informace, které lze rozumně očekávat, včetně informací o průběhu a výsledcích těchto úkonů, komunikace nebo kontroly.

11) Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost, pokud si Objednatel vyžádá vůči Poskytovateli informace o činnostech zpracování osobních údajů, které Poskytovatel na základě této Smlouvy provádí.

12) Po ukončení zpracování osobních údajů Poskytovatel podle rozhodnutí a po pokynu Objednatele přestane všechny osobní údaje zpracovávat a předá je zpět Objednateli, případně je na základě pokynu Objednatele bezodkladně zlikviduje, tj. fyzicky zničí (skartuje dokumenty v listinné podobě, zničí nosiče dat) a vymaže osobní údaje v elektronické podobě, včetně všech případných kopií a záloh, ledaže zničení všech anebo části předaných údajů brání právní předpisy, které jsou pro Poskytovatele závazné. V takovém případě bude Poskytovatel povinen zajistit ochranu příslušných nezničených osobních údajů a nebude oprávněn tyto osobní údaje nadále aktivně zpracovávat. Všechny činnosti likvidace osobních údajů musí být provedeny způsobem, který odpovídá nejmodernějším technologiím likvidace předmětných nosičů. O výmazu nebo skartaci Poskytovatel učiní písemný záznam a na vyžádání Objednatele jej předloží a písemně potvrdí likvidaci osobních údajů.

13) Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, se považují za důvěrné informace.

14) Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezprístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

15) Výjimkou z předchozího odstavce Smlouvy jsou informace, které:

a) byly písemným souhlasem smluvní strany zproštěny těchto omezení;

b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran;

c) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana;

d) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem;

e) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

- 16) Povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů a ochrany důvěrných informací trvá i po ukončení plnění Smlouvy či při předčasném zániku závazku smluvních stran.

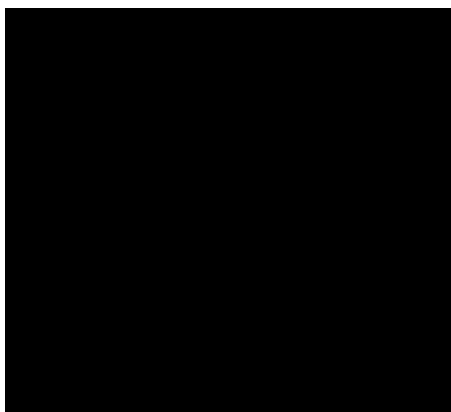
Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 2) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem.
- 4) Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1.
- 5) Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží její elektronický originál. Smlouva je platná připojením kvalifikovaného či uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, osob oprávněných jednat za každou ze Smluvních stran.
- 6) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

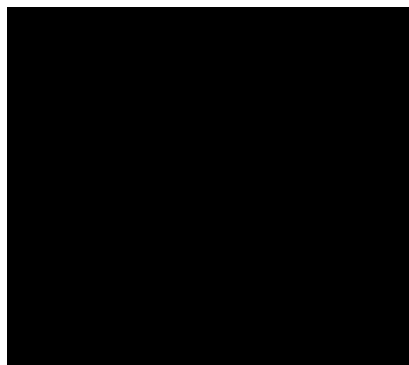
Za Poskytovatele:

V Praze dne



Za Objednatele:

V Praze dne



Specifikace požadovaných Služeb (Katalogové listy)

Služby jsou řízeny podle procesů řízení incidentů a řízení změn založených na metodickém rámci ITIL.

Katalogový list 001 – Základní funkce Service Desk		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	001	
Název služby	Základní funkce Service Desk	
Popis služby	Cílem služby je poskytnout objednateli efektivní komunikační rozhraní se servisním týmem Poskytovatele, evidovat stav jeho tiketů a plnění Smlouvy	
Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	24 *7	30 minut
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Objednatel Oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby. Servisní hodiny Časové vymezení období, kdy je služba 001 – Základní funkce SD je poskytována v těchto možných parametrech: • 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně Doba odezvy Reakce na založení požadavku v pracovních minutách. Reakcí se rozumí registrace požadavku Objednatele do systému SD Poskytovatele. Tiket Evidovaný požadavek Objednavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů: • Požadavek přiřazen (Assigned) – požadavek objednavatele byl přiřazen technikovi, který ho začne řešit • Požadavek v řešení (Working in progress) – na požadavku objednavatele se právě pracuje • Požadavek v čekání (Pending) – nabývá dvou podstavů ○ Čeká se na vyjádření objednavatele (Request information) ○ Čeká na dodávku třetí strany (Parts) • Požadavek vyřešen (Resolved) – požadavek byl ze strany Poskytovatele ukončen • Požadavek uzavřen (Closed) – ukončení požadavku bylo potvrzeno Objednavatelem • O změně stavu tiketu je Objednavatel notifikován e-mailem Služba obsahuje • Založení tiketu: ○ na základě telefonického hovoru ○ na základě zaslaného e-mailu ○ na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele • Řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (eskalace) • Měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednavateli • Koordinační schůzky Poskytovatele se zástupci Objednavatele pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb		

Rozsah a parametry služby

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat základní služby Service Desk (SD) v ujednané kvalitě a objemu.

Specifika rozsahu

Konkrétní parametry SD jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednavatele. Parametry služby (Servisní hodiny, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 002 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 002 Řešení incidentů zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Specifická součinnost pro službu

Poskytnutí přehledu oprávněných osob Objednavatelem Poskytovateli dle potřeby.

Kvalita služby a reporting

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

Reporty obsahují

- › Report počtu požadavků;
- › Report počtu požadavků dle typu služby (002, apod.);
- › Report dodržení SLA parametrů jednotlivých poskytovaných služeb.

Omezení služby

Služba je poskytována na SW/HW/funkční celky dle tabulky Parametry služby.

Katalogový list 002 – Řešení incidentů

Kategorie služeb	Řešení incidentů
Kód služby	002
Název služby	Správa problémů
Popis služby	Cílem této služby (002 – Řešení incidentů) je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti ICT služeb Objednavatele a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednavatele a uživatele spravovaného systému

Parametry služby

HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	24*7	30 minut

Fix time

Vysoká priorita	Střední priorita	Nízká priorita
8 pracovních hodin	24 pracovních hodin	48 pracovních hodin

Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)

Kód HW/SW/funkčního celku	Popis
Všechny	

Detailní popis**Incident**

Jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek ICT služby, nebo snížení její kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

ICT služba je služba poskytovaná odpovídajícím funkčním celkem, na který je Objednateli poskytována tato služba.

Služba obsahuje

- Reakci na nahlášení incidentu
- Řešení jednotlivých incidentů

- Odstranění incidentu
- Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace)

Definice pojmů a použitých parametrů

- Servisní hodiny – časové vymezení období, kdy je služba 002 poskytována:
 - 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod denně
- Fix time – jedná se o časový úsek od doby nahlášení do doby, kdy řešitel nahlášený incident začne aktivně řešit. Incident může být vyřešen dočasným/náhradním řešením (work-around) nebo plně vyřešen

Možné parametry Služby Fix time jsou:

- Priorita vysoká 8 h/ Priorita střední 24 hod./ Priorita nízká 48

Priority incidentů

Každému incidentu je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály:

- Vysoká priorita
 - způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) funkčního celku;
 - je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem;
 - je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem;
 - vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celků;
 - znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem;
 - je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti resortu a kompromitace ICT systémů včetně pracovních stanic (globální virová infekce, apod.);
 - porušuje smluvené SLA parametry v rámci služby 008 - Provoz aplikace - outsourcing SLA;
 - jiný incident, kterému odpovídá zástupce Objednatel - oddělení informatiky zvýší prioritu v odůvodněných případech;
- Střední priorita
 - způsobí snížení výkonnosti funkčních celků;
 - je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost tohoto zařízení s omezeným výkonem;
 - je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost instalovaného software s omezeným výkonem;
 - bezprostředně hrozí porušení smluvených SLA parametrů v rámci služby 008 - Provoz aplikace - outsourcing SLA;
 - jiný incident, kterému uživatel jmenovaný zástupcem Objednatel - oddělení informatiky přidělí tuto prioritu v odůvodněných případech.
- Nízká priorita
 - nemá vliv na dostupnost funkčních celků;
 - nemá vliv na výkonnost funkčních celků;
 - může však ovlivňovat pracovní procesy Objednatel

Specifika rozsahu

Konkrétní parametry služby Správy incidentů jsou definovány tabulkou parametry služby v kapitole rozsahu poskytovaných servisních služeb a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatel.

Specifická součinnost pro službu

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení incidentů.

- Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované
- Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu
- Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 001 – Základní funkce SD.

Reporting obsahuje

- Počet incidentů za měsíc
- Počet incidentů za měsíc dle kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

Omezení služby

Služba zahrnuje řešení veškerých incidentů mající příčinu v definovaných funkčních celcích (pro které je služba aktivní) z důvodů výpadku či poruch zařízení či software z důvodů jejich poruch, hardwarového nebo softwarového selhání, konfiguračních vad nebo nekompatibilit s okolními spolupracujícími systémy. Do doby řešení incidentu se nezapočítává doba, po kterou je tiket ve stavu „v čekání“ (viz služba 001 – Základní funkce SD) a „vyřešen“.

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

V případě, že bude nutnost dodávky nového HW, je pro incident až do doby dodání nového HW tiket ve stavu „čekání“. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd., je pro incident až do doby obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce tiket ve stavu „čekání“. Za incident způsobený vnějším vlivem se považuje takový incident, jehož vznik nemá příčinu v rámci ICT infrastruktury spravované Poskytovatelem.

Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service Desk.

Plná funkcionalita této služby vyžaduje existenci následujících služeb:

- 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW, nebo ekvivalent poskytovaný Objednatelem či třetí stranou.
- 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW, nebo ekvivalent poskytovaný Objednatelem či třetí stranou.
- 010 - Udržování dokumentace

Katalogový list 003 – Technická podpora při probíhajícím kybernetickém útoku

Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	003	
Název služby	Technická podpora při probíhajícím kybernetickém útoku	
Popis služby	Cílem služby je podpora Objednatele při probíhajícím kybernetickém útoku. Předmětem je úprava konfigurace a nastavení prvků, které jsou ve správě dodavatele	
Parametry služby		
Reakční doba		
BEST EFFORT		
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny viz Příloha D		
Detailní popis		
Předmět služby		
Zajistit podporu Objednatele při probíhajícím kybernetickém útoku. Předmětem je úprava konfigurace a nastavení prvků, které jsou ve správě poskytovatele v režimu BEST EFFORT.		
Možné parametry služby		
BEST EFFORT		
Služba obsahuje		
- Analýza - Sběr informací o probíhajícím útoku - Návrh opatření pro efektivní obranu - Realizace workaroud pro obnovení provozu - Změny konfigurace a parametrů technologií - Eliminace útoku		

- Poskytnutí logů a obdobných technických materiálů pro NUKIB popř. Polici ČR

Správa problémů může po dohodě s objednatelem vygenerovat:

- Změnu (Služba 004 - Provádění změn)
- Jednání s Objednatelem

Specifická součinnost pro službu

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům

- Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu;
- Zajištění vzdáleného přístupu pro případ, kdy útor paralyzuje standardní připojení tzv. emergenci přístup
- Zajištění přístupu k monitorovacím systémům.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Objednatel Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Report obsahuje

- Přehled identifikovaných incidentů a trendy
- Přehled řešených problémů a jejich stav
- Aktuální přehled známých chyb

Omezení služby

Služba je poskytována pro všechny funkční celky, pro které je aktivní služba 002 - Řešení incidentů. Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service Desk.

Odpočet hodin

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje přesností na 15 minut.

Katalogový list 004 – Provádění servisních zásahů

Kategorie služeb		Operativní služba			
Kód služby		004			
Název služby		Provádění servisních zásahů			
Popis služby		Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v ICT infrastruktuře Objednatele.			
Parametry služby					
Hw/SW/Funkční celky		Rozsah zaručeného provozu služby		Doba odezvy	
Všechny		8:00 – 17:00 hod (5 x 9)		30 minut	
Rozsah prováděné změny					
Malý rozsah / Vysoká priorita		Střední rozsah / Střední priorita		Velký rozsah / Nízká priorita	
Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)	Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)	Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)
N/A	2	4	5	15	N/A
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/ funkční celky)					
Kód HW/SW/funkčního celku		Popis			
Všechny					
Detailní popis					
Změna					

jakákoli úprava nastavení spravované technologie, modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware.

Služba obsahuje

- posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
- vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu;
- implementaci změn;
- sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace).

Definice rozsahu změn

- Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel
- Změny s malým rozsahem:
 - změny, jejichž implementace nemá dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků a současně jejich implementace nevyžaduje vypracování návrhu řešení, nebo jeho vytváření není účelné (například přidání nebo změny uživatelů, změna nastavení politik firewallů, změny filtrování na proxy, apod.)
 - za schválenou Objednavatelem se změna považuje zadáním požadavku na její realizaci. Objednatel je oprávněn si v důvodných případech explicitně vyžádat schválení implementace této změny
 - poskytovatel se zavazuje před implementací změny provést vyhodnocení dopadů (zejména bezpečnostních) přijatého požadavku. Poskytovatel je oprávněn si vyžádat dodatečné schválení požadavků na změnu, které mohou mít vážný dopad na bezpečnost, nebo dostupnost ICT infrastruktury
 - časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele
- Změny se středním rozsahem:
 - změny v rámci jednoho funkčního celku, jejichž implementace vyžaduje schválení Objednavatelem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a současně změny, jejichž implementace může mít i krátkodobý (v řádu minut) dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků
 - dále za změnu se středním rozsahem určí Poskytovatel takovou změnu, jejíž realizace nevyžaduje koordinaci činností s Objednavatelem nebo třetí stranou
 - Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele;
 - Poskytovatel implementuje změnu dle Objednavatelem schváleného návrhu řešení do doby „Implementace změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem schválení návrhu řešení Objednavatelem
- Změny s velkým rozsahem:
 - změny, jejichž implementace vyžaduje schválení Objednavatelem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a plánu implementace
 - a/nebo změny realizované v rámci více funkčních celků
 - a/nebo změny, jejichž implementace může mít dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků
 - a/nebo změny, jejichž realizace vyžaduje koordinaci činností s Objednavatelem nebo třetí stranou
 - a/nebo rozsáhlé změny v architektuře použitého řešení, jako například rozsáhlé změny v segmentaci sítí, politik firewallů, realizaci upgrade software na novou verzi, stěhování ICT zařízení v rámci centrálních serveroven, úpravy aplikací, apod.
 - a/nebo změny v aplikačním programovém vybavení
 - Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele

Poskytovatel implementuje změnu na základě Objednavatelem schváleného časového plánu.

Definice pojmů a použitých parametrů

Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby:

- 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod.

Na vyžádání Objednavatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Možné varianty implementace změn

- Malý rozsah implementace 1 pracovní den – střední rozsah popis 2 p.d. / impl.4 p.d. – velký rozsah popis 5 p.d.

- Do určených časových limitů se nezapočítává doba, kdy je pro daný požadavek na změnu tiket ve stavu „čekání“. To znamená například čekání na vyjádření Objednatele či třetích stran, na připravenost na straně Objednatele (servisní okna, připravenost navazujících ICT, apod.).

Specifická součinnost pro službu

Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost

- Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení požadavků na změnu
- Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované
- Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu
- Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT
- Nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení
- Nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení
- Zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;
- Zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- Zajištění případných termínů plánované odstávky.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Objednatel Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Omezení služby

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku do 4 pracovních hodin.

Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service

Plná funkcionalita této služby vyžaduje existenci následujících služeb

- 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW, nebo ekvivalent poskytovaný Objednatelem či třetí stranou
- 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW, nebo ekvivalent poskytovaný Objednatelem či třetí stranou.
- 010 - Udržování dokumentace

Odpčet hodin

Odpčet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Katalogový list 005 - Konzultace

Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	005	
Název služby	Konzultace	
Popis služby	Konzultace pro Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Konzultace je odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.	
Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)	30 minut
Odpověď na dotaz do		
3 pracovní dny	15 pracovních dní	
Rozsah služby		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		

Detailní popis

Služba obsahuje

- Odpověď na dotaz
 - poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele
 - výstupem je odpověď na dotaz (ústní nebo email, dle preferencí objednavatele požadavku)
- Vypracování písemní odpovědi
 - složitější dotazy s případným předpokladem součinnosti Objednatele
 - na základě schváleného požadavku oprávněných osob Objednatele
 - výstupem je vypracování písemné odpovědi (dokumentu)
- Dotazy se pokládají prostřednictvím Service Desku Poskytovatele, a to:
 - Emailem
 - Telefonicky
 - Vložením dotazu do SD Poskytovatele
- Objednatel definuje okruh osob oprávněných:
 - K zadávání dotazů
 - Schválení požadavků na vypracování písemných odpovědí

Definice pojmů a použitých parametrů

Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby:

- 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod.

Na vyžádání Objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Možné varianty služby jsou

- Opověď na dotaz 3 pracovní dny / Písemná odpověď 15 dnů

Specifická součinnost pro službu

Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi.

Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem.

Omezení služby

Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:

- 001 - Základní funkce Service Desk
- 002 - Řešení incidentů

Odpočet hodin

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Katalogový list 006 Dohledová služba

Kategorie služeb	Operativní služba
Kód služby	006
Název služby	Dohledová služba
Popis služby	Cílem služby je proaktivní zakládání tiketů pracovištěm Service Desk Poskytovatele na základě detekce chybových stavů monitorovaných prvků monitorovacím systémem pro minimalizaci doby mezi vznikem incidentu a založením tiketu v Service Desku.

Parametry služby

HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)	30 minut

Založení tiketu (v pracovních hodinách)

Viz Katalogový list Základní funkce SD

Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celek)

Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Prvek Zařízení se síťovou konektivitou, umístěné, dostupné a jednoznačně identifikovatelné v síti nebo ze sítě Objednatele (firewall, router, server, box, switch s vlastní IP adresou, virtuální zařízení nebo instance zařízení). Služba obsahuje • Rozšíření služby 001 - Základní funkce Service Desk o funkci proaktivního zakládání tiketů na základě událostí z dohledových systémů • Monitorování vybraných prvků v dohledových systémech. Sledování provozních parametrů monitorovaných systémů v provozní době dohledu • Dostupnost systémů a jejich služeb • Využití systémových prostředků (CPU, operační paměť, diskový prostor, síťová rozhraní) • Vyhodnocování událostí, týkajících se dostupnosti monitorovaných systémů a využití systémových prostředků • Vyhodnocení chybových událostí (ERROR), které vznikly a odezněly • Vstupní informace pro službu 003 - Správa problémů Monitoring Je prováděn kontinuálně (7x24) a průběžně bez zásahu Objednatele. V rámci provádění služby jsou v provozní době dohledu (tabulka Parametry služby) monitorovány 3 typy událostí na monitorovaných systémech: • ERROR – jedná o porušení cílové hodnoty sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“, a to bez zásahu Objednatele. Objednatel je o vzniklém incidentu proaktivně informován. • WARNING – jedná se o událost, potenciálně ohrožující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“ nebo „016 - Provádění změn“ a to bez zásahu Objednatele. • INFO – jedná se o události, potvrzující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů. Definice pojmů a použitých parametrů • Provozní doba dohledu – časové vymezení období, kdy je vyhodnocován monitoring a jeho základě zakládány tikety pro detekované incidenty: ◦ 7x24= 7 dní v týdnu, 24 hod. denně • Garance založení tiketu na SD Poskytovatele při zjištění nedostupnosti monitorovaných prvků (HW zařízení) monitorovacími systémy do definovaného času dle tabulky a informace o incidentu kontaktní osobě Specifická součinnost pro službu Pro potřeby poskytování služby 006 Dohledová služba se Objednatel zavazuje Poskytovateli poskytnout: • Vzdálený přístup (VPN) do vnitřní sítě Objednatele až na úroveň monitorovaných a monitorovacích systémů. • Přístupová práva na monitorované a monitorovací systémy, umožňující provádění služby. • Určení kontaktních osob pro notifikaci registrovaných incidentů. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu incidentů. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby jednou měsíčně reportovány Objednatelovi. Omezení služby Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb: • 001 - Základní funkce Service Desk • 002 - Řešení incidentů Změny V rozsahu monitoringu se realizují v rámci služby 004 – Provádění změn.		

Katalogový list 007 – Bezpečnostní údržba			
Kategorie služeb	Operativní služba		
Kód služby	007		
Název služby	Bezpečnostní údržba		
Popis služby	Cílem této služby je zajistit průběžnou odolnost spravovaných systémů oproti případným bezpečnostním útokům.		
Parametry služby			
Hw/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby		Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)		30 minut
Aplikace kritických bezpečnostních oprav od výrobců do		Aplikace ostatních oprav od výrobců do	Interval pravidelných prohlídek
1 týden		4 týdny	6 měsíců
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/ funkční celky)			
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis		
Všechny			
Detailní popis			
Předmět služby			
• Průběžné udržování bezpečnosti spravovaných systémů • Pravidelná profylaxe spravovaného zařízení v intervalech definovaných parametry služby, s cílem optimalizovat bezpečnostní možnosti hardware a software			
Služba obsahuje			
• Aktivní sledování a využívání nových postupů v oblasti zabezpečení systémů a komunikací • Průběžné aplikování bezpečnostních oprav od výrobců • Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace). • Pravidelná profylaxe • Součástí výstupu pravidelné profylaxe je doporučení preventivních změn, eventuálně doporučení nasazení nových verzí nebo nových řešení s ohledem na vývoj nových bezpečnostních produktů			
Definice pojmů a použitých parametrů			
• Konkrétní termín pravidelné profylaxe schválí Objednatel minimálně 10 pracovních dní předem; • Kritické bezpečnostní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobce označené jako kritické; • Ostatní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobcem neoznačené jako kritické a ostatní funkční opravy. • Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby: ○ 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 ho.			
Možné varianty rozsahu služby			
• Kritické opravy 1 týden/ Ostatní opravy 4 týdny/ pravidelná kontrola 6 měsíců			
Na vyžádání Objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.			
Specifická součinnost pro službu			
Pro potřeby poskytování služby 007 - Bezpečnostní údržba se Objednatel zavazuje Poskytovateli poskytnout:			
• Vzdálený přístup (VPN) do vnitřní sítě Objednatele až na úroveň spravovaných systémů • Přístupová práva na spravované systémy, umožňující provádění služby • Zajištění servisní podpory výrobců hardware a software a zprostředkování přístupu k podpoře pro Poskytovatele.			
Kvalita služby			
Sledování a evidování bezpečnostních změn probíhá v SD systému provozovaného Provozovatelem.			
Omezení služby			
Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:			
• 001 - Základní funkce Service Desk • 002 – Řešení incidentů			

Bezproblémová implementace bezpečnostních oprav vyžaduje existenci testovacího prostředí. Pro rozhodnutí o implementaci bezpečnostní opravy je rozhodující posouzení vhodnosti vůči dopadům do konkrétního prostředí Objednatel.

Plná funkcionální tato služba vyžaduje existenci následujících služeb

- Existence nebo koupě služeb poskytování technické podpory výrobce HW a SW
- V rámci služeb 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW
- V rámci služeb 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW
- Ekvivalent poskytovaný Objednatel nebo třetí stranou

Implementace nových verzí software (upgrade) není zahrnuta v rámci této služby a je realizována v rámci služby 004 - Provádění změn.

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Katalogový list 010 – Udržování dokumentace

Kategorie služeb	Operativní služba
Kód služby	010
Název služby	Udržování dokumentace
Popis služby	Cílem služby je udržování dokumentace v aktuálním stav pro jednotlivé funkční celky během poskytování služeb v rámci této servisní smlouvy.

Parametry služby

Dokumentace změn malého rozsahu (pracovní dny)	Dokumentace změn středního rozsahu	Dokumentace změn velkého rozsahu
3 pracovní dny	15 pracovních dní	dohoda

Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)

Kód HW/SW/funkčního celku	Popis
Všechny	

Detailní popis

Možné parametry služby

- Dokumentace změn malého rozsahu 3 dny / dokumentace změn středního rozsahu 15 dnů / dokumentace změn velkého rozsahu dle dohody

Služba obsahuje

- Zajištění aktuálnosti dokumentace po každé provedené změně Funkčních celků v Návaznosti na poskytování služeb definovaných touto servisní smlouvou
- Archivace dokumentace
- Dodržování stanovené struktury dokumentace
- Zpřístupnění aktuální verze dokumentace Objednatelovi a týmu Poskytovatele

Definice pojmů používaných parametrů

- Změna malého rozsahu je změna provedená v konfiguraci jednotlivých parametrů spravovaného řešení v rámci služeb:
 - 002 - Řešení incidentů, pokud jde o změnu zneplatňující obsah udržované dokumentace
- Změna malého rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn, pokud jde o změnu zneplatňující obsah udržované dokumentace
- Změna středního rozsahu je změna provedená v konfiguraci funkčních celků v rámci služeb:
 - 007 - Bezpečnostní údržba
- Změna středního rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn
- Změna velkého rozsahu je změna provedená v konfiguraci funkčních celků v rámci služby:
- Změna velkého rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn
- Dokumentace změn velkého rozsahu: dle konkrétního rozsahu a dohody se Objednatel
- Časová lhůta pro dokumentaci změny začíná okamžikem dokončení (tiket je ve stavu „Požadavek vyřešen“).

Specifika rozsahu funkčních celků

Pro udržování dokumentace je vyžadováno informování Poskytovatele Objednatelem o veškerých připravovaných a realizovaných změnách, které mají dopad na informace udržované v dokumentaci.

Specifická součinnost pro službu

Stanovení kontaktních osob, kterým bude zpřístupněna aktuální verze dokumentace.

Objednatel je povinen informovat o na Poskytovateli nezávisle realizovaných změnách.

Omezení služby

- Aktualizace dokumentace se provádí pouze pro takové změny, které způsobí neaktuálnost dokumentovaného obsahu udržované dokumentace
- Převzetí stávající dokumentace od Objednatele resp. vytvoření nové (neexistující) dokumentace k již existujícímu řešení je realizováno prostřednictvím služby 016

Odpočet hodin

zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.