



NAKIT



RÁMCOVÁ SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY A PROVOZU
KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY 2017+

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra
se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064

bankovní spojení:

č. účtu:

zastoupená: Milanem Chovancem, ministrem

Fakturační adresa: Odbor provozu informačních technologií a komunikací,

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MV**“)

číslo smlouvy Objednatele: č.j.: *MV-110645-8/S115-2017*

a

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

se sídlem: Kodaňská, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení:

zastoupená: Alanem Ilczyszynem, ředitelem Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s. p.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: *2017/201*

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 ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
- 1.1.2 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 Z postavení Poskytovatele, vůči němuž Objednatel vykonává funkci zakladatele podle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, a charakteru poskytovaných služeb vyplývá možnost, aby Objednatel zadal poskytování služeb Poskytovateli, neboť (i) podmínky podle příslušných právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek, pro zadání veřejné zakázky mimo režim zákona jsou v daném případě naplněny a to od okamžiku poskytování těchto služeb. (ii) Poskytovatel splňuje předpoklady pro poskytování služeb.

1.2 Vláda České republiky schválila svým usnesením č. 1065, ze dne 21. prosince 2015, založení státního podniku Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., v návaznosti na § 3 odst. 5 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s ustanovením § 7 odst. 1 a 4 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku ve znění pozdějších předpisů, a v návaznosti na usnesení vlády České republiky ze dne 11. 5. 2016 č. 413 k rozdělení státního podniku Česká pošta, s.p. odštěpením Odštěpného závodu ICT služby, rozhodl zakladatel Česká republika Ministerstvo vnitra dne 15. 6. 2016 pod č. j. MV 85243-1/NV-2016 o odštěpení Odštěpného závodu ICT služby, organizační jednotky státního podniku Česká pošta, s.p., a současném sloučení Odštěpného závodu ICT služby se státním podnikem Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., a to s účinností k rozhodnému dni této přeměny 1. 7. 2016.

1.3 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.3.1 je státním podnikem ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů,

- 1.3.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.3.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku,
- 1.3.4 má schopnost zajistit komplexní provoz sdílených služeb od provozu ICT infrastruktury po zajištění všech provozních a obchodních procesů,
- 1.3.5 má schopnost prostřednictvím moderních logistických služeb zajistit služby s přidanou hodnotou, které dále zefektivní zajišťované služby,
- 1.3.6 má silnou technologickou kompetenci se zaváděním a provozem IS s celostátní působností,
- 1.3.7 disponuje rozsáhlou regionální sítí servisních ICT techniků pokrývajících celé území České republiky,
- 1.3.8 vykonává v současné době podstatnou část své činnosti ve prospěch zakladatele státního podniku, tj. Objednatele, spočívající zejména v poskytování vybraných služeb informačních a komunikačních technologií,
- 1.3.9 má silnou kompetenci v oblasti centralizovaných nákupních procesů a má schopnost zajistit administraci celého zadávacího procesu, od analýzy poptávaných komodit, administraci předmětného zadávacího řízení, po zajištění distribuce,
- 1.3.10 má schopnost zajistit práce související s integrací dodávaných plnění do celkového plnění projektu.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění správy a provozu komunikační infrastruktury Objednatele, a to v souladu se zásadami činnosti Objednatele stanovenými zejména zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

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

3.1.1 Provoz, správa a údržba CMS 2.0; (dále též služba „2.01“)

3.1.2 Provoz, správa a údržba ITS NGN; (dále též služba „2.05“)

3.1.3 Help Desk-Call Centrum (ITS NGN, CMS 2.0, NIS IZS, DCeGOV); (dále též služba „2.07“)

3.1.4 Bezpečnostní dohledové a monitorovací systémy DCeGOV (dále též služba „2.08“)

3.1.5 Ad-hoc služby (dále též služba „2.09“) a to zejména v následujících oblastech

- a) Řešení Požadavků Objednatele a uživatelů CMS 2.0, realizace služeb dle katalogu služeb CMS
- b) Inicializace služeb CMS 2.0
- c) Realizaci změn a drobných úprav integrovaného aplikačního systému (IAS) a eGON Service Bus
- d) Řešení požadavků na nastavení konfigurací DWDM a MPLS
- e) Zřízení uživatelských služeb CMS 2.0 na základě požadavku uživatele na portálu CMS 2.0 a zabezpečení jejich provozu podle definovaného SLA jednotlivých služeb
- f) Inventury
- g) Další Ad-hoc služby dle požadavků Objednatele.

3.1.6 Provozní dohledové a monitorovací systémy (ITS NGN, CMS 2.0, NIS IZS); (dále též služba „2.11“)

3.1.7 Provoz HW a SW – DCeGOV (dále též služba „2.12“)

3.2 Služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) či v Dílčích smlouvách.

Služby jsou vymezeny buď jako:

3.2.1 Paušální Služby (Služby 2.01, 2.05, 2.07, 2.08, 2.11, 2.12), kde je stanovena platba formou paušálu za Základní složku služby (dále jen „**Paušální služby**“). Smluvní strany sjednávají, že Paušální služby budou Objednateli poskytovány na základě samostatné prováděcí smlouvy (dále též „**Dílčí smlouva**“), která bude uzavřena po akceptaci písemné Výzvy Objednatele ze strany Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že na proces objednání Paušálních služeb se nepoužijí ustanovení upravující objednávání Ad hoc služeb;

nebo jako

3.2.2 Ad hoc Služby (Služba 2.09) poskytované na základě písemné objednávky Objednatele a u kterých je stanovena platba dle výkonu (dále jen „**Ad hoc služby**“) učiněné postupem dle odst. 5.1 Smlouvy, a které zahrnují nákup personální kapacity (lidských zdrojů) Poskytovatele či konkrétně specifikovaných plnění nezbytných pro zajištění komunikační infrastruktury Objednatele.

Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám („Výkony Poskytovatele“), nebo s využitím subdodavatelů („plnění třetích stran“). Při poskytování Služeb subdodavatelem, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

3.3 Dílčí smlouvy budou obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) identifikační údaje smluvních stran;
- b) předmět plnění;
 - označení Paušální služby nebo Paušálních služeb
 - dobu, po kterou mají být služby dle Dílčí smlouvy poskytovány
 - parametry SLA, pokud se liší od přílohy č. 1 Smlouvy
- c) cenu za Paušální službu, v členění na cenu za Základní složku služby (tj. ceny za výkony poskytovatele) a předpokládanou cenu za plnění třetích stran.

3.4 Poskytování Paušálních služeb se řídí ustanovením Dílčích smluv a této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Dílčí smlouvy a Smlouvy má přednost ujednání obsažené v Dílčí smlouvě.

3.5 Smluvní strany sjednávají, že Služby 2.05, 2.07 a 2.11 Smlouvy se týkají i Národního informačního systému integrovaného záchranného systému (NIS IZS) v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 1 této Smlouvy.

3.6 Obecné požadavky na poskytování Služeb jsou obsaženy v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3.7 Poskytovatel se dále zavazuje aktualizovat po dobu trvání této Smlouvy tzv. projektovou provozně-dokumentační základnu skutečného provedení k projektům (Službám) dle podepsaných akceptačních protokolů (dále jen „**Dokumentační základna**“), ve které jsou obsaženy veškeré dokumenty vztahující se k poskytování jednotlivých Služeb a plnění této Smlouvy jako celku, a to:

3.7.1 podrobná technická specifikace jednotlivých Služeb;

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

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

3.7.4 veškeré dostupné dokumenty, které se vztahují ke komunikační infrastruktuře Objednatele nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy a kterými disponuje Poskytovatel ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy.

Dokumentační základna je rozdělena dle jednotlivých kategorií dokumentů uvedených výše a dle Služeb, ke kterým se vztahuje. Smluvní strany sjednávají, že v případě aktualizace Dokumentační základny nebude k této Smlouvě uzavírán dodatek.

Poskytovatel se zavazuje aktualizovat Dokumentační základnu bez zbytečného odkladu, nejdéle do 60 kalendářních dnů od vzniku skutečností rozhodných pro změnu Dokumentační základny.

- 3.8 Poskytovatel se dále zavazuje aktualizovat po dobu trvání této Smlouvy seznam smluv se subdodavateli, které poskytují plnění třetích stran.
- 3.9 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 3.10 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická či užívací práva a související oprávnění dle čl. 10 této Smlouvy.
- 3.12 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb ode dne nabytí účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, pokud v ní není sjednáno jinak.
- 4.2 Ad hoc služby, mohou být prováděny kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy a to způsobem dle odst. 5.1 (Ad hoc služby).
- 4.3 Místem plnění je Česká republika.
- 4.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (off-site). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Ad hoc služeb

- 5.1 Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:

5.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění Ad hoc služeb. Poskytovatel je povinen na základě jím akceptované Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění včetně parametrů služeb, které je v rámci příslušné Ad hoc služby objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
- b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
- c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně:
 - případného vymezení rolí a počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány;
 - případného vymezení parametrů požadovaného hardware, k jehož nákupu, má dojít, včetně specifikace místa dodání a instalace takového hardware (služby třetích stran); nebo
 - případného vymezení parametrů požadovaného software či maintenance, k jehož pořízení, resp. prodloužení má dojít, včetně specifikace místa, kde bude tento software instalován a implementován (služby třetích stran);
- d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

5.1.2 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.1.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele bez zbytečného odkladu písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.1.1 této Smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel je též oprávněn Objednávku odmítnout, v případě, kdy by termín pro zahájení a dokončení plnění byl nepřiměřeně krátký, cena v čase a místě neobvyklá, počet člověkodnů nepřiměřeně nízký nebo kdy by jeho personální a/nebo technické kapacity nebyly dostatečné pro splnění celé Objednávky, přičemž tyto skutečnosti je Poskytovatel vždy povinen podrobně odůvodnit a nabídnout Objednateli nejbližší termín, kdy lze plnění realizovat, popř. nejvyšší rozsah plnění, který je schopen Objednateli poskytnout, a to rovněž nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli. Neodmítne-li Poskytovatel Objednávku, je povinen ji v této lhůtě 5 pracovních dnů po doručení akceptovat, případně ji akceptovat pouze částečně, to však pouze z výše uvedených důvodů. S akceptací částečného plnění musí Objednatel písemně souhlasit.

5.2 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, pokud bude odpovídat účelu této Smlouvy

a nebudou dány důvody pro odmítnutí Objednávky ve smyslu odst. 5.1 či **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy, a provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávkou či požadavkem.

5.3 Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby je stanoven jako:

- a) 1 člověkodenní odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby (člověkohodin); nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1/2 člověkohodiny práce, tj. 30 minut práce příslušného člena realizačního týmu; pro vyloučení pochybností se stanoví, že v rámci 1/2 člověkohodiny může být provedeno i více dílčích úkonů; nebo
- b) 1 kus hardware (funkčního celku) nebo jeho komponenty či 1 licence (maintenance).

5.4 Objednatel není povinen vystavit byt' jedinou Objednávku dle této Smlouvy.

Způsob poskytování Služeb

5.5 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.5.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a Dílčí smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 5 pracovních dní, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 5.5.2 poskytovat Služby v souladu se stávajícím stavem infrastruktury Objednatele;
- 5.5.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle Technické specifikace, Dílčí smlouvy a Přílohy č. 3 Smlouvy (dále jen „**SLA**“) a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 5.5.4 upozorňovat Objednatele prostřednictvím příslušného manažera služby včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.5.5 zajistit v souladu s podmínkami této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;
- 5.5.6 vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní záznamy (dále jen „**Provozní záznamy**“) v souladu s čl. 3 Přílohy č. 2 této Smlouvy;
- 5.5.7 kdykoli na požádání poskytovat Objednateli zápisy z Provozních záznamů, přičemž Objednatel je oprávněn tyto zápisy užít dle svého uvážení;

- 5.5.8 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy dle svých možností kapacity pracovníků s kompetencí dostatečnou k poskytnutí příslušné Služby, resp. dílčího plnění;
- 5.5.9 s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání (viz v podrobnostech čl. 6 této Smlouvy);
- 5.5.10 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.5.11 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.5.12 i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 14.5 této Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, jsou-li tyto úkony provedeny a nejsou-li náklady za tyto úkony součástí ceny za příslušné Služby, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 5.5.13 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl Objednatelem předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.14 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí;
- 5.5.15 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 5.5.16 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem prokazatelně obeznámil;
- 5.5.17 dodržovat při přístupu do datové sítě Objednatele oprávněným pracovníkem Poskytovatele stejné podmínky, jaké jsou kladeny na pracovníky Objednatele a s nimiž byl Poskytovatel Objednatelem předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.18 zajistit, aby pracovník Poskytovatele vstupující do objektů Objednatele navštěvoval pouze určené prostory po nezbytně nutnou dobu, a v případě, že se jedná o objekt v režimu dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací

- 5.5.19 neznemožnit Objednateli šifrování datové komunikace a pasivní monitorování komunikační infrastruktury;
 - 5.5.20 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.5.21 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.5.22 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 5.5.23 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
 - 5.5.24 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;
 - 5.5.25 jakékoliv dokumenty zpracovávané Poskytovatelem dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost k odstranění těchto pochybností.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele veškerou nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.7 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen a které upravují organizaci poskytování plnění dle této Smlouvy (dále pro účely tohoto odstavce též jen „**projekt**“) včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb a se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen.
- 5.8 Pro identifikaci a příjem hlášení incidentů a další komunikaci ohledně Služeb je zřízeno středisko technické podpory Objednatele (dále jen „HelpDesk“) s následujícími zásadami:

5.8.1 Poskytovatel je povinen provozovat HelpDesk po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

5.8.2 Objednatel je povinen hlásit všechny Incidenty, které nevznikly automaticky, pouze prostřednictvím pracoviště HelpDesk.

5.8.3 Informace o výskytu Incidentů jsou na pracoviště HelpDesk předávány následujícími způsoby: HelpDesk

- telefonicky, e-mailem, API, nebo přes určený elektronický portál
- automaticky, prostřednictvím dohledových systémů Poskytovatele. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem obsah jakéhokoliv hlášení Incidentu a níže uvedené údaje vztahující se k Incidentu a Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je po potřebnou, ve smlouvě stanovenou dobu.

5.8.4 Objednatel zajistí, aby se na pracoviště HelpDesk předávaly úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv Incidentu, které jsou důležité pro jeho řešení, a to jak během prvotního ohlášení Incidentu, tak i posléze až do jeho vyřešení.

5.8.5 Objednatel se navíc zavazuje takové informace neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat na HelpDesk veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně důležité pro odstranění či ukončení Incidentu.

Monitoring a reporting

5.9 Poskytovatel se zavazuje od zahájení poskytování každé z Paušálních Služeb zahájit monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně takové Služby v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování veškerých požadovaných SLA parametrů Služby dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě (dále jen „**Monitoring**“). Minimální požadavky na systém Monitoringu jsou:

- Zobrazení kritických událostí (events) na pracovišti Dohledového centra,
- Evidence a zaznamenání událostí (events) pro výpočet SLA,
- Automatické zpracování kritických událostí (events) do řešitelských tiketů,
- Dostupnost systému monitoringu 24x7.

Další specifikace Monitoringu specifikace včetně údajů zaznamenaných Monitoringem přístupných Objednateli on-line budou stanoveny výslovnou a odsouhlasenou dohodou Objednatele a Poskytovatele.

5.10 Na základě Monitoringu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou

Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v Příloze č. 1 - Technické specifikaci.

- 5.11 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu ke sledovanému období uvedenému pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v Technické specifikaci (dále jen „**Sledované období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději v termínu dle odst. 7.4 Smlouvy. Reporty budou současně přístupné Objednateli on-line, bude-li to s ohledem na charakter konkrétního monitorovaného parametru a způsobu jeho kontroly možné.
- 5.12 Sledované období je 1 kalendářní měsíc.
- 5.13 Reporty podléhají schvalování Objednatelům (nejde o akceptační proceduru). Nebyly-li Služby poskytnuty řádně, bude Report vyčíslovat příslušnou slevu z ceny dle odst. 16.1 Smlouvy.
- 5.14 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti provádět Monitoring či Reporty dle odst. 5.9 a násl. této Smlouvy, má se za to, že Služby dle této Smlouvy nebyly poskytnuty řádně, pokud Poskytovatel neprokáže opak.
- 5.15 Překročení resp. nedosažení hraničních hodnot monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročení, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku incidentů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

6. SPRÁVA MAJETKU OBJEDNATELE

- 6.1 Majetek Objednatele (hmotný i nehmotný), u něhož bude Poskytovatel zajišťovat provoz, servis a rozvoj či jehož prostřednictvím budou poskytovány Služby, je vymezen v Příloze č. 8 této Smlouvy (dále také jen „**Infrastrukturní majetek**“). Smluvní strany prohlašují, že Infrastrukturní majetek je ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy přiměřený stávajícímu rozsahu činností, které tvoří součást Služeb dle této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn užívat Infrastrukturní majetek či jiné prostředky Objednatele pouze pro plnění této Smlouvy či pro jiné potřeby Objednatele či jím zřízených, založených subjektů nebo subjektů Objednatelům zřízených. V ostatních případech je Poskytovatel oprávněn užívat Infrastrukturní majetek či jiné prostředky Objednatele pouze s výslovným, a písemným souhlasem Objednatele.
- 6.3 Objednatel se dále zavazuje informovat Poskytovatele o jakýchkoli změnách Infrastrukturního majetku, ať již ze strany zaměstnanců Objednatele nebo ze strany třetích osob. V případě porušení této informační povinnosti Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost za poskytování příslušné Služby v rozsahu, v němž byla taková Služba negativně ovlivněna jejím nedodržením.

- 6.4 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k jednotlivým částem Infrastrukturního majetku v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušných Služeb dle této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel je v každém kalendářním roce účinnosti této Smlouvy povinen na výzvu Objednatele poskytnout součinnost při provedení fyzické inventury Infrastrukturního majetku, a to v průběhu provádění periodické inventury ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a v souladu s vyhláškou č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků. Objednatel je povinen doručit Poskytovateli výzvu k součinnosti nejpozději 15 pracovních dní před požadovaným termínem poskytované součinnosti.
- 6.6 Objednatel prohlašuje, že má k dispozici veškeré licence k software (včetně podpory takového software) potřebné k řádnému zajišťování Služeb. Objednatel prohlašuje, že zajistí, aby Poskytovatel byl oprávněn k užívání příslušného software nutného k poskytnutí příslušné Služby.
- 6.7 Poskytovatel je povinen sledovat s odbornou péčí potřebu nákladů do Infrastrukturního majetku k zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy a je povinen o takové potřebě v dostatečném předstihu informovat Objednatele. Poskytovatel je povinen nejméně 1x ročně, ne však dříve než 4 měsíce po poslední zprávě, zaslat Objednateli písemnou zprávu o stavu Infrastrukturního majetku jako celku, resp. případných technologických celků. Dále je Poskytovatel povinen v Reportu či ve Výkazu plnění informovat Objednatele o konkrétním návrhu způsobu obnovy prvku (včetně přesné specifikace nového prvku, který by měl původní prvek nahradit, popř. jiného způsobu obnovy prvku) v případě, kdy je pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy nutné původní prvek Infrastrukturního majetku obnovit. Pokud se Poskytovatel současně dozví o nezbytné a neodkladné potřebě nákladů do Infrastrukturního majetku k zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy, je povinen o takové potřebě Objednatele písemně informovat do 10 pracovních dnů od okamžiku, kdy tuto potřebu nákladů do Infrastrukturního majetku zjistil. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel plně odpovědný za prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy či škodu tímto způsobenou.
- 6.8 Náklady na běžnou údržbu a obnovu Infrastrukturního majetku nese Objednatel. V případě, že řádné poskytování Služeb bude ohroženo z důvodu nezpůsobilosti některé části Infrastrukturního majetku, Poskytovatel, s předchozím souhlasem Objednatele, zpracuje návrh technického řešení, které povede k obnově Infrastrukturního majetku. V tomto návrhu Poskytovatel průkazně doloží, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a to zejména prostřednictvím příslušných měření, případně vyjádření nezávislých odborníků. Objednatel je následně oprávněn poptat obnovu Infrastrukturního majetku způsobem dle odst. 5.1 této Smlouvy. V případě, kdy Poskytovatel průkazně doložil, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a Objednatel obnovu Infrastrukturního majetku neprovede, není Poskytovatel odpovědný za prodlení s poskytováním takové Služby či za vady takové Služby, které byly

prokazatelně způsobené neprovedením takové obnovy Infrastrukturního majetku navrhované Poskytovatelem.

- 6.9 Pokud Infrastrukturní majetek vykáže poruchu, která bude mít přímý vliv na řádné poskytování Služby a která nebude moci být odstraněna pouhým servisním zásahem a kdy příslušná část Infrastrukturního majetku bude muset být nahrazena částí novou, je Poskytovatel povinen připravit návrh dočasného řešení problému do doby náhrady příslušné části Infrastrukturního majetku Objednatelem. Nebude-li příslušná část Infrastrukturního majetku Objednatelem nahrazena, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené touto skutečností.

V případě, kdy je v rámci řešení incidentu přijímáno bezodkladné nápravné opatření v zájmu zajištění plnění služeb sjednaných touto smlouvou nebo k odvrácení bezprostředně hrozících škod, je Poskytovatel oprávněn zasáhnout do infrastruktury Objednatele (např. instalace náhradních dílů, výměna nefunkčních komponentů). Objednatel je v takovém případě povinen umožnit Poskytovateli bezodkladný přístup k vlastním skladovým zásobám náhradních dílů, není-li příslušný díl k dispozici, může Poskytovatel se souhlasem Objednatele a/nebo vlastníka infrastruktury zajistit díl vlastní, je-li to možné. Zajistí-li náhradní díly (vlastní) Poskytovatel, je Objednatel následně povinen uhradit všechny prokázané náklady Poskytovatele související s jejich pořízením a logistikou a převzít majetek nově instalovaný v rámci infrastruktury Objednatele do své majetkové evidence.

- 6.10 V případě, že Objednatel bude zamýšlet prostřednictvím třetích osob realizaci plnění, které by mohlo mít dopad na Infrastrukturní majetek či jeho funkčnost (dále jen „**Zásah do infrastrukturního majetku**“), se Objednatel zavazuje oznámit Poskytovateli svůj úmysl provést Zásah do infrastrukturního majetku nejméně 10 pracovních dní před jeho plánovaným uskutečněním. Součástí takového oznámení Objednatele musí být podrobná specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku. Poskytovatel, na základě obdržené podrobné specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku, se k návrhu vyjádří bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dní poté, co o něm byl Objednatelem informován, přičemž udělení souhlasu s takovýmto Zásahem do infrastrukturního majetku je Poskytovatel oprávněn odmítnout pouze v případě, kdy Poskytovatel prokáže, že by takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl či mohl vést k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy. V případě, kdy Objednatel provede Zásah do infrastrukturního majetku bez vyrozumění a souhlasu Poskytovatele a Poskytovatel současně prokáže, že takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené Zásahem do infrastrukturního majetku.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena Paušálních služeb je stanovena v Příloze č. 1 Smlouvy.

V Dílčí smlouvě mohou sjednat smluvní strany cenu Paušálních služeb odchýlně, avšak ke zvýšení těchto cen může dojít jen za předpokladu změny parametrů služby požadovaných Objednatelem.

Cena Ad hoc služeb je stanovena v Příloze č. 1

Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodenních nebo jejich částech a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodenních vykázaných na příslušném Výkazu plnění (jak je tento pojem definován níže) nepřevyší objem člověkodenních sjednaný postupem dle odst. 5.1 této Smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že je schopen poskytovat službu v definovaných parametrech (Paušální služby) či definovaných rolích (Ad hoc služby) po celou dobu účinnosti této Smlouvy za ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy.

7.2 K cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle účinných právních předpisů. Objednatel se zavazuje uhradit cenu ve lhůtě splatnosti včetně připočtené daně z přidané hodnoty. Z hlediska uplatňování DPH se poskytování Paušálních služeb a Ad hoc služeb podle této Smlouvy považuje za soustavnou činnost, přičemž činnosti specifikované v jednotlivých vystavených fakturách představují dílčí plnění Paušálních služeb a Ad hoc služeb poskytovaných Objednateli dle této Smlouvy.

7.3 Cena bude Objednatelem hrazena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 7 Smlouvy.

7.4 Cena Služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále také jen „faktura“), přičemž proces jejího vystavení bude probíhat dle postupu stanoveného v čl. 7.5 a násl. této Smlouvy.

7.5 Fakturace Paušálních služeb

Fakturace Základní složku ceny Paušálních služeb (tj. vyjma plateb třetím stranám) bude probíhat měsíčně po akceptaci plnění dle čl. 9 Smlouvy..

Další podmínky:

- a) V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byly poskytovány v nižším rozsahu než sjednaném dle odst. 4.1 Smlouvy, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- b) Cena Základní složky Služby (tj. vyjma platby třetím stranám) bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v Příloze č. 1 a 3 této Smlouvy.

- c) Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za Základní složky ceny vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle odst. 16.1 této Smlouvy a Přílohy č. 3 Smlouvy

Fakturace za služby třetích stran bude fakturována samostatně. Smluvní strany sjednávají, že část ceny Služeb spočívající v platbách třetím stranám, bude Objednateli Poskytovatelem účtována ve stejné výši, jakou je Poskytovatel povinen těmto třetím stranám uhradit. Daňové doklady (faktury) vystavené třetími stranami či jiné doklady prokazující poskytnutí plnění budou přílohou daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel zohlední ve výši fakturace i případné slevy uplatněném vůči třetím stranám. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude datum akceptace plnění, tj. podpis Akceptačního reportu. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že částky za platby třetím stranám jsou uvedeny v Dílčí smlouvě a odráží uzavřené závazky Poskytovatele vůči třetím stranám a délku jejich trvání. Případné změny závazků podléhají souhlasu Objednatele.

7.6 Fakturace Ad hoc služeb

Fakturace Ad hoc služeb bude probíhat měsíčně po akceptaci plnění dle č. 9 této Smlouvy, jehož součástí bude Akceptační report, jehož nedílnou součástí je výkaz plnění, který bude obsahovat

- vymezení seznamu rolí a počtu člověkodů
- či jiných jednotek Služby poskytnutých v daném kalendářním měsíci

(dále jen „Výkaz plnění“)

V případě, že je součástí Ad hoc služeb i platba třetím stranám, bude součástí Výkazu plnění i vyčíslení plateb třetím stranám. Smluvní strany sjednávají, že část ceny Služeb spočívající v platbách třetím stranám bude Objednateli Poskytovatelem účtována ve stejné výši, jakou je Poskytovatel povinen těmto třetím stranám uhradit. Daňové doklady (faktury) vystavené třetími stranami či jiné doklady prokazující poskytnutí plnění budou přílohou daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel zohlední ve výši fakturace i případné slevy uplatněném vůči třetím stranám.

7.7 Cena za poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené nejdříve ke dni podpisu Akceptačního reportu Objednatelem, a nejpozději do 3 pracovních dnů podpisu Akceptačního reportu Objednatelem.

Každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem podpisu Akceptačního reportu. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Reportu či Výkazu plnění, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení vystavit fakturu na rozporovanou část plnění. Je však oprávněn Akceptační report použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je oprávněn cenu rozporovaného plnění fakturovat až po jeho

Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Akceptační protokol (včetně Report či Výkaz plnění) nebo jinou přílohu dle odst. 7.5 a 7.6 této Smlouvy.

Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli, s výjimkou faktur doručených Objednateli od 15. prosince do 31. ledna, jejichž splatnost je stanovena na 60 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení.

- 7.8 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet prokazatelným doručením opravené faktury.
- 7.9 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu příjemce.
- 7.10 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 7.11 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 7.12 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena

- 7.13 Smluvní strany berou na vědomí, že cena Základní složky služby se může měnit a to zejména při změně nákladových cen Poskytovatele či s ohledem na další skutečnosti, které mohou mít vliv na cenu poskytované Základní složky služby (zvýšené riziko Poskytovatel spojené s poskytováním služeb apod.). Z tohoto důvodu na základě výzvy kterékoliv ze Smluvních stran druhé Smluvní straně projednají Smluvní strany, zda je nutné měnit tuto cenu Základní složky služby s ohledem na výše uvedené skutečnosti. Tyto musí být navrhující stranou náležitě odůvodněny. Změna ceny Základní složky služby je možná jen na základě dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami.
- 7.14 Maximální částka uhrazená dle této Smlouvy je dána celkovým finančním limitem ve výši 251 220 045 Kč bez DPH, tj. 303 976 254,45 Kč s DPH.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb této Smlouvy, a to včetně zřízení nové Služby. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 8.3 Jakékoliv změny Služeb vyjma:

- provozních změn Služeb nepředstavující pro Poskytovatele nutnost vynaložení dodatečných nákladů spojených s poskytováním Služeb;
- materiálních změn Služeb ovlivňující výši nákladů vynaložených Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Služeb, spočívající zejména v/ve kvantitativní či kvalitativní úpravě parametrů poskytovaných Služeb, a to za předpokladu, že touto změnou služby nedojde ke změně ceny za poskytování příslušné Služby o více než 30 % oproti ceně Služby při nabytí účinnosti této Smlouvy
- dalších skutečností předpokládaných touto Smlouvou

musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

- 8.4 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatel, ať již na něj Smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 15 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem (nestanoví-li Objednatel lhůtu delší) nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. V opačném případě je Poskytovatel povinen bezodkladně vyzvat Objednatel k jednání o Poskytovatelem sdělených výhradách. V případě shody týkající se sdělených výhrad, jakož i v případě, že se bude mít za to, že Poskytovatel dokument či jeho aktualizaci akceptuje, bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této Smlouvě, kterým bude dokument začleněn do závazných podmínek této Smlouvy. Dodatek dle předchozí věty bude mezi smluvními stranami uzavřen ve lhůtě 30 pracovních dnů od ukončení jednání o sdělených výhradách, nebo, v případě, že se bude mít za to, že Poskytovatel dokument či jeho aktualizaci akceptuje, od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 19.1 této Smlouvy.

9. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 9.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatel na základě podpisu Akceptačního reportu
- 9.2 V případě Paušálních služeb předloží Poskytovatel do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Služba poskytována, Objednateli ve vztahu ke každé z Paušálních Služeb Reporty dle odst. 5.10.
- 9.3 V případě Ad hoc služeb, předloží Poskytovatel do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly Ad hoc služby poskytovány Objednateli ve vztahu k Ad hoc službám měsíční Výkaz plnění, v němž byly Ad hoc služby poskytovány.
- 9.4 Objednatel je povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů přiložený Akceptační protokol, včetně Reportu či Výkazu plnění, schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, přičemž k tomuto je oprávněn využít rovněž údaje dle odst. 5.9 a 5.10 této Smlouvy; pokud se Objednatel v této lhůtě nevyjádří, považuje se Akceptační protokol (včetně přiložených Reportů či Výkazů plnění) za schválený. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Akceptačnímu protokolu (včetně Reportu či Výkazu plnění), zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

- 10.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci hmotné, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem zaplacení. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi hmotnými poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 9 Smlouvy Objednatelem, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout dle Přílohy č. 1 Smlouvy delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo Služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 10 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle odst. 0 Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 10.2 V případě, kdy je výsledkem Služeb dle této Smlouvy plnění, které 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“), naplňuje znaky autorského díla či je za autorské dílo ve smyslu autorského zákona považováno (dále společně jen „autorská díla“), je k tomuto plnění poskytována licence v rozsahu umožňujícím Objednateli užívat autorská díla k účelu uvedenému v této Smlouvě a smluvně definovaném rozsahu. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího výsledek Služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. 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. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít. Účinnost licence nastává okamžikem úplného zaplacení součásti výsledku Služeb, který příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným pouze k provedení akceptace příslušného výsledku Služeb. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.

- 10.3 Bez ohledu na výše uvedený odst. 10.2 platí, že bude-li předmětem Služeb dle této Smlouvy pořízení licencí či podlicencí k software třetích stran, budou se licenční podmínky k takovému software řídit licenčními podmínkami vykonavatele majetkových práv k takovému software či osoby poskytující licence nebo podlicence k takovému software.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

11. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

- 11.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 11.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.12 Smlouvy,
 - 11.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software či
 - 11.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.
- spojeny jednorázové či pravidelné poplatky,
- budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud Technická specifikace nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem. Poskytovatel bude řádně a včas informován o prodloužení platnosti užívaných licencí.
- 11.2 Stanoví-li Technická specifikace, že výše uvedené poplatky (nebo některé z výše uvedených poplatků) mají být hrazeny Poskytovatelem, zavazuje se Objednatel poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro splnění této povinnosti.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),

- 12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezveřejní nebo jiným způsobem nepředá či nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:
- 12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 12.3.2 orgány smluvních stran s rozhodovací pravomocí a jejich členové,
 - 12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
 - 12.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným 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 smluvními stranám v této Smlouvě.
- 12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOOÚ, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Podrobně jsou povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů upraveny v Příloze č. 9 této Smlouvy.
- 12.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- 12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 12.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 12.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 12.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 12.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 12.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 12.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 12.9.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 12.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a zveřejněné na příslušných webových stránkách za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek.
- 12.10 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek (a co do povinností stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v případě odst. 12.10.1 a 12.10.2 Smlouvy i za užití tohoto zákona), uveřejnit:
- 12.10.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 12.10.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a

- 12.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.12 Poruší-li smluvní strany povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je každá se stran, která takovou povinnost poruší povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé prokazatelné porušení takové povinnosti.
- 12.13 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.14 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

13. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 13.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 13.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Ad hoc služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 13.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 6 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 13.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 pracovních dnů. V případě takové změny oprávněných osob není nezbytné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 13 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 14.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 14.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.5.12 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla určená dle Přílohy č. 6 Smlouvy, které musí být po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 14.4 Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odlišně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.
- 14.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.
- 14.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů.
- 14.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 15 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 14.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

Jednání SLM týmu

- 14.10 Poskytovatel prostřednictvím oprávněné osoby v záležitostech technických svolá v průběhu každého kalendářního měsíce (zpravidla mezi 20. a 25. dnem kalendářního měsíce) jednání Service Level Management týmu, složeného ze stejného počtu zástupců Objednatele a Poskytovatele (dále jen „**SLM tým**“) za účelem kontroly poskytování

Služeb v předchozím kalendářním měsíci a vyhodnocení dodržování SLA. Na tomto jednání se budou projednávat zejména následující záležitosti:

- 14.10.1 věcné otázky poskytování Služeb a dodržování SLA v předchozím kalendářním měsíci;
- 14.10.2 Projednání sankcí za incidenty v předchozím kalendářním období;
- 14.10.3 případná potřebná nápravná opatření ve vztahu k poskytování Služeb a dodržování SLA (zejména ve vztahu k dodržování Kvalitativních ukazatelů služby); a
- 14.10.4 stanovení termínu dalšího jednání.

Eskalace

- 14.11 V případě, kdy nebude možné vyřešit konkrétní požadavek Objednatele, Objednávku či incident ve smyslu dle Technické specifikace (dále pro účely tohoto článku jen „**Předmět eskalace**“) na běžné úrovni prostřednictvím příslušných pracovníků obou smluvních stran, případně při neúměrném časovém prodlužování jejich řešení, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna využít procesu eskalace.
- 14.12 Eskalace se zahajuje oznámením Předmětu eskalace oprávněné osobě v technických záležitostech druhé smluvní strany, jak jsou tyto uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy. Nedojde-li k vyřešení Předmětu eskalace na základě opatření oprávněných osob v technických záležitostech či nebudou-li tyto osoby schopny nebo ochotny potřebná opatření oprávněny na jejich úrovni přijmout, postoupí Předmět eskalace k řešení dalšímu eskalačnímu stupni dle eskalačního schématu.
- 14.13 Další eskalační stupeň vyřeší Předmět eskalace v eskalační době. Nepodaří-li se vyřešit Předmět eskalace v eskalační době ani na vyšším eskalačním stupni, postupuje se k jeho řešení dalšímu eskalačnímu stupni. Eskalační doba, vymezení osob zajišťujících proces eskalace a eskalační schéma jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy; v odůvodněných případech je však Objednatel oprávněn postoupit Předmět eskalace na vyšší eskalační stupeň i před uplynutím eskalační doby.
- 14.14 Zpráva o eskalaci incidentu na vyšší eskalační stupeň se předává prostřednictvím HelpDesku na všechny nižší eskalační úrovně.

15. NÁHRADA ŠKODY

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

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

- 16.1 V případě, že v kterémkoliv Sledovaném období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby či podslužby poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny a to z ceny ze Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu uvedenou v Příloze č. 1 (dále jen „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu, ke které dané nedodržení SLA vztahuje za Sledované období.

Kredity se nevztahuje na Platby třetím stranám.

- 16.2 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost přijmout či realizovat Objednávku či požadavek vznesený Objednatelem nebo provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávku či požadavkem dle odst. 5.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to za každou jednotlivou Objednávku či požadavek, maximálně však do výše 15 % z ceny konkrétního požadovaného plnění.
- 16.3 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost vést a zaznamenávat v Provozních záznamech zápisy s uvedením údajů dle kapitoly (článku) 4 Přílohy č. 2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 16.4 V případě, že Poskytovatel poruší ustanovení odst. 6.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý den, kdy tuto povinnost poruší.
- 16.5 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 9.2 či 9.3 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, nedohodnou-li se strany jinak.
- 16.6 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování smluvní pokuty.
- 16.7 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

17. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 17.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018 nebo do vyčerpání celkového finančního limitu Služeb ve výši 251 220 045 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 17.3 Smluvní strany ukončí tuto Smlouvu dohodou za předpokladu uzavření jiného smluvního ujednání pokrývající poskytování Služeb definovaných touto Smlouvou.

- 17.4 Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 17.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 17.5.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit či způsobí výpadek celé komunikační infrastruktury Objednatele či její podstatné části odpovídající nejméně 15 % komunikační infrastruktury Objednatele;
 - 17.5.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než 30 pracovních dní a nezjedná nápravu ani do 15 pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
 - 17.5.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 17.5.4 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona);
 - 17.5.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byt' jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 17.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinností, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 30 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 17.7 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 17.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 17.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
- 17.10 Objednatel je oprávněn kdykoli vyvolat mimořádné jednání s Poskytovatelem v případě, že se má změnit vlastnická struktura Poskytovatele tak, že vlastníkem Poskytovatele již nadále nebude Česká republika (dále jen „**Rozhodné skutečnosti**“). Za vztah České

republiky jako vlastníka Poskytovatele se rozumí vztah zakladatele státního podniku, jediného společníka obchodní společnosti nebo jiný obdobný vztah, ať už přímý nebo nepřímý. V takovém případě je Poskytovatel k výzvě Objednatele povinen zúčastnit se jednání s Objednatelem v termínu určeném Objednatelem. Účelem jednání bude revize smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem a ověření zachování smluvních a kontrolních mechanismů, kterými Objednatel disponuje podle zvláštních právních předpisů a této Smlouvy ve vztahu k poskytování Služeb (dále jen „**Kontrolní mechanismy**“), pro případ, že nastane nebo nastala některá z Rozhodných skutečností. V případě, že Objednatel bude pro zachování nebo posílení Kontrolních mechanismů požadovat změnu této Smlouvy nebo poskytnutí jiné formy zajištění, zavazuje se Poskytovatel uzavřít dodatky k této Smlouvě či smlouvy požadované Objednatelem nebo poskytnout požadované zajištění. Odmítne-li Poskytovatel s Objednatelem uzavřít požadované dodatky či smlouvy nebo poskytnout požadované zajištění do 3 měsíců poté, co byla ze strany Objednatele příslušná výzva k jednání či k poskytnutí zajištění předána Poskytovateli (nebyla-li Objednatelem stanovena lhůta delší), je Objednatel oprávněn zcela nebo zčásti vypovědět tuto Smlouvu, a to s výpovědní dobou 3 měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

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

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 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, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak; změna Smlouvy bude účinná k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takovéto dohody. Při uzavírání takové dohody budou respektovány veškeré limity vyplývající ze zákonné úpravy zadávání veřejných zakázek.
- 19.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li

z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 19.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 19.5 Objednatel si vyhrazuje právo zastavit průběh plnění předmětu veřejné zakázky, resp. smlouvy a rovněž jednostranně Smlouvu ukončit a ke konci měsíce následujícího po oznámení této skutečnosti poskytovateli, a to bez jakékoliv sankce či náhrady za nedokončené plnění. Uvedené právo objednatel na přerušení smlouvy anebo ukončení smlouvy dodavatel plně respektuje, a to bez jakýchkoliv dalších podmínek, které by omezovaly toto právo objednatel.
- 19.6 Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy vůči Objednateli se nepřipouští.
- 19.7 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace Služeb a SLA |
| Příloha č. 2: | Obecné požadavky na poskytování Služeb |
| Příloha č. 3: | Měření SLA a kreditace |
| Příloha č. 4: | Dokumentační základna |
| Příloha č. 5: | Součinnost Objednatele |
| Příloha č. 6: | Oprávněné osoby a osoby zúčastněné na procesu eskalace |
| Příloha č. 7: | Infrastrukturní majetek |
| Příloha č. 8: | Zpracování osobních údajů |

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

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

Objednatel

Poskytovatel

V *Roze* dne 3. 4. 2017



ra

Milan Chovanec
ministr

V *Roze* dne 6. 11. 2017



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

Alan Ilczyszyn
ředitel

Rámcová smlouva o zajištění správy a provozu komunikační infrastruktury 2017+

Příloha č. 1 – Technická specifikace

I. Termíny a zkratky

Zkratka	Význam
ATM	Režim asynchronního přenosu (Asynchronous Transfer Mode)
BE	Best effort
CMDB	Konfigurační databáze
CMS	Centrální místo služeb
ČSN	Česká státní norma
DPH	Daň z přidané hodnoty
DWDM	Optický vlnový multiplex s vysokou hustotou (Dense Wavelength – Division Multiplexing), speciální řešení WDM
HW	Veškeré fyzicky existující technické vybavení informačních a komunikačních technologií (počítače, síťové prvky, aj.) (Hardware)
ICT	Informační a komunikační technologie – ICT (Information and Communication Technologies)
Interconnect	Infrastrukturní propojovací prostředí Objednatele propojující operátory KIVS a síť Objednatele a další síť zvláštního určení
IP/MPLS	Datový protokol (Internet Protocol) používaný pro přenos dat přes paketové síť s využitím technologie (MPLS), který umožňuje podporu a garanci kvality služeb (QoS, Quality of Services), např. vyhrazení přenosové kapacity nebo dosažení požadované hodnoty takových parametrů, jako velikost přenosového zpoždění a jeho rozptyl, ztrátovost paketů.
IS	Informační systém
ISO	Název pro mezinárodní organizaci pro normy sídlící ve Švýcarsku (ISO, International Organization for Standardization)
ITIL	mezinárodní standard pro řízení služeb Informačních Technologií,(ITIL, Information Technology Infrastructure Library)
ITS	Integrovaná telekomunikační síť
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
KKI	Kritická komunikační infrastruktura
MPLS	MultiProtocol Label Switching
MV	Ministerstvo vnitra
NBÚ	Národní bezpečnostní úřad
Optická přenosová síť	Síť tvořená sítí optických kabelů včetně WDM, optických prepínačů a směrovačů
OS	Operační středisko
PČR	Policie České republiky
Přístupová komunikační infrastruktura	Síť realizovaná pomocí digitálních strukturovaných okruhů a radioreléových spojů, které připojují koncová pracoviště Objednatele do Transportní a páteřní a komunikační infrastruktury
QoS	Kvalita poskytované služby (Quality Of Service)
SCS	Sdílené centrum služeb
SLA	Ujednání o úrovni poskytovaných služeb (SLA, Service Level Agreement)
SLM	Řízení úrovně poskytovaných služeb (SLM, Service Level Management)
S-TESTA	Komunikační infrastruktura Evropské unie
SW	Programové vybavení (Software)
TDM	Time Division Multiplex

Transportní a páteří komunikační infrastruktura (KI)	Část KI, jež je tvořena Optickou přenosovou sítí Objednatele a dále pak navazujícími radioreléovými spoji o kapacitách E1, E3, STM-1, STM-4, 100 Mbit/s ethernet a vyšší.
Tým SLM	Koordinační skupina složená ze zástupců Objednatele a Poskytovatele pověřených realizací této Smlouvy
VIS	Významný informační systém
VPN	Virtuální privátní síť (Virtual Private Network) realizovaná na komunikační infrastruktuře
WDM	Optický vlnový multiplex (Wavelength – Division Multiplexing)
ZDPH	Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
ZoÚ	Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů
ZOUI	Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů
ZVZ	Zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
NIS - IZS	Národní informační systém integrovaného záchranného systému

24x7	Specifikace provozního režimu služby. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně a 7 dnů v týdnu. Standardní zajištění provozního režimu je - 24x7 na místě - v režimu 8x5 jsou pracovníci na místě (on-site) a ve zbývajícím čase je služba zajištěna v režimu pohotovosti (off-site). Případně na základě dohody objednatel a dodavatele je možné jiné provozní zajištění.
8x5	Specifikace provozního režimu služby. Služba je poskytována v pracovní dny (pondělí – pátek) po dobu standardní pracovní doby Poskytovatele. Služba není poskytována během státních svátků.
L1, L2, L3	Označení místa (úrovně) řešení Incidentů: L1: pracoviště Help Desk Poskytovatele L2: Provozní a bezpečnostní dohledové pracoviště Poskytovatele L3: provozní pracoviště poskytovatele zajišťující L3 podporu případně smluvní dodavatel Poskytovatele
FTE (Full Time Equivalent)	Vyjádření kapacity zatížení pracovníků Poskytovatele v přepočtu na 100 % kapacitu jednoho pracovníka na plný úvazek (tj. ekvivalent jednoho pracovníka na plný úvazek)
Incident	Událost, jejímž důsledkem je nedostupnost Služby jako celku nebo její části, nebo nedodržení sjednaných parametrů Služby. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu.
Náhradní řešení (workaround)	Omezení nebo vyloučení dopadu Incidentu, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení.
Požadavek (Objednatele)	Žádost ze strany Objednatele, která souvisí se Službou, není Incidentem a je předána Poskytovateli sjednaným způsobem.
N/A (not applicable)	Hodnota SLA parametru není z povahy věci měřitelnou veličinou. Jeho dodržování je ověřováno prostřednictvím jiných SLA parametrů.

Termín	Význam
Předávací protokol	Doklad o akceptaci určitého dokumentu či plnění dle čl. 9 Smlouvy (pozn.: není vyhotovován ve vztahu k činnostem, které jsou dle odst. 9.4 Smlouvy akceptovány pouhým schválením Reportu).

Report	Přehledný a kompletní výkazy a výsledek Monitoringu, ze kterého bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v Příloze č. 1 - Technické specifikaci. Report též slouží jako podklad pro akceptaci činností dle odst. 9.4 Smlouvy.
Výkaz plnění	Výkaz o poskytování Ad hoc Služeb, který shrnuje: jaké Služby byly poskytovány, v jakém rozsahu a v jaké kvalitě. Přílohou Výkazu plnění jsou příslušné Reporty. Výkaz plnění slouží jako podklad pro fakturaci. Vzory Výkazů plnění Paušální služby a Ad hoc služby jsou uvedeny v Příloze č. 1 - Technické specifikaci. Výkaz plnění vztahující se k Paušální službě bude obsahovat: identifikaci Paušální služby a uvedení rozsahu, v němž byla Paušální služba poskytována, včetně příslušných Reportů. Výkaz plnění vztahující se k Ad hoc službě bude obsahovat: identifikaci Ad hoc služby, vymezení seznamu rolí a počtu člověkodnů či jiných jednotek Služby poskytnutých v daném kalendářním měsíci včetně příslušných Reportů.

Popis a typ služeb

Členění na služby Paušální a Ad hoc služby.

ID	Typ	Název	Popis
2.01	PAUŠÁL	Provoz, správa a údržba CMS 2.0	Zajištění provozu, správy a údržby CMS 2.0
2.05	PAUŠÁL	Provoz, správa a údržba ITS NGN	Zajištění provozu, správy a údržby ITS NGN
2.07	PAUŠÁL	Help Desk – Call centrum	Provoz Help Desk a řízení procesu Incident a Service Request Management pro CMS2.0, ITS NGN, NIS, DCeGOV a KII (kritická infrastruktura) a VIS
2.08	PAUŠÁL	Bezpečnostní dohledové a monitorovací systémy – DCeGOV	Činnost pracoviště bezpečnostního L2 dohledu
2.09	AD HOC	Ad-hoc služby	- Řešení Požadavků Objednatele a uživatelů CMS 2.0, realizace služeb dle katalogu služeb CMS - Inicializace služeb CMS 2.0 - Realizace změn a drobných úprav integrovaného aplikačního systému (IAS) a eGON Service Bus - Řešení požadavků na nastavení konfigurací DWDM a MPLS - Zřízení uživatelských služeb CMS 2.0 na základě požadavku uživatele na portálu CMS 2.0 a zabezpečení jejich provozu podle definovaného SLA jednotlivých služeb - Inventury (součinnost Poskytovatele při provádění inventur) - speciální reporting nad rámec smluvně sjednaného - Další Ad-hoc služby dle požadavků Objednatele
2.11	PAUŠÁL	Provozní dohledové a monitorovací systémy	Činnost pracoviště centrálního dohledu. L2 provozní dohled
2.12	PAUŠÁL	Provoz HW a SW – DCeGOV	Provoz a správa technické infrastruktury prostředí DCeGOV

Každá služba je popsána v samostatné podkapitole. Další informace k jednotlivým službám a podmínky poskytování služeb mohou být součástí Dílčích smluv.

U každé služby je uveden seznam činností, které jsou obsahem Služby včetně obsahu jednotlivých podslužeb.

Služby a činnosti jsou označeny identifikátory („ID“). ID služby má tvar „2.xx“, kde „xx“ je její pořadové číslo v Katalogu služeb. ID činnosti má tvar 2.[číslo služby].xx, kde xx je pořadové číslo činnosti v popisu služby.

Podslužby jsou označeny identifikátory („ID“). ID služby má tvar „2.xx.yy“ (případně 2.xx.yyA, 2xx.yyB u , kde „yy“ (případně yyA/yyB je její pořadové číslo v Katalogu služeb

Je-li to pro specifikaci rozsahu služby účelné, jsou v jejím popisu výslovně uvedeny činnosti, které nejsou součástí služby.

2.01 Provoz, správa a údržba CMS 2.0

Identifikace služby

ID	2.01
Název	Provoz, správa a údržba CMS 2.0
Definice	Zajištění běžného provozu CMS 2.0, správy a údržby jeho komponent

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA		
				Typ incidentu A / B / C	Provozní řezim	Dostupnost
Činnosti prováděné průběžně	2.01.01	Provoz síťové části	Správa a provoz síťových technologií CMS 2.0, Krajských konektorů a propojovacího prostředí subjektů veřejné správy	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.01.02	Provoz serverové části	Správa a provoz fyzických a virtuálních serverů, zařízení a infrastrukturních aplikací v prostředí CMS 2.0	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.01.03	Provoz aplikační části	Správa a provoz aplikací IAS v prostředí CMS 2.0	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.01.04	Servis	Servis a opravy technologií infrastruktury CMS 2.0 a krajských konektorů	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.01.05	Údržba	Údržba infrastruktury CMS 2.0, provádění preventivních činností, měření a činností ověřujících možný výskyt poruchy s určením místa a příčiny	----	8x5	----
	2.01.06	Provozní dokumentace	Vedení provozní dokumentace (Provozní deník a dalších záznamy popisující provoz CMS 2.0 specifikované v Dokumentační základně)	----	8x5	----

	2.01.07	Služby CMS2.0 pro koncové zákazníky	CMS2-12-1 Propojovací bod Subjektu** - <i>správa virtuálního firewallu v infrastruktuře CMS pro subjekt</i> CMS2-08-1 Přístup do CMS přes KIVS** - <i>správa koncové lokality nebo více lokalit prostřednictvím MPLS sítě telekomunikačního operátora (jak prostřednictvím centrálních připojovacích míst, tak prostřednictvím krajských konektorů</i> CMS2-09-2 Bezpečný přístup do Internetu** - <i>přístup subjektu do sítě Internet prostřednictvím zřízené přípojky do CMS s využitím explicitní proxy</i> CMS2-05-1 Příchozí provoz elektronické pošty** - <i>doručování zpráv elektronické pošty na emailový server subjektu přes MTA službu CMS</i> CMS2-05-2 Odchozí provoz elektronické pošty** - <i>umožňuje odesílání zpráv elektronické pošty z emailového serveru subjektu přes MTA službu CMS</i>	4,72,BE	24x7*	99,90%
--	---------	-------------------------------------	---	---------	-------	--------

* předpokládané zajištění provozního režimu je 8x5, poté pohotovost

** dále též Funkcionality Služby CMS pro koncové zákazníky

Monitoring služeb reaktivní, report na základě záznamů vedených na HelpDesku

Hodnoty provozních parametrů se nevztahují na datovou infrastrukturu zajišťovanou Objednatelem s dostupností nižší než 99,9 %, přičemž ve vztahu k této datové infrastruktuře se aplikují provozní parametry, které byly sjednány Objednatelem s třetí stranou.

Koncové služby CMS pro koncové zákazníky budou poskytovány všem subjektům, které byly zahrnuty do inicializace v rámci objednávky v Ad hoc službách.

- Maximálně pro všechny subjekty státní správy a samosprávy až 206 obcí s rozšířenou působností.
- Maximální celkový počet služeb – až do počtu cca 10 000 služeb.

2.05 Provoz, správa a údržba ITS NGN

Identifikace služby

ID	2.05
Název	Provoz, správa a údržba ITS NGN
Definice	Zajištění běžného provozu ITS NGN, a správy a údržby jeho komponent

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA		
				Typ incidentu A** / B / C	Provozní režim	Dostupnost
Činnosti prováděné průběžně	2.05.01	Provoz ITS NGN	Správa infrastruktury ITS NGN	4,72,BE	24x7*	99,99% 99,90% ***
	2.05.02	Servis ITS NGN	Provádění komplexního servisu a oprav optických vláken a technologií DWDM a MPLS v místech instalací v rámci celé ČR	4,72,BE	24x7*	99,99% 99,90% ***
	2.05.03	Údržba ITS NGN	Údržba infrastruktury ITS NGN, provádění preventivních činností, měření a činností ověřujících možný výskyt poruchy s určením místa a příčiny	----	8x5	----
	2.05.04	Provozní dokumentace	Vedení provozní dokumentace (Provozní deník a další záznamy popisující provoz ITS NGN specifikované v Dokumentační základně)	----	8x5	----

* Předpokládané zajištění provozního režimu je 8x5, poté pohotovost

** Incidentem Kategorie A se potřeby služby 2.05 rozumí takový incident, který je výpadkem minimálně kompletní krajské infrastruktury zajišťované v rámci této služby.

*** Hodnoty provozních parametrů se nevztahují na datovou infrastrukturu zajišťovanou Objednatelem s dostupností nižší než 99,9 %, přičemž ve vztahu k této datové infrastruktuře se aplikují provozní parametry, které byly sjednány Objednatelem s třetí stranou.

Monitoring služeb reaktivní, report na základě záznamů vedených na HelpDesku

2.07 Help Desk – Call Centrum

Identifikace služby

ID	2.07
Název	Help Desk - Call Centrum
Definice	Provoz Help Desk a řízení procesů Incident a Service Request Management pro CMS2.0, ITS NGN, NIS - IZS, NIS- aplikační vrstva, DCeGOV (vč. HW infrastruktury) a KII (kritická inf infra) a VIS (zkratky)

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA			
				Doba Odezvy	Typ incidentu A / B / C	Provozní režim	Doba řešení (splnění)
Činnosti prováděné průběžně	2.07.01	Registrace incidentů a požadavků	Příjem a registrace precedentních a neprecedentních událostí a požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů Help Desku – Call Centra	----	----	24x7	30 min předání události
Činnosti prováděné na vyžádání	2.07.02	SMS	Rozesílání SMS na vyžádání				30 min.

Součástí služby je hlídání termínů a koordinace precedentních událostí Incident Managementu a Service Request Managementu

2.08 Bezpečností dohledové a monitorovací systémy – DCeGOV

Identifikace služby

ID	2.08
Název	Bezpečnostní dohledové a monitorovací systémy – DCeGOV
Definice	Činnost pracoviště bezpečnostního L2 dohledu

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA		
				Typ incidentu A / B / C	Provozní režim	Dostupnost
Činnosti prováděné průběžně	2.08.01	Bezpečnostní dohled pro systémy KII/VIS	- záznam detekovaných incidentů formou tiketu v CA ServiceDesku a řešení tiketu dle platných procesů na základě vlastního sledování a vyhodnocení výstupů z dohledových nástrojů procesů, zvláště v případech detekce KBU/KBI - řešení KBU/KBI v souladu s platnými zákony a nastavenými pravidly ISMS MV Objednatele (eskalace, komunikace s garanty aktiv) - pro detekované bezpečnostní události a incidenty navrhuje řešení a opatření a dále je předává oprávněným osobám objednatel - spolupráce s Manažerem kybernetické bezpečnosti Objednatele a řídí se jeho pokyny v oblasti řešení KBU/KBI	15min příjem z L2 30min příjem z dohledového nástroje 90min úvodní analýza termín řešení dle dohody (Poskytovatel x MKB) 5 dnů závěrečná zpráva	24x7	99,90%

	2.08.02	Analytická činnost nad dohledovými nástroji	- sledování, analýza a vyhodnocování výstupů z dohledových nástrojů SIEM - sledování, analýza a vyhodnocování výstupů ze skeneru technických zranitelností, stanovení rozsahu skenování dle požadavků Objednatele - sledování, analýza a vyhodnocování datových toků dle určení Objednatele a průběžné hodnocení detekovaných anomálií - sledování, analýza a vyhodnocování návny HoneyPot, jeho průběžná aktualizace dle požadavků Objednatele - kontejnerizace, analýza a návrh opatření k eliminaci malwarové nákazy - nastavení a optimalizace monitorovacích pravidel pro připojené systémy na základě zjištěných skutečností, hrozeb a v souladu s požadavky Objednatele pro dohledované systémy - sledování a analýza výstupů z ostatních nástrojů pro zajištění bezpečnosti v dohledovaném systému (CMS, ITS, DCeGOV), kterými jsou FW, AntiDDos, IronPort, IDS/IPS.	BE	8x5	99,90%
--	---------	---	--	----	-----	--------

	2.08.03	Provoz a správa SW nástrojů DCEGOV (Aplikační vrstva)	- sledování chodu a výkonu provozu všech provozovaných nástrojů (SIEM JSA/ArcSight, Skener zřetelností, Flow Monitoring, AntiDDOS, HoneyPot, RAMSES, AntiMalware) a iniciace rozvoje/rozšíření na základě vyřízení komponent a plánech rozšiřování dohledu. - pravidelný patch management a HealthCheck (profylaxe), zálohování a archivace dohledových nástrojů, údržba a testování recovery plánů pro uvedené nástroje. - průběžná kontrola a testování funkcionalit uvedených nástrojů, údržba a rozvoj nastavení dle Best Practices, zajištění provozu nástrojů v souladu s nastavenými SLA. - údržba technické dokumentace včetně aktuálních údajů v konfigurační DB (CMDB). - udržování licenčního pokrytí v souladu s licenční politikou výrobce.	**	8x5	**
--	---------	--	--	----	-----	----

Služba 2.08.02 je poskytována bez SLA, tzv pouze v pracovní době 8x5 hod.

Služba 2.08.03 ()** – SLA parametry budou stanoveny v Dílčí smlouvě

2.11 Provozní dohledové a monitorovací systémy

Identifikace služby

ID	2.11
Název	Provozní dohledové a monitorovací systémy
Definice	Činnost pracoviště centrálního dohledu. L2 provozní dohled

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA			
				Doba Odezvy	Typ incidentu A / B / C	Provozní řezim	Doba řešení (splnění)
Činnosti prováděné průběžně	2.11.01	Monitorování stavu technologie CMS 2.0 a ITS, NIS	Nepřetržitý automatický a dohledovaný provozní monitoring ICT umístěných v CMS 2.0 a ITS a NIS - IZS zaměřený na odhalování poruch a indikaci ostatních nestandardních stavů systému. Nepřetržité vyhodnocování výstupů z monitorovacích systémů a ostatních zdrojů informací o incidentech, rozhodnutí o vzniku a typu události – provozní/P nebo bezpečnostní/B	----	4,72,BE	24x7	15 min Kategorizace události - rozhodnutí o typu události- P/B 30 min předání události
	2.11.02	Monitorování dostupnosti technologie KII a VIS	Nepřetržitý provozní monitoring komunikační dostupnosti KII a VIS	----	4,72,BE	24x7	30 min předání události

	2.11.03	Správa aplikační vrstvy NIS (úroveň L2)	Provoz, správa a údržba na aplikačním SW IPL (v řešení L2) Administrace produkčního prostředí IPL: - restart virtuálních serverů - restart služeb IPL - dohled a monitoring na úrovni služeb IPL Provoz GIS (v řešení L2) - dohled a monitoring na úrovni služeb GIS - restart služeb GIS Provoz (v řešení L2) - prvotní analýza a klasifikace poruch, problémů, incidentů a požadavků - dohled a monitoring komunikační/ICT infrastruktury - prvotní analýza provozu systému – monitoring a analýza přenosů Datové věty - Helpdeskové aktivity – online komunikace s uživatelem - Vedení žádostí o změnu Správa, údržba a aktualizace SW (v řešení L2) - dohled a monitoring služeb archivace (agenti, fronty) - dohled a monitoring služeb zálohování (agenti, fronty) - dohled a monitoring databáze IPL a GIS (rychlost odezvy, běží – neběží)	----	4,72, BE*	24x7	30 min
--	---------	---	--	------	-----------	------	--------

* Doba, po kterou je Incident řešen podporou L3 (GŘ HZS) se nezapočítává do doby řešení

2.12 Provoz HW a SW - DCeGOV

Identifikace služby

ID	2.12
Název	Provoz HW a SW – DCeGOV
Definice	Provoz a správa technické infrastruktury prostředí DCeGOV

Rozsah služby

Činnosti (služby)	ID podslužby	Název podslužby	Popis	SLA		
				Typ incidentu A / B / C	Provozní režim	Dostupnost
Činnosti prováděné průběžně	2.12.01	Provoz síťové části	Správa, údržba a provoz aktivních prvků síťové infrastruktury DCeGOV	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.12.02	Provoz HW serverové části	Správa, údržba a provoz hardware serverů a související infrastruktury DCeGOV, HW v datacentrech, NDC Vápenka, NDC Malešice, 14x KSM	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.12.03	Provoz virtualizačních platforem	Správa, údržba a provoz virtualizačních platforem DCeGOV	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.12.04	Provoz serverových OS	Správa, údržba a provoz serverových operačních systémů DCeGOV	4,72,BE	24x7*	99,90%
	2.12.05	Provoz koncových zařízení DCeGOV a domény	Správa, údržba a provoz koncových pracovních stanic DCeGOV Správa, údržba a provoz domény** DCeGOV Správa a údržba zobrazovacích panelů DCeGOV	24,72,BE	24x7*	-----

* předpokládané zajištění provozního režimu je 8x5, poté pohotovost

** Platformy MS Windows, virtualizace Hyper-V, která obsahuje vlastní doménu AD, terminálové a souborové servery, SCOM, atd.

Zálohování a archivace pro celou službu 2.12 bude řešena na prostředcích CMS prostřednictvím licencí pořízených v rámci DC eGOV

Monitoring služeb reaktivní, report na základě záznamů vedených na HelpDesku

Základní složka služby pro paušální služby za měsíc

Indikativní měsíční cena do konce platnosti smlouvy bez DPH		
Služba		Cena za Základní složku služby celkem
2.01	Provoz, správa a údržba CMS 2.0	3 373 259 Kč
2.05	Provoz, správa a údržba ITS NGN	1 243 884 Kč
2.07	Help Desk - Call Centrum	1 609 727 Kč
2.08	Bezpečnostní dohledové a monitorovací systémy DCeGOV	4 111 152 Kč
2.09	Ad-hoc služby a Modifikace	
2.11	Provozní dohledové a monitorovací systémy	4 660 398 Kč
2.12	Provoz koncových zařízení DCeGOV a domény	363 400 Kč
CELKEM		15 361 822 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

K ceně Základní složky služby budou připočteny platby třetím stranám.

V Dílčích smlouvách mohou sjednat smluvní strany cenu odchylně, avšak ke zvýšení těchto cen může dojít jen za předpokladu změny parametrů služby požadovaných Objednatelem.

Ceník rolí Uchazeče pro Ad hoc služby (služba 2.09)

Role	Sazba za MD bez DPH	DPH	Sazba za MD s DPH
Architekt	12 500 Kč	2 625 Kč	15 125 Kč
Architekt senior	14 500 Kč	3 045 Kč	17 545 Kč
Bezpečnostní manažer	11 923 Kč	2 504 Kč	14 427 Kč
Bezpečnostní administrátor	7 500 Kč	1 575 Kč	9 075 Kč
Programový manažer	17 500 Kč	3 675 Kč	21 175 Kč
Projektový manažer	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč
Projektový manažer senior	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Manažer provozu	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Manažer služeb	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Projektový administrátor	6 800 Kč	1 428 Kč	8 228 Kč
Projektový administrátor senior	8 500 Kč	1 785 Kč	10 285 Kč
Analytik	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Analytik senior	12 600 Kč	2 646 Kč	15 246 Kč
Tester	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Tester senior	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč
Vývojář	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Vývojář tester	12 000 Kč	2 520 Kč	14 520 Kč
Technik VT I	7 000 Kč	1 470 Kč	8 470 Kč
Technik VT II	8 000 Kč	1 680 Kč	9 680 Kč
Technik VT III	8 994 Kč	1 889 Kč	10 883 Kč
Technik VT IV	10 524 Kč	2 210 Kč	12 734 Kč
Operátor L1	6 481 Kč	1 361 Kč	7 842 Kč
Technolog analytik I.	6 996 Kč	1 469 Kč	8 465 Kč
Technolog analytik II.	10 366 Kč	2 177 Kč	12 542 Kč

Příloha č. 2

Obecné požadavky na poskytování služeb

1) Obecné principy poskytování Služeb

Poskytovatel poskytuje Služby podle vymezení v Technické specifikaci popisující požadavky na péči o komunikační infrastrukturu Objednatele a na poskytování souvisejících Služeb.

Objednatel požaduje poskytování Služeb komunikační infrastruktury jako celek. Služby a systémy popsané v Technické specifikaci jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každou individuální Službu.

Cílem je dosažení správy komunikační infrastruktury Objednatele jako celku.

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

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

- Pokud práce na prvku komunikační infrastruktury či systému podle jedné Služby vyžaduje součinnost na straně správy prvku komunikační infrastruktury či systému podle jiné Služby, Poskytovatel si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi prvky komunikační infrastruktury, resp. systémy.

Mimo Služby definované v Technické specifikaci zahrnují procesy správy, podpory a komunikační infrastruktury Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými poskytovateli služeb provozu či rozvoje dalších prvků komunikační infrastruktury či Dalšíh systémů poskytovaných Objednateli dle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešit úkoly s přesahem mimo definici podle Technické specifikace poskytovat součinnost a to především v oblastech:

- koordinace procesů správy a řízení ICT prostředí;
- poskytnutí informace nebo dokumentace;
- umožnění přístupu k technologii;
- možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.).

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

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

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

Součástí Služeb poskytovaných dle Technické specifikace také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod konkrétní Služby a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v Technické specifikaci konkrétně vyjmenovány.

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

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

Technická specifikace definuje řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v Technické specifikaci definována jako „**na měsíční bázi**“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „**týdenní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za týden.

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

2) Dokumentační základna

Po provedení změny na komunikační infrastruktuře či systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději 14 pracovních dní od ukončení prací, a to v souladu se Smlouvou.

3) Evidence prvků infrastruktury

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

Evidence obsahuje následující údaje:

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

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

4) Provozní záznamy

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

4.1 Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen zaznamenávat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v Technické specifikaci pro danou Službu, včetně identifikace příslušné Služby;
- Výskyt incidentů;

-
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného prvku komunikační infrastruktury či systému a jeho odstavení;
 - Spuštění, vypnutí a restart prvku komunikační infrastruktury či systému.

4.2 Obsah záznamů

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- identifikace služby, ke které se záznam vztahuje;
- Identifikace osoby pořizující záznam (včetně jména a příjmení);
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.

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

Způsob vedení Provozních záznamů není předepsán: Poskytovatel je oprávněn vést záznamy v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do nich kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

5) Výkazy práce

Poskytovatel povede při poskytování Ad hoc Služeb dle odst. 3.2.2 této Smlouvy záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti s touto Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozních záznamech. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli za Sledované období.

5.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny Služby v rámci Smlouvy.

6) Řízení změn

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

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v dokumentaci, je povinen Poskytovatel dokumentaci aktualizovat.

7) Zahrnutí povinností do Paušálních služeb

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 s výjimkou ustanovení uvedených v čl. 5, spadají do činností prováděných v rámci Paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, pokud nedojde v rámci realizace změn k dohodě Poskytovatele s Objednatelem o Objednávce takových prací v případě, kde jejich rozsah zjevně vybočuje z běžného plnění.

Příloha č. 3

Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA definovaných v této Příloze. Konkrétní hodnoty parametrů SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny pro jednotlivé Služby v Příloze č. 1 této Smlouvy a v Dílčích smlouvách

Incidenty jsou monitorovány a zaznamenávány Monitoringem ve smyslu odst. 5.10 této Smlouvy, popř. také současně systémy automatizovaného dohledu Objednatele nebo uživateli či pracovníky Objednatele nebo Poskytovatele. Veškeré Incidenty zjištěné Objednatelem či Poskytovatelem (ať už byly Incidenty zjištěny pracovníky Poskytovatele či v rámci Monitoringu) budou neprodleně hlášeny na HelpDesk (Servicedesk) ve smyslu odst. 5.8 této Smlouvy, který je eviduje a spravuje ve formě Incidentů s cílem obnovení plného provozu Služby. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem čas a obsah jakéhokoliv hlášení Incidentu, čas reakce na Incident a čas vyřešení Incidentu na HelpDesk, a to i v případě, kdy jsou Incidenty hlášeny Objednatelem jinými způsoby komunikace. Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je. Objednatel zajistí, aby se HelpDesku předávaly v maximálním možném rozsahu úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv Incidentu, a to jak během prvotního ohlášení Incidentu, tak i posléze až do jeho vyřešení. Objednatel se navíc zavazuje takové informace neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat HelpDesku veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně důležité pro odstranění či ukončení Incidentu.

1.1 Definice pojmů SLA

Kategorie Incidentů

Incident kategorie A	Některé nebo všechny části Systému selhaly a poskytovaná Služba je zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému, pokud nebude pro jednotlivou službu uvedeno jinak.
Incident kategorie B	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Je omezena redundance a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu.
Incident kategorie C	Ostatní stavy nespádající do kategorie Incidentů A nebo B.

Kategorie Požadavků

Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služby	Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služby dle služby „2.09 Ad-hoc služby a čl. 5 Smlouvy
---------------------------------------	--

SLA parametry

Pro měření a vyhodnocování kvality Služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány zejména parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název parametru	Vysvětlení
Provozní hodiny	Doba, kdy je služba poskytována. Provozní hodiny jsou pro jednotlivé služby, případně i pro dílčí činnosti v rámci služeb specifikovány jako ▪ 24x7 – služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, každý den v roce ▪ 8x5 – služba je poskytována pouze v pracovní dny v průběhu standardní pracovní doby Poskytovatele (od 8:00 do 16:00) ▪ Obdobně jiný údaj ve formátu hodiny x dny specifikovaný v katalogovém listu služby s příp. upřesněním pracovní doby od – do. Pro práce Poskytovatele týkající se řešení konkrétních Požadavků mohou být sjednány jiné Provozní hodiny.
Dostupnost	Poměr mezi dobou, kdy je po sledované období Služba dostupná k celkové době trvání sledovaného období, vyjádřený v %. Služba je považována za dostupnou, pokud není zatížena Incidentem kategorie A.
Doba odezvy na Požadavek / Incident	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.
Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy je požadavek splněn / Incident vyřešen.
Maintenance window	Maintenance Window je časové období, ve kterém může Poskytovatel po dohodě s Objednatelem provádět odstávku Služeb.
Odstávka	Plánované přerušení poskytovaných služeb nutné pro provedení servisního zásahu Poskytovatele do provozovaných služeb a infrastruktury. Poskytovatel odstávku v období Maintenance Window neprovede, je-li o to Objednatelem požádán nejpozději 2 pracovní dny přede dnem, do kterého spadá počátek Maintenance Window. Poskytovatel může provést odstávku i v době mimo Maintenance Window, pokud o svém úmyslu včas uvědomí Objednatele a Objednatel bude s odstávkou souhlasit.

Objednatel a Poskytovatel mohou v rámci Dílčí smlouvy sjednat i odlišné SLA parametry.

1.1 Měření SLA parametrů

Evidence Incidentů v HelpDesk

Informace o výskytu Incidentů jsou na pracovišti Help Desk předávány

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

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

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

Takto sumarizované Incidents jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

1.2 Vyhodnocení a kreditace v případě neplnění SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění části Služeb nedosáhne během Sledovaného období dohodnutých parametrů Služeb, jež jsou vymezeny v tabulkách SLA, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny příslušné podslužby (např. v případě Služby 2.01 je podslužbou ta uvedená pod 2.01.01, 2.02.02 apod.) - („kreditace“), a to za příslušné Sledované období, pokud není v dílčí smlouvě stanoveno jinak. Do nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba Maintenance window (plánované odstávky) dané Služby a doba mimo Provozní režim služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že k Incidentu dojde výlučně z důvodu prodloužení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za Incident nevzniká.

1) Dostupnost

Vyhodnocení

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

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

- T_{ZPD} : celková délka Provozních hodin Služby v hodinách pro dané Sledované období;
- T_A : je součet délky všech časových úseků Sledovaného období, pro něž pro každý z nich platí, že:
 - časový úsek spadá do Provozních hodin;
 - časový úsek nespadá do Maintenance window ani do jiné plánované a Objednatel schválené odstávky služby;
 - v celém časovém úseku byla Služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden Incident kategorie A.

Kreditace

Kreditace je provedena dle dále uvedené tabulky kreditace a to vždy vůči ceně za jednotlivou podslužbu.

2) Doba odezvy na Požadavek / Incident

Vyhodnocení

Podkladem pro vyhodnocení doby odezvy je zejména seznam Požadavků a Incidentů pro dané Sledované období ze systému HelpDesk. U každého jednotlivého Požadavku / Incidentu se určí doba odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného Požadavku / Incidentu v systému HelpDesk a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.

V případech, kdy očekávaná doba odezvy zasahuje svojí částí mimo Provozní hodiny, se započítává pouze doba spadající do Provozních hodin. Po dobu mimo Provozní hodiny je povinnost odezvy pozastavena.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období Provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích Provozních hodin.

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

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý Požadavek / Incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru „Doba odezvy“ dle dále uvedené tabulky kreditace.

3) Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu

Vyhodnocení

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

Pro každý jednotlivý Požadavek / Incident se určí doba na jeho vyřešení jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému HelpDesk a časem, kdy byl splněn Požadavek / vyřešen Incident (služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Help Desk.

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

V případech, kdy doba na vyřešení Požadavku / Incidentu zasahuje svojí částí mimo Provozní hodiny, se započítává pouze doba spadající do Provozních hodin.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období Provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích Provozních hodin.

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

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý Požadavek / Incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu dle dále uvedené tabulky kreditace.

1.3 Tabulka kreditace

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů Služeb, jsou podrobně vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Při jejich nedosažení se uplatní kreditace uvedená v následující tabulce níže pokud není v Dílčí smlouvě uvedeno jinak:

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Dostupnost	1% z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každou hodinu rozdílu minimální dostupnosti příslušné služby a reálně dosažené (doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se sčítá)
Doba odezvy	0, 1 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek dosažené odezvy nad stanovenou Dobu odezvy
Doba na vyřešení Incidentu kategorie A	1 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každou 1 násobek dosažené doby na vyřešení Incidentu nad stanovenou Dobu na vyřešení Incidentu kategorie A. (jednotlivě pro každý Incident kategorie A samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie B	0,3 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek doby na vyřešení Incidentu nad Dobu na vyřešení Incidentu kategorie B. (jednotlivě pro každý Incident kategorie B samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie C	0,05 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek doby na vyřešení Incidentu nad Dobu na vyřešení Incidentu kategorie C. (jednotlivě pro každý Incident kategorie C samostatně)
Doba na vyřešení Požadavku	1 % z odsouhlasené ceny za realizaci Požadavku za každý 1 násobek nad rámec doby uvedené v odsouhlasené Specifikaci Požadavku. (jednotlivě pro každý Požadavek samostatně)

Příloha č. 4

Dokumentační základna

Bude aktualizována v souladu s čl. 3.7.4 Rámcové smlouvy o zajištění správy provozu komunikační infrastruktury 2017+

Příloha č. 5

Součinnost Objednatele

1.1 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 bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro pracovníky Poskytovatele podílející se na poskytování Služby dle této Smlouvy.
- Zajištění standardně vybavených prostor pro jednání pracovních týmů v rozsahu cca 15 míst.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných prvků komunikační infrastruktury a systémů, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro pracovníky Poskytovatele podílející se na poskytování Služby dle této Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Zajištění vzdáleného přístupu pro Poskytovatele v případech a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
- 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.
- 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 Infrastrukturního majetku Objednatele.
- Poskytnutí licenčních podmínek Stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

Příloha č. 6

Oprávněné osoby a osoby zúčastněné na procesu eskalace

1) Oprávněné osoby

Za Objednatele:

- ve věcech technických a realizačních:

Ředitel Odboru provozu informačních technologií a komunikací

Za Poskytovatele:

- ve věcech ve věcech technických a realizačních:

Vedoucí oddělení Obchod

Ředitel odboru provoz infrastruktury

Kontaktní údaje těchto osob budou doplněny.

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

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

2) Osoby zúčastněné na procesu eskalace

Eskalační stupeň	Eskalační doba (v kalendářních dnech)	Poskytovatel	Objednatel
1	3 dny	Oprávněné osoby v technických záležitostech	
2	7 dní	Ředitel odboru provoz infrastruktury	Ředitel odboru provozu informačních technologií a komunikací
3	15 dní	Ředitel sekce infrastruktury	Ředitel odboru kybernetické bezpečnosti a koordinace informačních a komunikačních technologií

Příloha č. 7

Infrastrukturní majetek

Seznam infrastrukturního majetku je uveden v přílohách CMS_2 infrastrukturní majetek.xlsx a ITS NGN_infrastrukturní majetek.xlsx na DVD.

Příloha č. 8

Zpracování osobních údajů

1. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

Obecné zásady zpracování osobních údajů Zpracovávaných osob

- 1.3 Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů Zpracovávaných osob v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.4 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 1.5 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZOOÚ, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 1.6 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Zpracovávaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 1.7 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a vymazat veškeré záznamy obsahující osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 1.8 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Zpracovávaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Zpracovávaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.9 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZOOÚ, jakož i z interních předpisů či aktů řízení Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

- 1.10 Objednatel se zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 1.11 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu se ZOOÚ i v tom smyslu, že v případě, že je podle ZOOÚ či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 1.12 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.13 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, kontrolního útvaru Ministerstva vnitra či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany výše uvedených orgánů ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 1.14 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů Zpracovávaných osob

- 1.15 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
- 1.16 Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.17 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - 1.17.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a

-
- jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem nebo k těmto osobním údajům budou mít přístup, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a ZOOÚ, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 1.17.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 1.17.3 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 1.17.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 1.18 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 1.19 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 1.19.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 1.19.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 1.19.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
- 1.19.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.20 V případě zjištění porušení Záruk o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů Zpracovávaných osob je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 1.21 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 1.21.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
- 1.21.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím

oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,

- 1.21.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
- 1.21.4 zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.