

Smlouva o poskytování služeb podpory a rozvoje informačního systému základních registrů

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „Smlouva“)

mezi:

1. Česká republika - Správa základních registrů

IČO: 72054506

se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

zastoupena: 

(dále jen „Objednatel“)

a

2. AutoCont CZ a.s.

IČO: 47676795

se sídlem: Ostrava – Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 702

zastoupena: 

zapsaná v OR: Vedeném u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 814

bankovní spojení: Česká spořitelna, č. ú. 6563752/0800

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jen „Smluvní strany“)

1. Definice a výklad Smlouvy

1.1. Není-li v této Smlouvě nebo jejích Přílohách uvedeno jinak, mají následující slova a spojení vyskytující se v této Smlouvě (včetně jejích Příloh) a psaná s velkým počátečním písmenem dále uvedený význam:

1.1.1. „Aktuální cena maintenance“ má význam uvedený v Článku 5.18.4;

1.1.2. „Autorské dílo“ má význam uvedený v Článku 11.2;

1.1.3. „Autorský zákon“ má význam uvedený v Článku 11.1;

1.1.4. „Celková měsíční paušální cena“ má význam uvedený v Článku 5.1.1;

1.1.5. „Člověkodén“ znamená osm (8) hodin (nikoli nutně po sobě jdoucích) práce jednoho (1) člověka;

1.1.6. „Databáze“ má význam uvedený v Článku 11.3;

1.1.7. „Dílčí smlouva“ má význam uvedený v Článku 6.1;

1.1.8. „Doba maintenance“ má význam uvedený v Článku 5.18.1;

1.1.9. „Insolvenční zákon“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;

- 1.1.10. „**ISZR**“ znamená informační systém základních registrů dle § 2 písm. f) zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, jehož správcem je Objednatel, a který byl vytvořen na základě realizace veřejné zakázky s názvem „*Informační systém základních registrů (implementace informačního systému)*“ zadávané zadavatelem Česká republika – Ministerstvo vnitra, IČO: 00007064, se sídlem 17000 Praha - Holešovice, Nad štolou 936/3;
- 1.1.11. „**FAIS**“ znamená formulářový agendový informační systém, tedy systém zpracovávající v prostředí CzechPOINT@Office vytvořené formuláře umožňující poskytovat referenční údaje, iniciovat proces reklamace referenčního údaje a nahlásit klientovi seznam osob, které budou prostřednictvím informačního systému datových schránek informovány o změně referenčních údajů klienta.
- 1.1.12. „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 6.2.2;
- 1.1.13. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.14. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 6.2.3;
- 1.1.15. „**OZ**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
- 1.1.16. „**Porovnání**“ má význam uvedený v Článku 5.17.1;
- 1.1.17. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.18. „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 6.2.1;
- 1.1.19. „**Průběžně poskytované Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.20. „**Přehled maintenance**“ má význam uvedený v Článku 5.18.1;
- 1.1.21. „**Původní cena maintenance**“ má význam uvedený v Článku 5.18.1;
- 1.1.22. „**Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.23. „**Služby na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.24. „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu o poskytování služeb podpory a rozvoje informačního systému základních registrů uzavřenou mezi Smluvními stranami;
- 1.1.25. „**Smluvní strany**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.26. „**Správa privilegovaných účtů**“ znamená implementaci a provoz řešení, kde pomocí webového rozhraní se procesuje management privilegovaných účtů, jejich monitorovaná autentizace, autorizace uživatele privilegovaného účtu do integrovaných systémů a správa uživatelů privilegovaných účtů. Systém má vlastní databázi, která zajišťuje kryptování dat spojených s privilegovanými účty (ID, heslo, práva, odkazy do integrovaných systémů). Správa privilegovaných účtů se nevztahuje na PAIS (jak je tento pojem definován v Příloze č. 1 této Smlouvy);
- 1.1.27. „**Stanovisko**“ má význam uvedený v Článku 7.2.2;
- 1.1.28. „**Systém**“ znamená ISZR a FAIS;
- 1.1.29. „**Tržní cena**“ má význam uvedený v Článku 5.17.3;
- 1.1.30. „**Vendor**“ má význam uvedený v Článku 5.18;
- 1.1.31. „**Základní registry**“ má význam uvedený v Článku 12.2.5;

- 1.1.32. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.33. „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“ znamená zákon 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů;
- 1.1.34. „**Zákon o přeměnách**“ znamená zákon č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev,
- 1.1.35. „**Zákon o utajovaných informacích**“ znamená zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.36. „**Záznam o poskytnutých službách**“ má význam uvedený v Článku 7.2.1;
- 1.1.37. „**Změna kontroly Poskytovatele**“ znamená změnu struktury kontrolního podílu na Poskytovateli či změnu kontroly nad závodem Poskytovatele, uskutečněnou ve formě (i) jednoho nebo více převodů podílu či zastavení podílu ve společnosti Poskytovatele; (ii) zvýšení základního kapitálu Poskytovatele, v jehož důsledku se držitelem kontrolního podílu ve společnosti Poskytovatele stane osoba nebo osoby, jež k datu uzavření této Smlouvy držiteli kontrolního podílu nejsou; (iii) prodeje či zastavení závodu Poskytovatele nebo jeho části; (iv) přeměny společnosti Poskytovatele dle Zákona o přeměnách; a/nebo (v) jiného způsobu s podobnými účinky;
- 1.1.38. „**ZOOÚ**“ má význam uvedený v Článku 14.2;
- 1.1.39. „**ZSPI**“ má význam uvedený v Článku 14.1;
- 1.2. Pro výklad této Smlouvy platí následující pravidla:
 - 1.2.1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.
 - 1.2.2. Odkazy na „**osobu**“ nebo „**stranu**“ se vykládají tak, že se vztahují na jakoukoli fyzickou osobu, právnickou osobu, společnost, vládu, stát, organizační složku státu, společný podnik, spolek nebo sdružení (se samostatnou právní subjektivitou či nikoli).
 - 1.2.3. Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
 - 1.2.4. Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
 - 1.2.5. V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla této Smlouvy.
 - 1.2.6. Pojmy definované v této Smlouvě v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a pojmy definované v této Smlouvě v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.
 - 1.2.7. Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

2. Účel Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zejména poskytování níže vymezených služeb týkajících se podpory a rozvoje Systému Poskytovatelem pro Objednatele a vzájemná úprava práv a povinností Smluvních stran při poskytování těchto služeb.
- 2.2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel této Smlouvy.
- 2.3. V rámci implementace a následného provozu a rozvoje Systému byla vytvořena standardní dokumentace Systému, včetně dokumentace bezpečnostní. Dokumentace obsahuje utajované části zahrnující utajované informace v režimu Zákona o utajovaných informacích, a dále zahrnuje i v neutajovaných částech velmi citlivé informace o vazbách informačních systémů, způsobu zajištění jejich provozu, bezpečnostních opatřeních, struktuře a povaze uchovávaných dat a další informace, jejichž zveřejnění znamená ohrožení bezpečnosti celého integrovaného systému Základních registrů i návazných agendových informačních systémů. Smlouva se proto uzavírá postupem mimo režim zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, na základě výjimky dle jeho § 18 odst. 1 písm. a), k jejíž aplikaci na zadání předmětu plnění Smlouvy neměl Národní bezpečnostní úřad výhrady, jak uvedl ve svém vyjádření Č.j.: 4815/2015-NBÚ/80 ze dne 3. července 2015.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím níže vymezených služeb poskytovaných Objednateli za podmínek uvedených v této Smlouvě a povinnost Objednatele řádně a včas poskytnuté služby převzít a uhradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v jednotlivých katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Služby uvedené v Článku 5.1.1 (dále jen „**Průběžně poskytované Služby**“) bude Poskytovatel poskytovat průběžně bez nutnosti jejich dalšího objednání ze strany Objednatele a Služby uvedené v Článku 5.1.2 (dále jen „**Služby na objednávku**“) bude Poskytovatel poskytovat vždy na základě dílčích objednávek Objednatele.

4. Místo a doba plnění

- 4.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je datové centrum Státní pokladny Centrum sdílených služeb, s. p., na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, a datové centrum České pošty, s. p., na adrese Olšanská 38/9, 130 00 Praha 3.
- 4.2. Adresa, vyhrazená kapacita datových center, parametry datové konektivity, parametry napájení, fyzická dostupnost prostor pro zaměstnance Poskytovatele nebo jím pověřené osoby, jakož i další vlastnosti prostor datových center jsou uvedeny v Přílohách č. 4a, 4b a 4c Smlouvy.
- 4.3. Služby budou poskytovány v prostorách datových center nebo prostředky dálkového přístupu k Systému, pokud s tímto Objednatel vysloví souhlas. Souhlas Objednatele dle předchozí věty nebude bezdůvodně odepřen. Přímé i vzdálené přístupy do Systému všech pracovníků zajišťujících jeho provoz a správu řídí a kontroluje Objednatel, avšak vždy tak, aby nepřiměřeně neomezil Poskytovatele v možnosti řádně a včas poskytovat Služby. Poskytovatel může zřídit

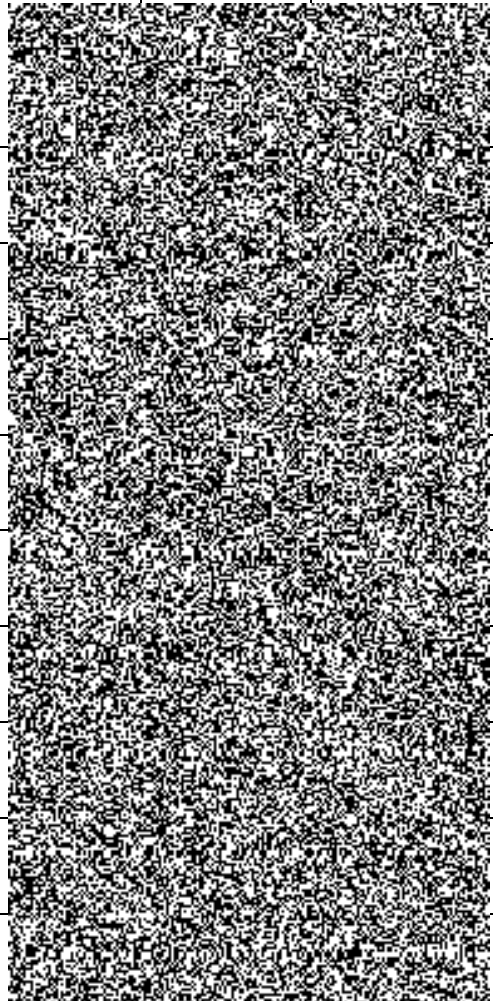
přístup pro svého zaměstnance nebo zaměstnance subdodavatele pouze na základě požadavku odsouhlaseného Objednatelům prostřednictvím Service Desku Objednatele. Objednatel plánuje v průběhu platnosti Smlouvy naimplementovat systém pro Správu privilegovaných účtů, který se pak stane jedinou možností vzdáleného přístupu do Systému a bude plně spravovat všechny jeho uživatelské účty.

- 4.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Průběžně poskytované Služby nepřetržitě ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy po celou dobu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou až do okamžiku jeho zániku dle Článku 17.
- 4.5. Objednatel je oprávněn zajistit uplatňování svých práv a plnění svých povinností vyplývajících nebo souvisejících s touto Smlouvou, zejména, nikoliv však výlučně, Článku 4.3 a Služby ID ISZR21, pomocí třetích osob.

5. Cena Služeb a platební podmínky

- 5.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu v následující výši:

5.1.1. Paušální měsíční cena za Průběžně poskytované Služby:

Služba		Cena za kalendářní měsíc		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
ISZR01-01	Zajištění úrovně provozu ISZR			
ISZR01-02	Zajištění dostupnosti ISZR			
ISZR02-01	Proaktivní údržba Systému – Infrastruktura			
ISZR02-02	Proaktivní údržba Systému – SW			
ISZR02-03	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému			
ISZR03	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému			
ISZR04	Zálohování			
ISZR05	Maintenance SW			
ISZR06	Servis HW			
ISZR07	Řešení incidentů			
ISZR08 *)	Compliance			

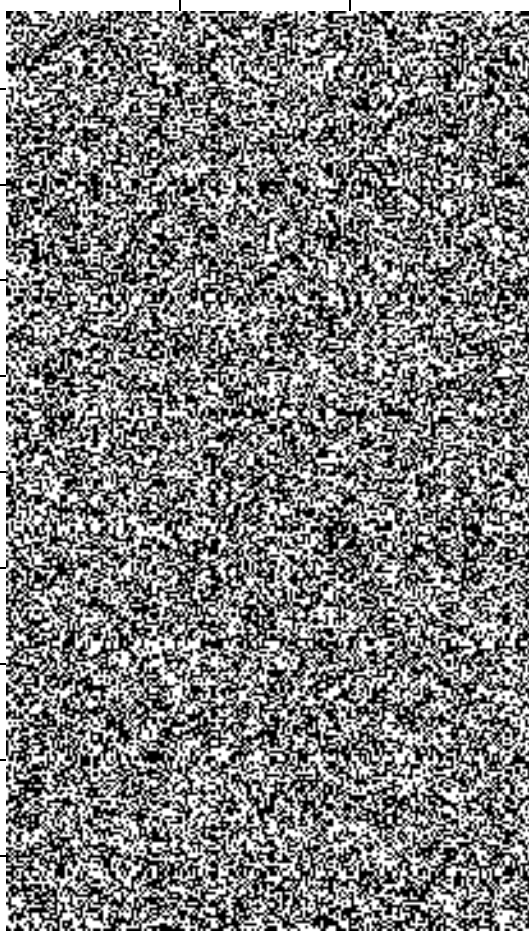
ISZR09 *)	Testovací prostředí a testovací data			
ISZR10	Řešení provozních požadavků			
ISZR11 *)	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa			
ISZR12	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR			
ISZR13	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele			
ISZR14	Předávání provozních dat pro reporting a vyhodnocování KPI Objednatelem			
ISZR21 *)	Provozní a bezpečnostní monitoring			
ISZR22	Zajištění dostupnosti a provozu Certifikační autority ISZR			
ISZR23	Zajištění dostupnosti a podpory FAIS			
Celková paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc			2 899 025	608 795,25

*Poznámka: Pro položky označené *) poskytuje Poskytovatel Objednateli obchodní slevu ve výši 100%.*

Celková paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc bude Objednatelem placena měsíčně za každý kalendářní měsíc poskytování Průběžně poskytovaných Služeb za podmínek uvedených dále v tomto Článku 5 (dále jen „**Celková měsíční paušální cena**“). Čerpání Člověkodů v rámci Služeb ID ISZR08 a ISZR12 se řídí při objednávání přiměřeně postupem popsáním v Článku 6 a při akceptaci postupem v Článku 7.3 této Smlouvy.

5.1.2. Cena Služeb na objednávku:

Služba		Cena za 1 Člověkoden strávený na poskytování Služby		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
ISZR08	Compliance (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)			
ISZR12	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)			

ISZR15-01	Konzultace – 01 - Architekt řešení	
ISZR15-02	Konzultace – 02 - Systémový specialista	
ISZR15-03	Konzultace – 03 - Konzultant	
ISZR15-04	Konzultace – 04 - Bezpečnostní konzultant	
ISZR15-05	Konzultace – 05 - Programátor	
ISZR16	Technická podpora Objednatele	
ISZR17	Řízení změn a release	
ISZR18	Údržba CMDB	
ISZR19	Aplikační L1	
ISZR20	Další služby	

- 5.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 5.3. Každý pracovník Poskytovatele bude u Průběžně poskytovaných Služeb ID ISZR08 a ISZR12 a u všech Služeb na objednávku evidovat svou práci s přesností na dokončenou půlhodinu. Výkazy práce Poskytovatele předkládané Objednateli budou obsahovat celkový čas provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele, zaokrouhlený na celé hodiny směrem dolů.
- 5.4. Součástí cen Služeb jsou veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování Služeb, včetně těch, které ve Smlouvě výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník a osoba poskytující Služby s odbornou péčí podle Smlouvy o nich ke dni nabytí účinnosti Smlouvy při vynaložení úsilí, které lze spravedlivě požadovat, vědět měl nebo mohl vědět, že jsou k řádnému plnění Služeb nezbytné.
- 5.5. V případě prodlení s plněním povinností Poskytovatele má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb. Konkrétní výše slevy z ceny Služeb a způsob uplatnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.6. Celková měsíční paušální cena za poskytnuté Průběžně poskytované Služby bude Objednatelem hrazena měsíčně v odpovídající výši uvedené v Článku 5.1.1 (po zohlednění případné slevy z ceny Průběžně poskytovaných Služeb), a to vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.

- 5.7. Celková měsíční paušální cena bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Průběžně poskytované Služby poskytovány, tj. počínaje Celkovou měsíční paušální cenou za kalendářní měsíc, v němž nabyla tato Smlouva účinnosti. Pokud doba poskytování Průběžně poskytovaných Služeb nezačíná či nekončí prvním dnem kalendářního měsíce, bude platba Celkové měsíční paušální ceny snížena o alikvotní část; tím není dotčeno doplácení ceny maintenance dle Článku 18.8.
- 5.8. Cena za poskytnuté Služby na objednávku podle Článku 5.1.2 Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 5.9. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení ceny za Služby a právo vystavit daňový doklad (fakturu) po akceptaci Služby ze strany Objednatele. Průběžně poskytované Služby jsou akceptovány postupem dle Článku 7.2 a Služby na objednávku jsou akceptovány postupem dle Článku 7.3.
- 5.10. Poskytovatel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za předmětné plnění vždy bez zbytečného odkladu po jeho akceptaci Objednatelem a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do pěti (5) kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 5.11. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení Objednateli na adresu jeho sídla. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.12. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména Zákona o DPH a rovněž i údaje dle § 435 OZ. Přílohou faktury musí být Záznam o poskytnutých Službách (jak je definován v Článku 7.2.1 níže) za příslušné období podepsaný oprávněnými osobami dle Smlouvy, resp. akceptační protokol týkající se předmětných Služeb.
- 5.13. Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu (faktuře) uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem, umožňujícím dálkový přístup.
- 5.14. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 5.15. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění - dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň.
- 5.16. Smluvní strany si sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši cen uvedených v této Smlouvě (nikoliv rozsah Služeb nebo Člověkodnů) o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat. Provedení úpravy výše cen uvedených v této Smlouvě na základě inflační doložky je Poskytovatel povinen písemně oznámit Objednateli vždy nejpozději 1. března daného kalendářního roku, jinak je úprava neplatná. Poskytovatel může užít oprávnění stanovené

v tomto Článku nejdříve k 1. dubnu 2018 a vždy pouze v případě, je-li míra inflace stanovená dle tohoto Článku vyšší než 1 % (jedno procento).

5.17. Ceny dle této Smlouvy (vyjma ceny Služeb ID ISZR05 a ISZR06) budou na žádost Objednatele přehodnoceny níže uvedeným postupem, přičemž první žádost může Objednatel zaslat nejdříve po uplynutí dvou (2) let od nabytí účinnosti této Smlouvy a pak kdykoliv po uplynutí dvou (2) let od poslední žádosti.

5.17.1. Cena (nikoliv rozsah Služeb nebo Člověkodů) může být snížena anebo zvýšena pouze na základě porovnání následujících parametrů: (a) výše ceny za jednotlivé Průběžně poskytované Služby (b) výše ceny za Člověkodem poskytování Služeb na objednávku, (c) případných jiných vzájemně dohodnutých parametrů („**Porovnání**“).

5.17.2. Porovnání bude provedeno renomovanou agenturou pro danou oblast na základě návrhu Objednatele, a to minimálně tři (3) měsíce před požadovaným okamžikem změny výše cen. Toto Porovnání bude zaměřeno na porovnání Poskytovatelem poskytovaných plnění s ohledem na jejich rozsah a cenu, a to v dobré víře a na základě:

- (i) objektivního porovnání standardů a ceny za Služby se standardy a cenami obdobných služeb, které v době Porovnání nabízejí nejméně tři (3) důvěryhodné osoby s přiměřenou úrovní kvalifikace, zkušeností, zdrojů a finanční stability;
- (ii) přihlídnutí k nákladům souvisejícím s případným přechodem k novému dodavateli příslušného plnění; a
- (iii) porovnání plnění jednotlivě nebo v takových kombinacích, které umožní dosažení ceny nejvýhodnější pro Objednatele.

5.17.3. Objednatel se zavazuje sdělit výsledky Porovnání Poskytovateli nejpozději s žádostí o přehodnocení výše cen s uvedením ceny, za kterou nabízí tři (3) důvěryhodné osoby s přiměřenou úrovní kvalifikace, zkušeností, zdrojů a finanční stability poskytování konkrétního plnění („**Tržní cena**“) a aktuální výše cen, které jsou pro příslušné Služby sjednány v této Smlouvě. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dnů předloží Poskytovateli odůvodněnou zprávu obsahující všechny podrobnosti a informace, ze kterých při Porovnání a stanovení Tržní ceny bylo vycházeno. V případě vznesení důvodných námitek proti výsledkům Porovnání, je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zajistit provedení jeho revize na základě takových námitek.

5.17.4. Pokud je Tržní cena:

- (i) vyšší než 95 % a nižší než 105 % aktuální ceny Poskytovatele, úprava ceny nebude provedena; nebo
- (ii) méně než 95 % aktuální ceny Poskytovatele, úprava cen bude provedena tak, že se ceny sníží o částku, o kterou je Tržní cena nižší než 95 % ceny Poskytovatele; nebo
- (iii) vyšší než 105 % aktuální ceny Poskytovatele, úprava cen bude provedena tak, že se ceny zvýší o částku, o kterou je Tržní cena vyšší než 105 % ceny Poskytovatele.

5.17.5. Smluvní strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že Porovnání musí proběhnout vždy současně pro všechny dílčí ceny uvedené v Článku 5.1 vyjma ceny Služeb ID ISZR05

a ISZR06, pro které se tento Článek 5.17. neuplatní. Vyhodnocení a úprava ceny však budou probíhat samostatně pro každou dílčí cenu uvedenou v Článku 5.1.

5.18. Ceny Služeb ID ISZR05 a ISZR06 budou na žádost Poskytovatele upraveny níže uvedeným postupem, přičemž první žádost může být zaslána nejdříve po uplynutí jednoho (1) roku od nabytí účinnosti této Smlouvy a pak kdykoliv před uplynutím doby trvání jednotlivé hardware nebo software maintenance pořízené Poskytovatelem od třetích osob, které jsou oprávněny k poskytování nebo ke zprostředkování služeb maintenance („Vendor“), a dále poskytované Poskytovatelem Objednateli v rámci Služeb ID ISZR05 a ISZR06. Jakoukoliv žádost dle toho Článku 5.18 však lze podat vždy nejdříve po uplynutí alespoň jedenácti (11) kalendářních měsíců od měsíce, v němž byla podána poslední žádost ve vztahu k příslušné hardware nebo software maintenance. Celkem je Poskytovatel oprávněn podat dle tohoto Článku žádost o úpravu ceny Služeb ID ISZR05 a ISZR06 maximálně ke dvěma různým (2) termínům během jednoho (1) kalendářního roku (to neomezuje možnost upravit cenu všech položek Přehledu maintenance, bude-li to realizováno v rámci těchto dvou (2) termínů).

5.18.1. Přílohu č. 7 Smlouvy tvoří přehled hardware a software maintenance, které se týká tento Článek 5.18, vyhotovený Poskytovatelem a platný ke dni uzavření této Smlouvy. Přehled maintenance obsahuje:

- (i) podíl ceny jednotlivých software či hardware maintenance, za kterou Poskytovatel poskytuje maintenance Objednateli, k měsíční paušální ceně za příslušné Služby (ISZR05 a ISZR06) vyjádřený v procentech a částkou v měně platné na území sídla Objednatele (CZK) („**Původní cena maintenance**“);
- (ii) uvedení konkrétního hardware nebo software uvedeného v Příloze č. 5 této Smlouvy, k němuž se maintenance vztahuje;
- (iii) dobu trvání maintenance, kterou se rozumí doba, na kterou byla maintenance Poskytovatelem u Vendora předplacena či jinak pořízena ke dni uvedení v přehledu („**Doba maintenance**“);
- (iv) informace o měně, ve které došlo k zaplacení jednotlivých software či hardware maintenance od Vendora; a
- (v) střední devizový kurz měny, v níž byla maintenance od Vendora pořízena, vůči měně platné na území sídla Objednatele (CZK), platný v den pořízení maintenance od Vendora a vyhlášený Českou národní bankou.

(i) („**Přehled maintenance**“).

5.18.2. Pro změnu Přehledu maintenance se obdobně užije Článek 19.4, a to pouze v případě nutnosti změny Přehledu maintenance v návaznosti na změnu Přílohy č. 5 Smlouvy. Jinak lze Přehled maintenance měnit pouze za podmínek dále stanovených v tomto Článku 5.18 nebo písemným dodatkem k této Smlouvě.

5.18.3. Poskytovatel je povinen veškeré informace, údaje a ceny uvedené v Přehledu maintenance, případně změny Přehledu maintenance dle Článku 5.18, vždy rádě odůvodnit a spolehlivě prokázat. Dokud nedojde k prokázání takových informací, údajů a cen, není Poskytovatel oprávněn podávat jakékoliv žádosti dle tohoto Článku 5.18. Dané údaje či jejich změny lze prokázat pro potřeby Článku 5.18.4 listinným prohlášením Vendora o navýšení ceny maintenance s uvedením míry navýšení a přiložením listinného vyjádření nezávislého auditora Poskytovatele potvrzující příslušné navýšení ceny maintenance na straně Vendora.

- 5.18.4. V případě, že dojde během doby trvání této Smlouvy ke změně ceny maintenance na straně Vendora, přičemž bude nezbytné k plnění Služeb ID ISZR05 a ISZR06 prodloužit Dobu maintenance a Poskytovatel skutečně pořídil maintenance za takto změněnou cenu („**Aktuální cena maintenance**“), je Poskytovatel oprávněn podat Objednateli žádost o změnu ceny Služeb ID ISZR05 a ISZR06 o poměr, v němž došlo ke změně Aktuální ceny maintenance vůči Původní ceně maintenance po odečtení fixní části stanovené dle Článku 5.18.6(i). Žádost o změnu ceny Služeb ID ISZR05 a ISZR06 musí kromě odůvodnění a dokumentů k prokázání Aktuální ceny maintenance, nebo míry navýšení ceny maintenance od Vendora, obsahovat též návrh nového úplného znění Přehledu maintenance, včetně případné změny podílů ceny dle Článku 5.18.1(i).
- 5.18.5. V případě, že dojde během doby trvání této Smlouvy ke změně středního devizového kurzu měny, v níž má být Vendorovi placena Aktuální cena maintenance, vyhlášeném Českou národní bankou ke dni zaplacení Aktuální ceny maintenance Poskytovatelem, oproti kurzu uvedeném v Přehledu maintenance, o více jak 3 %, je Poskytovatel oprávněn podat Objednateli žádost o změnu ceny příslušné maintenance uvedené v Přehledu maintenance (a tím i ceny Služeb ID ISZR05 nebo ISZR06) ve stejném poměru (vyjádřeném v procentech), v jakém došlo ke změně kurzu.
- 5.18.6. Smluvní strany se dohodly, že při aktualizaci a výpočtech cen podle tohoto Článku 5.18 budou procentní zvýšení nebo snížení ceny podle Článků 5.18.4 a 5.18.5 počítat tak, že příslušnou novou hodnotu ceny maintenance stanoví jako součet:
- (i) fixní části odpovídající součinu čísla 0,04 a Původní ceny maintenance uvedené v Příloze č. 7 ke dni uzavření této Smlouvy (je-li pořízena podpora k novému zařízení pak první příslušné hodnoty uvedené v Přehledu maintenance dle Článku 5.18.4), a
 - (ii) variabilní části tvořené rozdílem Původní ceny maintenance a fixní části; přičemž tato variabilní část bude zvýšena či snížena o koeficienty (poměry) zjištěné postupem podle odstavců 5.18.4 a 5.18.5.
- 5.18.7. Pokud je Poskytovatel oprávněn podat žádost Objednateli na základě a v souladu s oběma Články 5.18.4 a 5.18.5, podá Poskytovatel pouze jednu žádost, v níž zohlední změnu ceny v souladu s oběma Články.
- 5.18.8. Objednatel je povinen vyhovět žádosti Poskytovatele podané v souladu s tímto Článkem 5.18, avšak pouze v případě, že spolu s žádostí Poskytovatel prokáže v takové žádosti tvrzené skutečnosti, tedy zejména, nikoliv však výlučně, že skutečně došlo k rozdílu mezi Aktuální cenou maintenance a Původní cenou maintenance po odečtení fixní části dle Článku 5.18.6(i), nebo ke změně středního devizového kurzu dle Článku 5.18.5. V případě vyhovění žádosti Objednatel bude platit takováto změněná cena od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost Objednatel schválena a Přehled maintenance v Příloze č. 7 bude na základě schválení Objednatel změněn v souladu s žádostí, které Objednatel vyhověl.
- 5.18.9. Objednatel je oprávněn, bez ohledu na to, jestli došlo k podání žádosti Poskytovatelem či nikoliv, podat Poskytovateli požadavek na aktualizaci Přehledu maintenance a předložení veškerých aktuálních informací, údajů o cenách a dalších podkladech prokazujících správnost či nesprávnost údajů, informací a cen uvedených v Přehledu

maintenance ke dni podání požadavku Objednatel dle tohoto Článku 5.18.9. Pokud změna kurzu vypočtená postupem podle Článku 5.18.5 bude záporná a současně došlo k jeho snížení o alespoň 3 %, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli aktualizaci Přehledu maintenance a je oprávněn požadovat snížení ceny za Služby ID ISZR05 a ISZR06 ve stejném poměru, v jakém došlo ke změně kurzu, s tím, že Poskytovatel je povinen této žádosti vyhovět.

6. Objednávání Služeb na objednávku

- 6.1. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Dílčí smlouvy. To neplatí, pokud je Dílčí smlouva uzavřena písemně v listinné podobě s podpisy obou Smluvních stran na téže listině a současně taková Dílčí smlouva výslovně stanoví, že se konkrétně identifikovaná ustanovení Smlouvy nepoužijí nebo se pro daný případ jinak mění.
- 6.2. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
 - 6.2.1. V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále jen „**Požadavek**“). Součástí Požadavku jsou rovněž základní akceptační kritéria. Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.
 - 6.2.2. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel u Služby ID ISZR15 do pěti (5) pracovních dnů a u ostatních Služeb do deseti (10) pracovních dnů od doručení řádného Požadavku Poskytovateli doručit doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
 - (i) odkaz na tuto Smlouvu;
 - (ii) označení Smluvních stran;
 - (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
 - (iv) termín plnění (harmonogram);
 - (v) cenovou nabídku vycházející z cen za jeden (1) Člověkodenní strávený na poskytování Služby na objednávku uvedených v Článku 5.1.2, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracovních potřeb poptávané Služby na objednávku; a

(vi) akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která Poskytovatel předem projedná se zmocněncem Objednatele pro jednání věcná a technická.

(dále jen „**Nabídka**“)

Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyly základní akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, nemá to vliv na závaznost nabídky pro Poskytovatele. Smluvní strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit.

6.2.3. Na základě písemné objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele, datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele, (dále jen „**Objednávka**“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva vzniká doručení Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel se však ještě zavazuje potvrdit doručení Objednávky zasláním jím podepsané Objednávky (v případě doručení Objednávky Poskytovateli prostřednictvím doporučené pošty), nebo jím vytištěné a podepsané Objednávky ve dvou (2) vyhotoveních (v případě doručení Objednávky Poskytovateli jinými touto Smlouvou povolenými způsoby), doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn) nebo na kontaktní údaje uvedené Objednatel na Objednávce, a to do pěti (5) pracovních dnů od doručení Objednávky Poskytovateli. V případech, kdy byla Objednávka Poskytovateli doručena jiným v této Smlouvě povoleným způsobem, než prostřednictvím doručené pošty, zavazuje se Objednatel po obdržení obou vyhotovení Objednávky zaslaných Poskytovatelem v souladu s tímto Článkem zaslat Poskytovateli zpět jedno (1) podepsané vyhotovení Objednávky doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn). Objednávka bude podepsána alespoň zástupcem Objednatele pro jednání věcná a technická.

6.2.4. Dílčí smlouva je uzavřena a Poskytovatel je povinen Služby na objednávku poskytovat i v případě, že mezi Smluvními stranami nedojde ke shodě na ceně (resp. na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku) uvedené v Nabídce a Objednatel přesto doručí Poskytovateli Objednávku, kterou objedná Služby na objednávku dle Nabídky s výhradou odmítnutí Poskytovatelem navrhované ceny. Pro takový případ platí, že Smluvní strany uzavřely Dílčí smlouvu bez určení ceny. Za Smluvními stranami ujednanou cenu se poté považuje:

(i) cena za vykázaný rozsah Člověkodní, bude-li v plném rozsahu akceptovaný Objednatel postupem dle Článku 7.3. Pokud nedojde k akceptaci rozsahu

Člověkodnů vynaložených na poskytnutí Služby dle postupu uvedeného v tomto odstavci, bude

- (ii) cena určena dohodou statutárních orgánů Smluvních stran. Nebude-li shoda ani na úrovni statutárních orgánů Smluvních stran, pak se za Smluvními stranami ujednanou cenu považuje
- (iii) cena za počet Člověkodnů, které představují obvyklou pracnost dané Služby na objednávku podle posouzení odborníka v oboru, který bude k tomuto posouzení určen na základě dohody Smluvních stran. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, náklady na posouzení odborníkem z oboru budou nést poměrně obě Smluvní strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů podle posouzení odborníka v oboru. Nedohodnou-li se Smluvní strany na osobě odborníka z oboru, nebo budou-li rozporovat tento odborný názor, tak se za Smluvními stranami ujednanou cenu poté považuje
- (iv) cena vypočtená podle obvyklé pracnosti týchž nebo srovnatelných Služeb v době uzavření Dílčí smlouvy za obdobných smluvních podmínek stanovená na základě znaleckého posudku zpracovaného soudním znalcem v oboru Ekonomika, odvětví Ceny a odhady, specializace Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích nebo obdobné specializace. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, bude osoba znalce vybrána tak, že Objednatel navrhne tři znalce ze seznamu znalců a Poskytovatel z tohoto seznamu vybere jedno z nich. Nevybere-li Poskytovatel osobu znalce dle předchozí věty do třiceti (30) dnů od doručení písemného návrhu osob tří znalců ze strany Objednatele, určí osobu znalce Objednatel. Náklady na posouzení znalcem budou nést poměrně obě Smluvní strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů podle posouzení znalce.

Bez ohledu na postup sjednaný pro určení výše ceny v bodech 0 až (iv) výše je Objednatel povinen vždy uhradit Poskytovateli jako zálohu částku, která se rovná ceně za rozsah Člověkodnů odpovídající pracnosti dané Služby na objednávku podle tvrzení Objednatele, a to v termínu, ve kterém by jinak Objednatel hradil cenu. Rozdíl zálohy oproti výši ceny finálně určené na základě postupu uvedeného bodech 0 až (iv) výše jsou Smluvní strany povinny vypořádat, tj. doplatit či vrátit, do třiceti (30) dnů po výzvě některé z nich.

V případě, že nedojde ke shodě na ceně (resp. na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku), přičemž velikost neshody přesáhne 50 % z ceny (resp. na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku) uvedené v Nabídce, bude Smluvními stranami aplikován postup dle tohoto Článku 6.2.4 s tou výjimkou, že Poskytovatel nebude v takovém případě povinen Služby na objednávku poskytovat, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

Při výpočtu ceny dle tohoto Článku se bude vycházet ze sazeb za jeden (1) Člověkoden uvedených v Článku 5.1.2.

6.2.5. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 6.

6.2.6. Dílčí smlouva může být před jejím splněním ukončena:

- (i) způsoby a z důvodů uvedených v Článcích 17.4 a 17.5;

- (ii) odstoupením Objednatele v případě, že u Služeb poskytovaných na základě takové Dílčí smlouvy dojde k odmítnutí akceptace v souladu s Článkem 7.3.2 a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb neodstraní.
- (iii) odstoupením v případě, že u Služeb poskytovaných na základě takové Dílčí smlouvy dojde k akceptaci s výhradami v souladu s Článkem 7.3.3 a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu ve smyslu Článku 7.3.3.

V takových případech se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb poskytnutých v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do Systému, je Poskytovatel povinen takové zásahy odstranit.

- 6.2.7. Částečné ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání dříve uzavřených Dílčích smluv a Poskytovatel je povinen závazky z takových Dílčích smluv splnit.
- 6.2.8. V případě ukončení této Smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení této Smlouvy.

7. Kontrola a akceptace Služeb

- 7.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb probíhá postupem specifikovaným v bodě 5. Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 7.2. Akceptace Průběžně poskytovaných služeb probíhá vždy za kalendářní měsíc, a to následujícím způsobem:
 - 7.2.1. Poskytovatel předloží Objednateli vždy do desátého (10.) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce záznam o poskytnutých Službách (dále jen „**Záznam o poskytnutých Službách**“). Vzor Záznamu o poskytnutých Službách je Přílohou č. 2 Smlouvy.
 - 7.2.2. Objednatel je povinen zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné stanovisko k Záznamu o poskytnutých Službách vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jeho předložení Objednateli (dále jen „**Stanovisko**“).
 - 7.2.3. Pokud Objednatel ve Stanovisku nebude mít výhrady k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách, Smluvní strany Záznam o poskytnutých Službách schválí. Schválením Záznamu o poskytnutých Službách se Služby považují za řádně převzaté a akceptované.
 - 7.2.4. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
 - 7.2.5. Schválení poskytnutých Služeb provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická.
- 7.3. Akceptace Služeb na objednávku se provede za použití následující akceptační procedury:

- 7.3.1. Poskytovatel zpracuje návrh akceptačního protokolu a předkládá jej Objednateli současně s předávacím protokolem. Akceptační protokol bude obsahovat akceptační kritéria dohodnutá v rámci Dílčí smlouvy. Předání a akceptace příslušné Služby Objednatelům bude potvrzeno podpisem zástupce Objednatelů pro jednání věcná a technická na předávacím a akceptačním protokolu.
- 7.3.2. Objednatel může akceptaci odmítnout v případě, že předaná Služba vykazuje na základě vyhodnocení akceptačních kritérií natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními. V případě méně vážných vad se použije akceptace s výhradami.
- 7.3.3. V případě, že akceptace byla provedena s výhradami Objednatelů, je Poskytovatel povinen zjednat nápravu do čtrnácti (14) kalendářních dnů, nebude-li dohodou Smluvních stran stanoveno jinak.
- 7.4. Byla-li Služba akceptována, Poskytovatel může fakturovat Objednateli plnou výši ceny Služeb.
- 7.5. Byla-li Služba akceptována s výhradou, je Služba řádně poskytnuta a Poskytovateli vznikne právo na zaplacení ceny a vystavení daňového dokladu (faktury) až po zjednání nápravy a bezvýhradné akceptaci Služeb.
- 7.6. Nebyla-li Služba akceptována, Poskytovatel nesmí fakturovat Objednateli cenu takové Služby.

8. Subdodavatelé a realizační tým Poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Služby sám nebo prostřednictvím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy pouze se souhlasem Objednatelů a jen tehdy, pokud bude nový subdodavatel mít potřebnou kvalifikaci. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odpírat.
- 8.3. Objednatel či jakákoli třetí osoba jsou oprávněni uzavřít smlouvy s příslušnými subdodavateli Poskytovatele týkající se Systému, jeho úprav, rozvoje a servisu, a to za předpokladu, že takové smlouvy nabydou účinnosti nejdříve po zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou popř. jeho příslušné části nebo že takové smlouvy budou uzavřeny v případě prodloužení Poskytovatele s plněním této Smlouvy delším než šedesát (60) dnů. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených se subdodavateli nevykloučí či neomezí oprávnění subdodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelům či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání subdodavatelů s Objednatelům či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době poskytování Služeb Poskytovatelem
- 8.4. Služby vymezené v Příloze č. 1 Smlouvy pod ID ISZR01-01, ISZR01-02, ISZR07, ISZR21, ISZR22 a ISZR23 musí být poskytovány výhradně prostřednictvím osoby Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn tyto Služby poskytovat prostřednictvím svých subdodavatelů.
- 8.5. Poskytovatel je povinen zajistit, že členové jeho realizačního týmu budou po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou splňovat kvalifikaci požadovanou ve výzvě k jednání o podmínkách plnění spočívajícího v poskytování služeb podpory provozu a rozvoje ISZR ze dne 11. 12. 2015. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatelů prokázat, že členové jeho realizačního týmu splňují požadavky dle předchozí věty.

- 8.6. Členy realizačního týmu Poskytovatele uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen využívat při poskytování Služeb po celou dobu trvání této Smlouvy v rozsahu a oblasti dle jejich kvalifikací. Členy realizačního týmu Poskytovatele lze vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odpírat.
- 8.7. Jednotlivé činnosti prováděné v rámci Služeb a nespádající do činností členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy mohou být prováděny i jinými osobami, než členy realizačního týmu. Tím však není dotčena odpovědnost členů realizačního týmu dle jejich pozic i za takto provedené činnosti.
- 8.8. Porušení kterékoli povinnosti dle tohoto Článku 8 je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

9. Záruka

- 9.1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku na jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne akceptace předmětné Služby. Poskytovatel však neodpovídá za vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby; na takové zásahy bude Poskytovatel předem upozorněn.
- 9.2. Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
- 9.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výstupy Služeb poskytnutých podle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit v plné výši Objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů Služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti se Službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu Služeb či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace bez dopadu na cenu Služeb sjednanou podle této Smlouvy do doby, než se na základě pravomocného soudního rozhodnutí prokáže daný nárok jako neoprávněný, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody. V případě, že se nárok třetí osoby prokáže na základě pravomocného soudního rozhodnutí jako neoprávněný, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli účelně vynaložené náklady na zajištění náhradního řešení a minimalizaci dopadů situace dle předchozí věty.

10. Vlastnické právo

- 10.1. V případě, že součástí poskytnutých výstupů Služeb jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich převzetí Objednatel. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

11. Licenční ujednání

- 11.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto Článku 11.
- 11.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- 11.2.1. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu dle Článku 11.2.3 užívat toto Autorské dílo k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi známými způsoby užití 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 součást výstupu 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 výhradní a neomezená. Objednatel není povinen licenci využít. Objednatel ode dne nabytí této licence k Autorskému dílu poskytuje Poskytovateli na dobu trvání této Smlouvy licenci k užití Autorského díla v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb.
- 11.2.2. V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů upravené na základě této Smlouvy a k jejímu plnění. Poskytovatel je povinen Objednateli předávat kódy a materiály dle předchozí věty v rámci Služby ID ISZR11.
- 11.2.3. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle Článku 11.2, přičemž účinnost této licence nastává vždy okamžikem akceptace Služby, která příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Služeb.
- 11.2.4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakémoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

- 11.3. Poskytovatel tímto dále Objednateli uděluje právo vytěžovat a zužítkovat veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „**Databáze**“) za podmínek sjednaných pro poskytnutí licence k Autorským dílům v Článku 11.2.
- 11.4. Ustanovení Článků 11.2 a 11.3 se nevztahuje na standardní počítačové programy uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy, k nimž je Poskytovatel povinen zajistit software maintenance v rámci Služby ID ISZR05. Objednatel je povinen dodržovat licenční podmínky stanovené výrobcem standardních počítačových programů uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy a dalších standardních počítačových programů, které jsou dle dohody Smluvních stran součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 11.5. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům a práva vytěžovat a zužítkovat Databáze dle tohoto Článku 11 je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb; bylo-li by z jakéhokoli důvodu třeba určit podrobněji výši odměny za licence a výši odměny za právo vytěžovat a zužítkovat Databáze dle tohoto Článku 11, a není-li možné výši odměny určit jiným způsobem, pak výše odměny tvoří 20 % z ceny příslušných poskytnutých Služeb, na základě nichž příslušné Autorské dílo či Databáze vznikly.

12. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 12.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
 - 12.1.1. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - 12.1.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - 12.1.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - 12.1.4. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 12.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
 - 12.2.1. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - 12.2.2. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami (včetně ISO 9001 a ISO 20000) s tím, že Smluvní strany pro zamezení pochybnostem uvádí, že Poskytovatel nemusí být držitelem příslušných certifikací, nicméně je povinen Smlouvu plnit v souladu s nimi;
 - 12.2.3. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
 - 12.2.4. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické

postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:

- (i) zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- (ii) zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- (iii) zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
- (iv) Zákon o utajovaných informacích;

- 12.2.5. řídit se provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu základních registrů dle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Základní registry**“), s nimiž se seznámil nebo se měl s vynaložením odborné péče seznámit;
- 12.2.6. poskytovat součinnost nezbytnou pro zajištění provozu a bezpečnosti Základních registrů;
- 12.2.7. poskytovat Objednateli a osobám určeným Objednatelem data a informace nezbytné pro zajištění provozu a bezpečnosti Základních registrů a umožnit mu obvyklým způsobem implementovat, po předchozím oznámení Objednatelem a analýze dopadů na provoz Systému, do Systému vlastní prostředky pro získávání systémových dat o veškerých provozních a bezpečnostních událostech. V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele nebude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění sjednaných SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen umožnit jejich implementaci. V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele bude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn umožnit jejich implementaci až poté, co Objednatel zajistí, že Poskytovatel bude objektivně schopen plnit SLA sjednané v této Smlouvě, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 12.2.8. poskytovat Objednateli datové zdroje pro kontrolu plnění parametrů Služeb, řízení provozu a zajištění bezpečnosti provozu Systému a Základních registrů;
- 12.2.9. poskytovat součinnost při rozvoji Základních registrů v rámci Služeb s tím, že součinnost poskytovaná nad rámec plnění Služeb ISZR07, ISZR08 a ISZR09 bude poskytována jako Služba na objednávku;
- 12.2.10. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- 12.2.11. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- 12.2.12. za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným 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, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění Smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit opakované ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) uvedeného zákona, a to v rozsahu stanoveném platnými a účinnými právními předpisy ke dni provádění kontroly;

- 12.2.13. umožnit Objednateli provést na pracovištích Poskytovatele, která se podílejí na plnění této Smlouvy, zákaznický (nikoliv účetní) audit plnění předmětu Smlouvy a dodržování povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, a to do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele;
- 12.2.14. upozornit Objednatele na skončení poskytování podpory ze strany výrobce ke konkrétnímu hardware a software a navrhnout Objednateli vhodné varianty řešení takové situace včetně cen a harmonogramu prací, a to alespoň dvanáct (12) měsíců předem, nebo, není-li to možné, bezodkladně poté, co se to Poskytovatel dozví nebo by měl dozvědět. Objednatel má právo z navržených variant vybrat vhodnou variantu řešení a Poskytovatel je povinen s ním uzavřít dodatek k této Smlouvě, na základě něhož bude tato varianta řešení realizována. Případně je Objednatel oprávněn navrhnout a realizovat jiné vhodné řešení s tím, že bude-li mít toto řešení minimálně stejné výkonové charakteristiky jako to, k němuž končí podpora výrobce, je Poskytovatel také povinen uzavřít s Objednatelem dodatek k této Smlouvě, na základě něhož bude tato varianta řešení realizována;
- 12.2.15. seznámit Objednatele s licenčními podmínkami poskytovatelů standardních počítačových programů uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy nebo jejich změnami a s licenčními podmínkami dalších standardních počítačových programů, které jsou dle dohody Smluvních stran součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy;
- 12.2.16. informovat Objednatele v případě, že se Systém blíží svým výkonnostním a kapacitním limitům či hrozí jejich překročení, a navrhnout Objednateli alespoň rámcově možné řešení této situace.
- 12.3. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:
- 12.3.1. Zajistit organizačně-administrativní bezpečnost (fyzický přístup):
- (i) zajištění fyzických přístupů k předmětu plnění v datových centrech a předávání informací o havarijních plánech v datových centrech;
 - (ii) kontrola a evidence vstupu oprávněných osob Poskytovatele do objektu datového centra.
- 12.3.2. Zajistit prostředí pro provoz:
- (i) vytápění/klimatizace místností s výpočetní technikou;
 - (ii) dodávky energií v potřebné kvalitě pro provoz Systému, nepřerušitelný zdroj napájení pro krátkodobé výpadky a překlenutí kolísání napětí, náhradní zdroj energie s dostatečnou kapacitou, v bezpečné lokalitě, včetně zajištění obsluhy;
 - (iii) zajištění plně redundantní komunikační infrastruktury, připojené k Centrálnímu místu služeb/Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy;
 - (iv) zabezpečená kabeláž, rozvody;
 - (v) EZS (elektrický zabezpečovací systém), příp. v kombinaci s kamerovým systémem, umožňující monitoring vstupu;

- (vi) EPS (elektrický protipožární systém) vybavený vhodnými čidly (teplotní/kouřová), příp. automatizovaný systém hašení určený pro elektrická zařízení (v bezobslužných prostorách), propojený na centrální dispečink;

12.3.3. Zajištění datové a internet konektivity:

- (i) komunikační kanál poskytující připojení pro napojení na Centrální místo služeb/Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy;
- (ii) zajištění možnosti přístupu Systému z datových center na Internet;
- (iii) zajištění vzdáleného přístupu z Internetu do datových center k předmětu plnění;
- (iv) zprovoznění dynamického směrovacího protokolu mezi páteřními prvky datových center a hraničními prvky v Komunikační infrastruktuře Informačních systémů veřejné správy pro zajištění dostupnosti datových center Systému směrem z Komunikační infrastruktury Informačních systémů veřejné správy.
- (v) vzájemné propojení datových center Systému a datových center ostatních Základních registrů.

12.3.4. Ostatní zajištění a součinnost:

- (i) zajištění přístupů do Service desku Objednatele v míře nezbytně nutné pro plnění dle Smlouvy, případně propojení s HelpDeskem Poskytovatele;
- (ii) v případě nutnosti zajištění součinnosti provozovatelů dalších Základních registrů;
- (iii) nezbytná součinnost s externími pracovníky pro výkon některých bezpečnostních rolí.

12.4. Objednatel je oprávněn zajišťovat plnění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, zejména pak z Článku 12.3, pomocí třetích osob, a to s ohledem na skutečnost, že provozovatelem datových center není Objednatel.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo 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.
- 13.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.

- 13.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 13.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ upravujícími náhradu škody.
- 13.6. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty či slev z ceny není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- 13.7. Náhrada škody se platí v měně platné na území České republiky.

14. Ochrana informací

- 14.1. Žádná Smluvní strana nesmí jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s poskytováním Služeb, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“), není ustanovením předchozí věty dotčena. Poskytovatel uděluje bezvýhradní souhlas se zveřejněním informací o Smlouvě tak, aby mohly být předmětem poskytnuté informace ve smyslu ZSPI.
- 14.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ZOOÚ“) a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Při poskytování Služeb může docházet ke zpřístupnění a též ke zpracování osobních údajů ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ spravovaných Objednatelem. Z toho důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat při zpřístupnění a zpracování takových osobních údajů v souladu s ustanoveními Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 14.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - 14.3.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana,
 - 14.3.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou a že ji nenabyla protiprávně,
 - 14.3.3. Smluvní strana obdrží od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - 14.3.4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu,
 - 14.3.5. jde o plnění získané Objednatelem dle Smlouvy (jako dokumentace apod.). Objednatel je tak oprávněn zpřístupnit či předat třetí osobě veškerou dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem při poskytování Služeb.
- 14.4. Za chráněné informace podle Článku 14 se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo

alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.

- 14.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle Článku 14.4 jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle Článku 14.4 trvá po celou dobu účinnosti Smlouvy a po dobu pěti (5) let od ukončení její účinnosti (s výjimkou informací podle Článku 14.2 a utajovaných informací ve smyslu Zákona o utajovaných informacích, u nichž povinnost mlčenlivosti trvá i po uplynutí pěti (5) let od ukončení účinnosti Smlouvy).
- 14.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle Článku 14 i ze strany svých pracovníků a subdodavatelů.
- 14.8. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší povinnost mlčenlivosti podle Článku 14, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti. Právo požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody v plné výši není tímto ujednáním dotčeno.

15. Zmocněnci a oprávněné osoby Smluvních stran

15.1. Zmocněnci Smluvních stran jsou následující:

15.1.1. Za Objednatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):



pro jednání věcná a technická:



pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích



pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:



15.1.2. Za Poskytovatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):



pro jednání věcná a technická:



pro jednání vyplývající z ustanovení Zákona o utajovaných informacích



pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:



- 15.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v Článku 15.1 bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

16. Komunikace mezi Smluvními stranami

- 16.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručení prostřednictvím informačního systému datových schránek.
- 16.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

17. Trvání Smlouvy a možnosti jejího ukončení

- 17.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2021, nebude-li Smlouva ukončena dříve způsobem stanoveným v tomto Článku 17.
- 17.2. Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena:
- 17.2.1. výpovědí dle Článku 17.3 Smlouvy;
 - 17.2.2. odstoupením za podmínek stanovených touto Smlouvou; nebo
 - 17.2.3. dohodou Smluvních stran.
- 17.3. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu jako celek nebo pouze její dílčí část (jednotlivou Službu dle příslušného ID Služby) i bez udání důvodu s výpovědní dobou:
- 17.3.1. šest (6) měsíců při výpovědi Služeb ID ISZR05 a ISZR06,
 - 17.3.2. tři (3) měsíce při výpovědi Služeb ID ISZR08, ISZR13 až ISZR21,
 - 17.3.3. dvanáct (12) měsíců u výpovědi Smlouvy jako celku. Služby neuvedené v bodech 17.3.1 a 17.3.2 lze vypovědět pouze v rámci výpovědi Smlouvy jako celku, nikoliv samostatně.
- Výpovědní doba začne vždy běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Při výpovědi jednotlivých Služeb dle Článků 17.3.1 a 17.3.2 zajistí Objednatel plnění v nich definovaných Služeb s parametry, které umožní Poskytovateli plnění pro něj stanovených KPI u zbývajících Služeb.
- 17.4. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit pouze v případě jejího podstatného porušení Objednatel, které nebude napraveno ani do šedesáti (60) dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě Objednateli.
- 17.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, zejména pokud:
- 17.5.1. Poskytovatel poruší svou povinnost dle Článku 8, Článku 19.1, nebo Článku 19.2;
 - 17.5.2. Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona; nebo

17.5.3. insolvenční soud I. stupně vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona; nebo

17.5.4. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů přeměn společnosti Poskytovatele dle Zákona o přeměnách).

17.6. Poskytovatel je povinen dopředu informovat Objednatele o Změně kontroly Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel Objednatele neinformuje dle předchozí věty nebo jej informuje, ale taková Změna kontroly je pro Objednatele natolik závažná, že by další plnění této Smlouvy bylo k újmě Objednatele, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

18. Povinnosti související s ukončením Smlouvy

18.1. Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou sepiší Smluvní strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Systému.

18.2. V případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a to do doby zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou. Současně je i před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou Poskytovatel povinen v rámci součinnosti dle předchozí věty poskytnout Objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k převedení činností dle této Smlouvy novému poskytovateli Služeb či novému poskytovateli služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených, a to mimo jiné i formou účasti vyžádaných pracovníků Poskytovatele, včetně hlavního architekta, na minimálně jedné konferenci/semináři o délce jeden (1) Člověkodenní pro potencionální nové poskytovatele.

18.3. Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) kalendářních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou:

18.3.1. připravit aktualizovanou dokumentaci k Systému včetně jeho částí klasifikovaných podle Zákona o utajovaných informacích, obsahující zejména, nikoliv však výlučně:

- (i) dokumentaci Systému - Detailní návrh implementace, který zahrnuje:
 - Procesní dokumentace (včetně detailních popisů procesů);
 - bezpečnostní dokumentace;
 - popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí;
 - popis řešení vysoké dostupnosti Systému;
 - popis konfigurace databází;
 - popis nastavení operačních systémů;
 - popis datového modelu; a
 - popis konfigurace aplikačních serverů.
- (ii) úplný a aktuální zdrojový kód Systému;

- (iii) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;
 - (iv) seznam hardware a software s uvedením sériových čísel a detailního popisu a konfigurace zařízení;
 - (v) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;
 - (vi) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
 - (vii) aktuální a úplnou verzi Configuration management database;
 - (viii) disaster recovery plány;
 - (ix) dvě sady plně čitelných a funkčních záloh, ze kterých lze provést kompletní obnovení Systému;
 - (x) veškerá zálohovací media využitá pro zálohování Systému během plnění Smlouvy;
 - (xi) provozní deník;
 - (xii) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
 - (xiii) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (popř. popis uzavřených požadavků v Service Desku Objednatele a Service Desku Poskytovatele);
 - (xiv) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;
 - (xv) aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků;
 - (xvi) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému;
 - (xvii) aktuální seznam požadavků na rozvoj Systému;
 - (xviii) aktuální seznam otevřených požadavků v Service Desku Poskytovatele a požadavků na Poskytovatele v Service Desku Objednatele;
- 18.3.2. připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
- 18.3.3. protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem;
- 18.3.4. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k výkazům pracovní činnosti předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 18.4. V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto Článku 18 splnit před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou z důvodu, že tento okamžik není

předem znám (například v případě odstoupení), zkracují se lhůty uvedené v Článku 18.3 Smlouvy na šestinu, začínají plynout až od okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.

18.5. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle tohoto Článku 18 může Objednateli vzniknout škoda z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli.

18.6. Nad rámec povinností dle tohoto Článku 18, za jejichž splnění nenáleží Poskytovateli další odměna nad rámec ceny za Průběžně poskytované služby za dobu jejich poskytování dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen až do uplynutí šesti (6) měsíců od zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou poskytovat Objednateli jakékoliv další konzultace související s provozem Systému. Za konzultace dle předchozí věty náleží Poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb za Služby na objednávku, které povaze příslušné konzultace nejbližše odpovídají. Na objednávky dle tohoto Článku 18.6 se uplatní přiměřeně Článek 6.

18.7. Ustanovení tohoto Článku 18 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou pouze v jeho části (například v případě výpovědi některých Průběžně poskytovaných Služeb Objednatelem dle Článku 17.3), a to vždy ve vztahu k zanikající části. V případě výpovědi dle Článku 17.3.2 se zkracují lhůty uvedené v Článku 18.3 na třetinu.

18.8. Objednatel se zavazuje v případě:

18.8.1. výpovědi některé Služby dle Článků 17.3.1 a 17.3.2 nebo této Smlouvy jako celku v souladu s Článkem 17.3.3

18.8.2. odstoupení kterékoliv Smluvní strany od Smlouvy; a v případě

18.8.3. uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy

doplatit Poskytovateli zbývající nevyčerpaný podíl na software maintenance (ISZR05) ve smyslu Článku 11.4, případně předplacené hardwarové maintenance produktů třetích osob (ISZR06), tj. cenu maintenance (podpory) připadající na období od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou do konce trvání již Poskytovatelem předplacené maintenance pro hardware a software uvedený v této Smlouvě, jejích přílohách nebo potřebný k plnění dle této Smlouvy a převezme jejich podporu na sebe, aby mohl maintenance v plném rozsahu využít a náklady pořízené maintenance nenesl Poskytovatel. Objednatel povinen doplatit pouze Poskytovatelem prokázané a skutečně uhrazené náklady na příslušnou maintenance bez jeho marže, tj. nikoliv celou cenu Služeb dle KL ISZR 05 a 06. V případě, že by měla být maintenance pořízena na období delší, než dvanáct (12) měsíců, zavazuje se Poskytovatel o takové skutečnosti Objednatele předem informovat, přičemž pořízení takové podpory je možné pouze s předchozím souhlasem Objednatele.

19. Závěrečná ustanovení

19.1. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů od uzavření Smlouvy sjedná pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 100 000 000 Kč (slovy sto milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 % a bude její platnost udržovat po celou dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen předložit

kopii pojistné smlouvy nebo pojistku na vyžádání Objednateli. Škoda, kterou je případně Poskytovatel povinen nahradit Objednateli nebo třetím osobám, není omezena výší nebo rozsahem podmínek pojištění odpovědnosti Poskytovatele. Porušení povinnosti sjednat pojistnou smlouvu dle tohoto Článku 19.1 je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

- 19.2. Poskytovatel před podpisem Smlouvy předložil Objednateli kopie dokladů ve smyslu Zákona o utajovaných informacích, kterým byla prokázána schopnost Poskytovatele a jeho subdodavatelů, u kterých je to z povahy jejich činnosti potřebné, zabezpečit ochranu utajovaných informací minimálně stupně „DŮVĚRNÉ“.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby on i jeho subdodavatelé, u kterých je to z povahy jejich činnosti potřebné, splňovali podmínky přístupu k utajeným informacím minimálně stupně „DŮVĚRNÉ“ po dobu účinnosti Smlouvy. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

Ve vztahu k pracovníkům Poskytovatele Objednatel přitom v době uzavření této Smlouvy předpokládá přístup k utajovaným informacím ve smyslu § 20 bodu 1a Zákona o utajovaných informacích a to ve formě tvorby, spočívající ve využívání a ukládání provozní dokumentace do stupně „VYHRAZENÉ“; konkrétně se bude jednat o změnu fyzické provozní dokumentace k bezobslužnému chodu Systému vyžádanou Objednatel (v dosavadním provozu ISZR přitom docházelo k změně této dokumentace 1 až 2 x za rok), tedy o činnost obvykle zajišťovanou osobami na pozicích architekt ICT, programátor a případně projektový manažer Poskytovatele.

- 19.3. Smlouvu lze zrušit či měnit pouze v písemné formě, není-li výslovně uvedeno jinak, a to v případě jejich změn formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.
- 19.4. Znění Přílohy č. 5 Smlouvy lze měnit na základě podkladů a dokumentů dodaných Poskytovatelem spolu se Záznamem o poskytnutých službách v rámci plnění Služby ID ISZR11. Změna znění dané přílohy je provedena okamžikem výslovného prohlášení Objednatele uvedeného ve Stanovisku.
- 19.5. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právem, zejména OZ a Autorským zákonem. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 19.6. Smluvní strany řeší spory ze Smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají Smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí místem sídla Objednatele.
- 19.7. Pro případ uzavírání této Smlouvy a objednávání Služeb Smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Smluvních stran. Tím není dotčen postup dle Článku 6.2.4.
- 19.8. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ.
- 19.9. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a Poskytovatel obdrží dva (2) stejnopisy.
- 19.10. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:

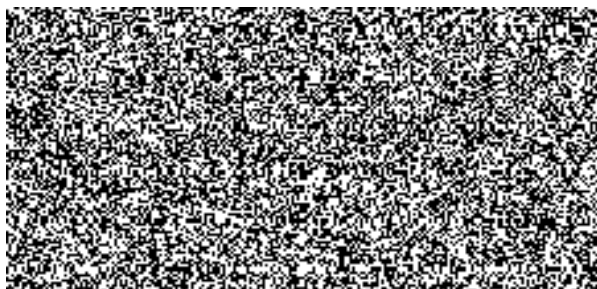
Příloha č. 1	Katalog služeb
Příloha č. 2	Záznam o poskytnutých Službách

Příloha č. 3	Seznam subdodavatelů a realizační tým Poskytovatele
Příloha č. 4a	Housing – DC Česká pošta, s. p., Odštěpný závod ICT služby, Provozní řád Datového centra Olšanská
Příloha č. 4b	Housing – NDC Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p., Provozní řád pro zákazníky NDC SPCSS
Příloha č. 4c	Požadavky na komunikační infrastrukturu ISZR
Příloha č. 5	Seznam HW a standardního SW
Příloha č. 6	Zásady zpracování osobních údajů
Příloha č. 7	Přehled maintenance

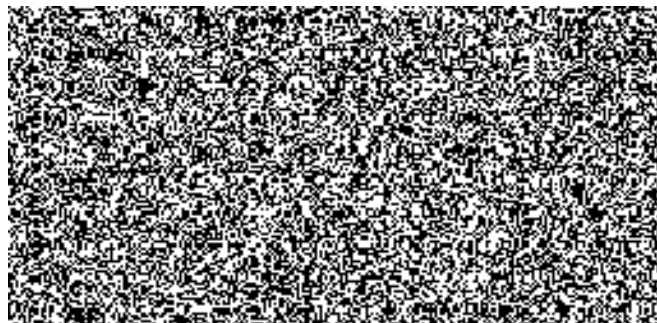
19.11. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření Smlouvy rozhodující.

19.12. Smlouva nabývá účinnosti dne 1. 2. 2016.

Objednatel:



Poskytovatel:



Katalog Služeb

1. Definice dalších pojmů

AIS - Agendový informační systém

CA - Certifikační autorita

CBDS - Centrální bezpečnostní dohledový systém

Celková měsíční cena - Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy ISZR01 – ISZR14, ISZR21 - ISZR23 (vše bez DPH).

DC - Datová centra: Datové centrum České pošty s.p. a Datové centrum Státní pokladny střediska sdílených služeb, s.p. (nástupnická organizace poskytující služby datových center za STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik)

FAIS - Formulářový systém veřejného přístupu k Základním registrům (ZR)

ID Služby - Identifikátor služby, např. ISZR01

ISZR - pro účely této Přílohy č. 1 znamená samotný Informační systém základních registrů bez připojených systémů FAIS, PAIS a Certifikační autority.

KPI - Key Performance Indicator - ukazatel hodnocení výkonnosti

L1 - Operátor Service Desk, který přímá požadavky či incidenty od uživatelů (Objednatele).

L2 - Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3.

L3 - Podpora třetí úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L2.

Odezva (response time) - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time) - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku (původního) požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

PAIS – interní systém testující a monitorující dostupnost Systému pro potřeby Poskytovatele

Provozní prostředí - Prostředí určené pro zajištění standardního provozu ISZR podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů

Realizační smlouva - Smlouva o dílo uzavřená mezi společností AutoCont CZ a.s., IČ: 47676795, se sídlem 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, Hornopolní 3322/34 a Českou republikou - Ministerstvem vnitra, č. MV-2529-126/REG-2010, ze dne 12. 4. 2011, ve znění pozdějších dodatků, na základě již byl zhotoven Systém.

Rozsah poskytování služby (kalendář) - doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

Service Desk – rozhraní provozované Objednatelem umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů ZR, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

Služby (eGON služby) – Webové služby umožňující jejich volajícím získávat z ISZR předem definované údaje a informace ze ZR.

Služby kategorie S1 - Služby poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

Standardní SW - Je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Realizační smlouvy, které nebylo vyvinuto dodavatelem ISZR (viz čl. 3. této přílohy)

Systém - pro účely této Přílohy č. 1 znamená ISZR (též „Informační systém“ nebo „IS“), včetně připojených systémů FAIS, PAIS a Certifikační autority.

Testovací prostředí - Prostor sloužící pro testování přístupu AIS k Systému (sloučené editační a publikační testovací prostředí).

Transakce – Jedno volání webové eGON služby

Vyhrazené servisní okno - Je to časový interval definovaný SZR a publikovaný na webových stránkách www.szrcr.cz.

ZR - Základní registry - Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.

2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému a dále garance úrovně dostupnosti Systému a dodržování úrovně poskytovaných služeb podle jejich specifikací Objednatelem.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogové listy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR01-01
Název Služby	Zajištění úrovně provozu ISZR
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu ISZR dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento volání synchronních služeb kategorie S1 s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	ISZR vnější rozhraní a vnitřní rozhraní, vyhodnocuje se podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	Definice parametrů: O = odezva na vnějším rozhraní, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní ISZR. I = odezva od ZR, tj. doba od odeslání požadavku z vnitřního rozhraní ISZR do ZR do doby přijetí odpovědi od ZR na vnitřním rozhraní ISZR. Vypočítá se: S = počet transakcí synchronních služeb kategorie S1. M = počet transakcí synchronních služeb kategorie S1, u kterých nebyl překročen parametr O, nebo byl překročen parametr I. Pak $KPI\ 1 = M/S * 100$

	Hodnocení plnění probíhá v 1 hodinových intervalech počínaje 0.00 hodin. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní ISZR.
Hodnota KPI 1	KPI 1 \geq 90 %
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy.
Hodnoty paramentů pro výpočet KPI 1	
Parametr O - odezva na vnějším rozhraní	O \leq 2000ms ISZR musí na přijatý požadavek odpovědět do 2000 ms (měřeno na vnějším rozhraní ISZR)
Parametr I - odezva od ZR na vnitřním rozhraní	I \leq 200ms ZR musí na požadavek odpovědět do 200 ms (měřeno na vnitřním rozhraní ISZR)
Parametr P - počet transakcí	P \leq 90 transakcí/sekundu Počet přijatých synchronních transakcí nepřesáhne maximální hodnotu 90 transakcí za sekundu (měřeno na vnějším rozhraní ISZR). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 6.2. této přílohy)
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.
Priority	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50 % Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65 % Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
Poznámka	Přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu ISZR14).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR01-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti ISZR
Popis Služby	Zajištění dostupnosti ISZR za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb ISZR při standardním provozu
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb ISZR
Měřicí bod	ISZR vnější rozhraní, podle údajů z Wily a podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává eGon služby definované pro ověřování dostupnosti ISZR.</p> <p>Wily volá služby každé 2 minuty. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s. Služba je vyhodnocena jako nedostupná jestliže po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících volání bude vyhodnoceno jako nedostupné a Poskytovatel neprokáže dostupnost Systému jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní ISZR, resp. provozními daty).</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti vnějšího rozhraní v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9% (nedostupnost maximálně 526 minut měřeno za kalendářní rok).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy – Priorita 1
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1. této přílohy – Priorita 1
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.
Priorita	Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 1

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR02-01
Název Služby	Proaktivní údržba Systému - Infrastruktura
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Činnost	ISZR02 – 01
Název činnosti	Infrastrukturní monitoring Systému – HW vrstva včetně komunikační infrastruktury, OS vrstva do úrovně infrastrukturních služeb.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Správa, údržba a kontrola stavu síťových prvků Systému. Správa, údržba a kontrola běhu monitorovaných serverů a služeb. Zpracování událostí z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě událostí. Monitoring obsahuje sledování dostupnosti/základní funkčnosti serveru, monitoring zbývajících místa na HDD, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generované události. Cílem je proaktivně eliminovat vznik událostí, které již mají přímý dopad na plnění KPI. Pravidelné zákonné revize a prohlídky. Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za provoz, monitoring a správu kompletní infrastruktury Systému:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HW vrstvy 2. komunikační infrastruktury po hraniční prvky ISZR 3. vrstvy OS do úrovně infrastrukturních služeb.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení Služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management monitorovacích nástrojů.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR02-02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému - SW
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích SW infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Činnost	ISZR02 – 02
Název činnosti	SW profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola event logů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné technické kontroly SW infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamena změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. databázové infrastruktury a OS (DB Oracle, OS Solaris, MS Windows Server) 2. aplikační infrastruktury (vyvinutý aplikační SW)
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR02-03
Název Služby	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému
Popis Služby	Monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do CBDS Objednatele a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z CBDS Objednatele.
Činnost	ISZR02 – 03
Název činnosti	Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti Systému a řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle aktuálně platné bezpečnostní dokumentace: Rámcová bezpečnostní politika ZR, Bezpečnostní monitoring ISZR, Cílový projekt CBDS.</p> <p>Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Systému dle specifikace v Cílovém projektu CBDS.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému 2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Systému do CBDS Objednatele 3) bezpečnostní monitoring událostí v ISZR – událostí definovaných dokumentem Bezpečnostní monitoring ISZR 4) příjem, analýzu a řešení bezpečnostních incidentů v ISZR - událostí definovaných dokumentem Bezpečnostní monitoring ISZR 5) příjem, analýzu a řešení incidentů obdržených z CBDS 6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Max. 1 hodina
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Bezpečnostní systém ISZR
Objem poskytované Služby	Podle platné dokumentace a podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy
Doplňující informace	
Omezení	Provádění bezpečnostního monitoringu a řešení bezpečnostních incidentů v ISZR je podmíněno odsouhlasením dokumentu Bezpečnostní monitoring ISZR ze strany Poskytovatele
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Řešení bezpečnostních incidentů, jejichž řešitelem je podle dohodnuté dokumentace Bezpečnostní monitoring ISZR Objednatel.
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznamy o provedených kontrolách a testech, záznamy v CBDS

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR03
Název Služby	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury Systému a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Systému.
Název činnosti	Aktualizace a udržování SW infrastruktury Systému ve stavu doporučeném výrobcem jednotlivých komponent.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury Systému, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcem jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém Objednatele, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku, jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Není relevantní – dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	<p>Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců SW komponent (ta je obsažena v katalogovém listu ISZR05).</p> <p>Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků:</p> <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů ZR

	<ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje změny v jiných částech ZR • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR04
Název služby	Zálohování
Popis Služby	Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů) a zálohování dat certifikační autority. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané dokumentace (Provozní postupy zálohování a Technická dokumentace PKI - zálohování Certifikační autority).
Název činnosti	Správa zálohovacího nástroje
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Správu zálohovacích nástrojů Systému. 3) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. 4) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 5) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. 6) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií 7) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Obnovení funkčnosti zálohovacího systému do 24 hodin
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR05
Název Služby	Maintenance SW
Popis Služby	Podpora výrobce pro zajištění aktualizace a patchů standardních SW komponent řešení.
Název činnosti	Zajištění maintenance standardního SW
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance od výrobců ke standardnímu SW dodanému a používanému v rámci Realizační smlouvy a provozu ISZR.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Seznam standardního SW v odstavci 3. této přílohy.
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy podpory od výrobce)
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance výrobce SW.
Doplňující informace	
Poznámka	Poskytovatel musí prokázat, že má pořízenou produktovou podporu od výrobce SW.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Náklady na realizaci řešení při ukončení poskytování maintenance výrobcem SW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, Objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura. Pokud by předání uvedených dokumentů znamenalo porušení obchodních podmínek mezi Poskytovatelem a výrobcem, může být nahrazeno prohlášením výrobce.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR06
Název Služby	Servis HW
Popis Služby	Servisem HW se rozumí řešení HW závad jednotlivých prvků infrastruktury ISZR.
Název činnosti	Servis HW
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění HW maintenance k HW podle seznamu HW v čl. 3. této přílohy. Činnost je primárně řízena procesem Incident management v Service Desku Objednatele.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem incidentu na HW závadu, • vzdálená analýza závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku, • výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), • výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, • uzavření požadavku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit nejpozději do 24 hodin od jejího oznámení Objednatelem Poskytovateli, a pokud to nebude objektivně možné, tak v této lhůtě navrhnout Objednateli náhradní řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.3. této přílohy
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury. Náklady na realizaci řešení při ukončení poskytování maintenance výrobcem HW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR07
Název Služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře Systému nebo služby Systému. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Příjem incidentů v Service Desku. 2) Analýzu, zda se jedná o incident tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle KL ISZR10 – Řešení provozních požadavků. 3) L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshootingu na rozhraní Systému. 4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. 5) Analýzu oprávněnosti incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 supportu infrastrukturní nebo aplikační části Systému na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. 6) Řešení incidentu/částečné řešení incidentu v případě kdy je provedena oprava na infrastruktuře Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu). 7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 supporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání incidentů probíhá prostřednictvím Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.3. této přílohy
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR08
Název Služby	Compliancy
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001).
Název činnosti	Zajištění součinnosti
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění součinnosti v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO20000 a ISO27001
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5 nebo podle harmonogramu v objednávce
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max. 24 člověkodny (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční platby. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční platbě je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Doplňující informace	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
Platební podmínky	Paušální měsíční platba; u MD nezahrnutých v paušální měsíční platbě se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Požadavek na provedení konkrétních činností, definice požadovaných výstupů.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR09
Název Služby	Testovací prostředí a testovací data
Popis Služby	Zajištění dostupností testovacích prostředí a součinnost při změnách a aktualizací testovacích dat ZR.
Název činnosti	Zajištění dostupností testovacích prostředí a součinnosti při aktualizaci testovacích dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace a zajištění dostupností testovacích prostředí včetně součinnosti při aktualizaci testovacích dat.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	Dostupnost testovacích prostředí podle 5.3.2. této přílohy Součinnost při aktualizaci testovacích dat podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Obnovení Služby	Dostupnost testovacích prostředí podle 5.3.2. této přílohy Součinnost při aktualizaci testovacích dat podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	8x5
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Pro dostupnost testovacích prostředí podle čl. 6.3., pro součinnost při zabezpečení testovacích dat podle čl. 6.4. této přílohy
Služba neobsahuje	Součinnost při přípravě, vlastní přípravu a implementaci nově publikovaných testovacích dat. Tyto činnosti budou Poskytovatelem poskytovány v rámci Služeb na objednávku.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku Objednatele na součinnost podle záznamu v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR10
Název Služby	Řešení provozních požadavků
Popis Služby	Službou je zabezpečeno řešení provozních požadavků (SR) na Systému, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod.
Název činnosti	Řešení provozních požadavků
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení:</p> <ul style="list-style-type: none"> - správa administrátorských účtů - administrace infrastrukturních služeb - předem definované opakující se činnosti <p>Z hlediska procesního zpracování se jedná o kroky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - příjem požadavku od Service Desku - analýza zda se jedná o SR, pokud se jedná o incident, je procesován dle Katalogového listu ISZR07 – Řešení incidentů. - L1 aplikační a infrastrukturní support Systému provede požadovaný SR podle popisu služeb pro řešení provozních požadavků. - v případě, kdy se svým obsahem jedná o servisní požadavek, ale není vydefinován popis služeb pro dané úkony nebo Poskytovatel nemá oprávnění realizovat takový servisní požadavek, eskaluje na L2
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	dle požadavku
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Poznámka	Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.3. této přílohy – Priorita 5
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele,

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR11
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému 2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb 3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách (Příloha č. 2 Smlouvy)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seznam použitého HW a SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává Objednateli na začátku každého kvartálu DVD s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzí kompletní dokumentace Systému - Aktuální kopii zdrojových kódů Systému <p>Poskytovatel předává Objednateli neprodleně při každé změně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální popisy jím poskytovaných webových služeb
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společně s příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy webových služeb u Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR12
Název Služby	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR
Popis Služby	Realizace změn a drobných úprav na základě objednávky Objednatele.
Název činnosti	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max. 300 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční platby. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční platbě je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Doplňující informace	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě rozhodnutí změnového řízení.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba; u MD nezahrnutých v paušální měsíční platbě se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na testovacím a provozním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR13
Název Služby	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele
Popis služby	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem v reálném čase.
Název činnosti	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem v reálném čase.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Předávání provozních dat o všech transakcích v ISZR v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele</p> <p>Předávání provozních dat z FAIS v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele.</p> <p>Data o uskutečněné transakci budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od přijetí transakce v ISZR nebo FAIS.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	1 minuta pro data, 90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy, Priorita 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data, Service Desk Objednatele pro požadavky a vyhodnocování
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl.6.3. této přílohy – Priorita 3

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR14
Název Služby	Předávání provozních dat pro reporting a vyhodnocování KPI Objednatelem
Popis služby	Předávání neagregovaných provozních dat o proběhlých transakcích v ISZR a FAIS pro reporting a vyhodnocování KPI Objednatelem
Název činnosti	Předávání neagregovaných provozních dat pro reporting a vyhodnocování KPI Objednatelem.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování KPI v Objednatelem požadované struktury a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele. Data o uskutečněných transakcích budou v hodinových intervalech předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 12 hodin od přijetí transakce v Systému, pro asynchronní odpovědi od odeslání odpovědi žadateli, resp. zápisu do výstupní fronty.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	12 hodin
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data, Service Desk Objednatele pro požadavky a vyhodnocování
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Nedodání požadovaných provozních dat do 12 hodin od přijetí transakcí do ISZR nebo FAIS je sankcionováno podle čl. 6.3. této přílohy - Priorita 3. Neposkytne-li Poskytovatel provozní data za nějaké období ani do 5 pracovních dní od jejich přijetí do ISZR nebo FAIS považuje se takové období za dobu nedostupnosti služby a je sankcionováno podle čl. 6.3. této přílohy - Priorita 1.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR15-01
Název Služby	Konzultace - 01
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	ISZR15 – 01
Název činnosti	Konzultace: Architekt řešení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR15-02
Název Služby	Konzultace - 02
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Identifikace (ID)	ISZR15 – 02
Název činnosti	Konzultace: Systémový specialista
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Systémového specialisty dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR15-03
Název Služby	Konzultace – 03
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	ISZR15 – 03
Název činnosti	Konzultace: Konzultant
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR15-04
Název Služby	Konzultace – 04
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	ISZR15 – 04
Název činnosti	Konzultace: Bezpečnostní konzultant
Definice činnosti	
Popis činnosti	Bezpečnostní konzultace dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR15-05
Název Služby	Konzultace – 05
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	ISZR15 – 05
Název činnosti	Konzultace: Programátor
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR16
Název Služby	Technická podpora Objednatele
Popis Služby	Návrh na změny a další rozvoj Systému.
Název činnosti	Zpracování návrhů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zpracování návrhů na změny a release.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky - předání návrhů na změny. Záznam v Service Desku Objednatele,
Klíčové součinnosti Objednatele	Definice procesu, formuláře pro návrh změn. Vyjádření k návrhu na změny.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR17
Název Služby	Řízení změn a release
Popis Služby	Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního řešení) a externích (dopady změny v okolních Základních registrech nebo jiné infrastruktuře). Koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty Základních registrů.
Název činnosti	Change a release management
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení procesu v roli Change manažera v rozsahu daném ITIL.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR18
Název Služby	Údržba CMDB
Popis Služby	Údržba konfigurační databáze (CMDB) a databáze změn (jako podpora globálního procesu sledování, řízení a plánování změn v rámci Základních registrů). Provádění pravidelných inventur ISZR.
Název činnosti	Údržba CMDB
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění činností potřebných pro údržbu konfigurační databáze.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Služba nezahrnuje implementaci.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Zajištění potřebných práv k systému CMDB.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR19
Název Služby	Aplikační L1
Popis Služby	Pronájem technického pracovníka L1
Název činnosti	Aplikační L1
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pronájem technického pracovníka na pozici - L1+ aplikační support ISZR na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní ISZR v souvislosti s dalšími Základními registry a součinnost při datovém/obsahovém troubleshootingu na rozhraní ISZR.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednaných člověkodnů (MD), objednává se na měsíc dopředu závazný počet MD
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	L1 infrastrukturní činnosti, troubleshooting v oblasti legislativy, řešení legislativních či procesních věcí.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Zajištění potřebných práv k systémům.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR20
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další služby nad rámec zajištění podpory provozu ISZR
Název činnosti	Odborné služby dle dohody
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec zajištění podpory provozu ISZR.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR21
Název Služby	Provozní a bezpečnostní monitoring
Popis Služby	Umožnit Objednateli monitorovat provoz všech komponent Systému a jeho bezpečnost nezávisle na Poskytovateli
Název činnosti	Umožnění nezávislého provozního a bezpečnostního monitoringu
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Na základě oznámení Objednatele a po analýze dopadů na provoz systému Poskytovatel poskytuje Objednateli systémová data a umožní Objednateli na jeho žádost implementovat do Systému vlastní prostředky Objednatele pro získávání systémových dat provozních a bezpečnostních událostech v rozsahu a frekvenci stanovených Objednatel v oznámení, které Objednateli umožní efektivně on-line monitorovat provoz, aktuální stav a provozní a bezpečnostní události a reakci Poskytovatele na ně na všech komponentách Systému.</p> <p>V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele nebude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění sjednaných SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen umožnit jejich implementaci. V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele bude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn umožnit jejich implementaci až poté, co Objednatel zajistí, že Poskytovatel bude objektivně schopen plnit SLA sjednané v této Smlouvě, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.</p> <p>V případě, že Objednatel získává systémová data přímo od Poskytovatele, pak mu ten poskytne i jakékoli další informace nezbytné k plnohodnotnému vyhodnocování systémových dat.</p> <p>Požadavky a incidenty zjištěné provozním a bezpečnostním monitoringem Objednatele jsou předávány Poskytovateli prostřednictvím Service Desku Objednatele.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24 x 7
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy – Priorita 3
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy – Priorita 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle 6.1. této přílohy - Priorita 3
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury, podporu monitorovacího systému Objednatele. Vytvoření analýzy požadavku Objednatele a realizaci z analýzy vyplývajícího technického řešení.
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele, porovnání údajů z monitorovacího systém Objednatele s údaji v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách od Poskytovatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR22

Název Služby	Zajištění dostupnosti a provozu Certifikační autority ISZR
Popis Služby	Zajištění dostupnosti a provozu Systému Certifikační autority
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb Certifikační autority
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti a řádného provozu Certifikační autority (CA): <ul style="list-style-type: none"> - PKI - Certifikační autorita - Poskytovatel zajišťuje funkčnost Certifikační autority a nesmí zasáhnout do vydávání certifikátů (Objednatel zajišťuje zpracování žádostí o certifikát a jeho vystavení). - Seznam zneplatněných certifikátů (CRL) – Poskytovatel zajišťuje pravidelné publikování CRL na FTP (Objednatel zajišťuje dostupnost FTP pro publikaci CRL). - Poskytovatel zajišťuje bezpečnosti CA proti vnějším vlivům. - Poskytovatel kontroluje platnosti kořenových certifikátů.
Definice KPI	
Způsob měření a výpočtu KPI 2	Měří se: SP = celková doba standardního provozu Systému v minutách N = celková doba nedostupnosti CA v minutách v době standardního provozu podle údajů v Service Desku Objednatele. Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$
Hodnota KPI 2	KPI 2 >= 99% (nedostupnost maximálně 87,6 hod měřeno za kalendářní rok).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy – Priorita 3
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle 6.1. této přílohy - Priorita 3
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR23
Název Služby	Zajištění dostupnosti a podpory FAIS
Popis Služby	Činnosti, směřující k udržení dostupnosti, funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti FAIS, včetně realizace opravných opatření, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Identifikace KPI	KPI 2
Název činnosti	Zajištění dostupnosti a podpory FAIS
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti a řádného provozu FAIS.
Definice KPI	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává eGon služby definované pro testování dostupnosti FAIS.</p> <p>Wily volá služby každých 5 minut. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné pokud odpověď na dotaz neobdrží do 5 minut. Služba je vyhodnocena jako nedostupná jestliže tři po sobě následující volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost Systému jiným způsobem.</p> <p>Měří se:</p> <p>SP = celková doba standardního provozu v minutách N = celková doba nedostupnosti služby v minutách v době standardního provozu podle údajů v monitoringu Objednatele obdržených z Wily.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9% (nedostupnost maximálně 526 minut měřeno za kalendářní rok).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy – Priorita 1
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy – Priorita 1
Měřicí bod	Data z Wily v monitoringu Objednatele a založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1. této přílohy -Priorita 1
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI

3. Seznam HW a standardního SW

Seznam HW a standardního SW tvoří přílohu č. 5 Smlouvy.

4. Aplikační SW

Dokumentaci „Globální architektura ZR“ a „Detailní návrh implementace ISZR“ obdrží Poskytovatel na vyžádání.

Aktuální zdrojové kódy aplikačního SW obdrží Poskytovatel do 1 týdne od podpisu Smlouvy.

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

5.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. Standardní provoz

Definice: Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

b. Riziková činnost

Definice: Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny.

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel.

5.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

5.3.1. Pro provozní prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé agendové informační systémy nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 10x5

5.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 10x5

6. Sleva z ceny

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Sleva z ceny je definována v závislosti na prioritě incidentu či požadavku v souladu s kalendářem pro danou prioritu následovně:

Priorita 1 – Sleva 0,05 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 2 – Sleva 0,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 3 – Sleva 1,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 4 – Sleva 3 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 5 – Sleva 5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

6.1. Za nedodržení celkové roční dostupnosti (katalogové listy ISZR01–02, ISZR22, ISZR23)

Do celkové roční doby nedostupnosti se sumarizují intervaly od doby vzniku nedostupnosti do doby obnovení služby podle údajů v reportingu Objednatele. Jestliže celková doba nedostupnosti přesáhne maximální povolenou dobu (za kalendářní rok nebo její poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak za přesahující dobu Objednateli náleží sleva podle Priority 1 a podle Priority 3 pro KL ISZR22.

Doba rizikové činnosti se do doby nedostupnosti služby nezapočítává.

6.2. Za nedodržení doby odezvy služby (katalogový list ISZR01-01)

Sleva z ceny za nedodržení doby odezvy služby se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby). Jednotlivé hodinové intervaly s vyhodnoceným KPI 1 se sčítají podle priorit v nich dosažených KPI 1 (viz katalogový list ISZR01-01) a získají se měsíční součty doby plnění za priority 1 až 4. Do výpočtu se nezahrnují ty hodinové intervaly, ve kterých počet transakcí přijatých na vnějším rozhraní ISZR přesáhne 324.000 transakcí ($90 \text{ transakcí/sekundu} * 60 \text{ sekund} * 60 \text{ minut}$) a dále ty hodinové intervaly, do kterých, byť částečně, spadá doba rizikových činností.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 1 překročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 1 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), Objednatel má nárok na slevu z ceny a její hodnota se vypočítá podle definice pro prioritu 1 v čl. 6. této přílohy a pro časový interval, o který byla doba pro obnovu služby překročena.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 1 nepřekročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 1 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak se měsíční součet doby plnění za prioritu 2 navýší o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 2 (včetně možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1) překročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 2 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), Objednatel má nárok na slevu z ceny a její hodnota se vypočítá podle definice pro prioritu 2 v čl. 6. této přílohy a pro časový interval, o který byla doba pro obnovu služby překročena.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 2 (včetně možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1) nepřekročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 2 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak se měsíční součet doby plnění za prioritu 3 navýší o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 2 (včetně jejího možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1).

Vyhodnocování měsíční doby plnění a výpočet slevy z ceny za priority 3 a 4 se provádí analogicky jako pro prioritu 2.

6.3. Při nedodržení lhůty pro obnovení služby (katalogové listy ISZR06, ISZR07, ISZR10, ISZR13 a ISZR14)

Při překročení lhůty na obnovení služby definované v čl. 5.3.1. této přílohy, resp. pro testovací prostředí v čl. 5.3.2. této přílohy náleží Objednateli sleva z ceny, jejíž hodnota se vypočte podle čl. 6. této přílohy v závislosti na prioritě incidentu, jež mu byla stanovena v Service Desku Objednatele.

Doba obnovení služby je interval mezi dobou vzniku incidentu a dobou jeho ukončení nebo snížení priority. Za dobu jeho vzniku se považuje čas vytvoření záznamu o incidentu v Service Desku Objednatele a za dobu jeho ukončení se považuje čas změny jeho statusu na „vyřešený“ nebo čas snížení jeho priority v Service Desku Objednatele.

Doba rizikové činnosti se do doby obnovení služby nezapočítává.

6.4. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 10 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

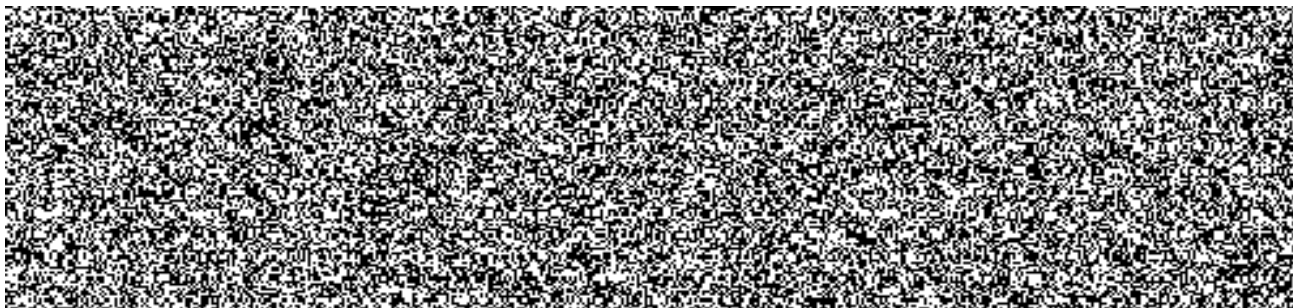
V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet Celkových měsíčních paušálních cen za následující měsíce až do konce platnosti Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.

Seznam subdodavatelů

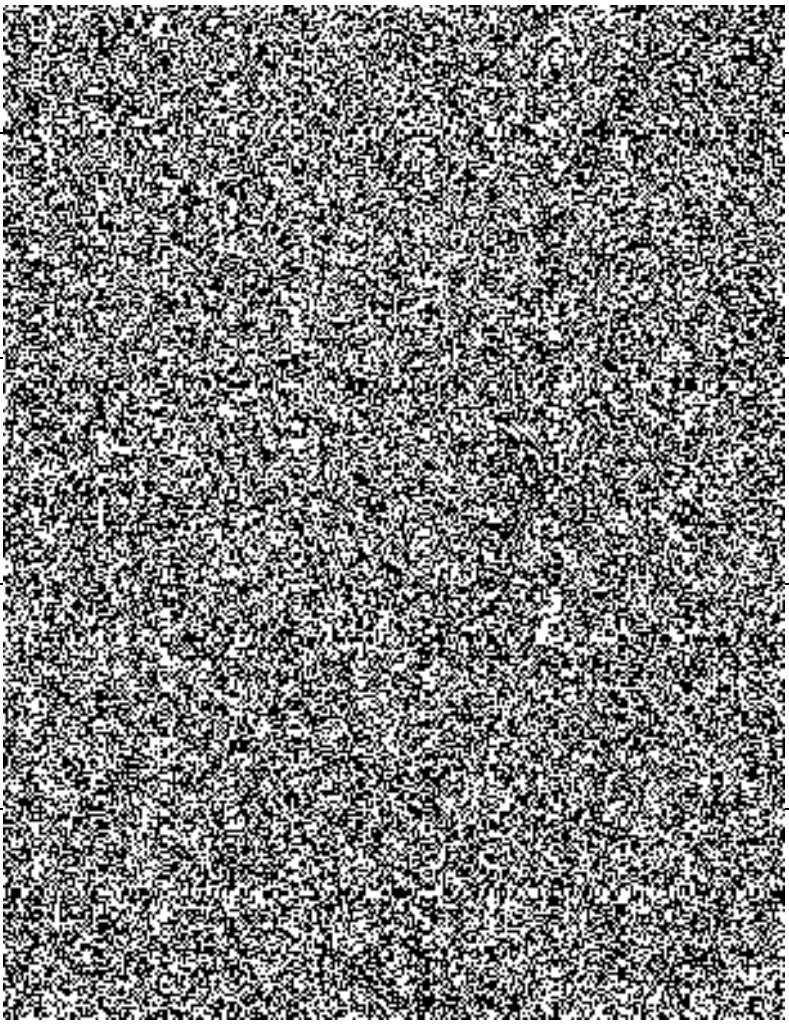
Realizační tým

Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím následujících subdodavatelů:



Seznam členů realizačního týmu Poskytovatele

Pozice	Kontaktní údaje
Specialista – vedoucí realizačního týmu	
Specialista – člen realizačního týmu	
Specialista – člen realizačního týmu	
Specialista – databázová podpora	
Specialista – síťová podpora	

	
Specialista – síťová podpora	
Specialista – bezpečnost IS	
Specialista - aplikace	
Specialista - infrastruktura	

Členy realizačního týmu lze měnit pouze se souhlasem Objednatele.

Zásady zpracování osobních údajů

1. Základní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování či zpřístupnění osobních údajů spravovaných Objednatelem („Osobní údaje“) ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ. Povinnosti, které vyplývají ze Smlouvy či z této Přílohy č. 6 pro Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů, se uplatní obdobně rovněž při případném jiném zpřístupnění Osobních údajů Poskytovateli.
- 1.2. Osobní údaje jsou pro Objednatele zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy při:
 - (a) získání výstupních údajů z ISZR určených pro uživatele; a
 - (b) uchovávání výstupních údajů z ISZR určených pro uživatele po dobu nejvýše dva (2) měsíce.
- 1.3. Za tímto účelem uvedeným výše pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů v rozsahu údajů vedených v Základních registrech dle § 18, § 26 a § 50 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

2. Povinnosti Poskytovatele

- 2.1. Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů či přístupu k těmto Osobním údajům na základě této Smlouvy postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 2.2. Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je v souladu s § 8 ZOOÚ povinen jej na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyrozumění Poskytovatele, ukončit zpracování Osobních údajů či případně zamezit dalšímu zpřístupnění Osobních údajů. Pokud tak neučiní, odpovídá za újmu, která subjektu Osobních údajů vznikne společně a nerozdílně s Poskytovatelem, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
- 2.3. Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů či získání přístupu k Osobním údajům na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Objednatele, že Objednatel trvá na provedení takových pokynů, jinak Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů („ÚOOÚ“).
- 2.4. Poskytovatel je v souladu s § 10 ZOOÚ povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
- 2.5. Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány či zpřístupněny, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle § 21 ZOOÚ, je Poskytovatel ve smyslu § 20 ZOOÚ povinen na

základě a v souladu s pokyny Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.

- 2.6** V případě, že se kterýkoli subjekt Osobních údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu Osobních údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování či zpřístupnění, a ve smyslu § 21 ZOOÚ požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
- 2.7** Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním či zpřístupněním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo touto Smlouvou.
- 2.8** Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
- (a) poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
 - (b) podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
 - (c) informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ a
 - (d) respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřeními uloženými inspektorem ÚOOÚ.

3. Opatření k zajištění zabezpečení ochrany Osobních údajů

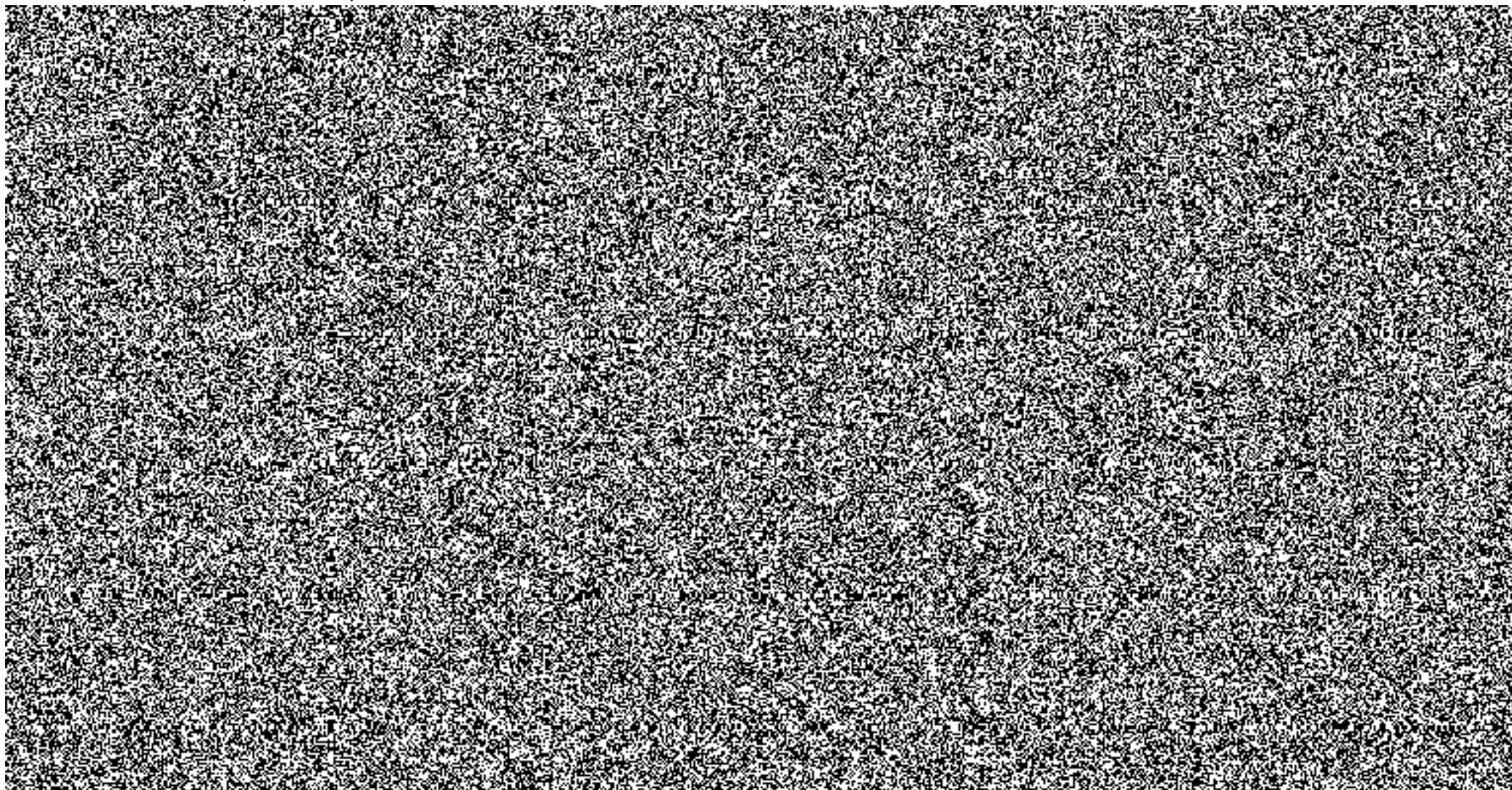
- 3.1** Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, zpřístupnění, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 3.2** Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:

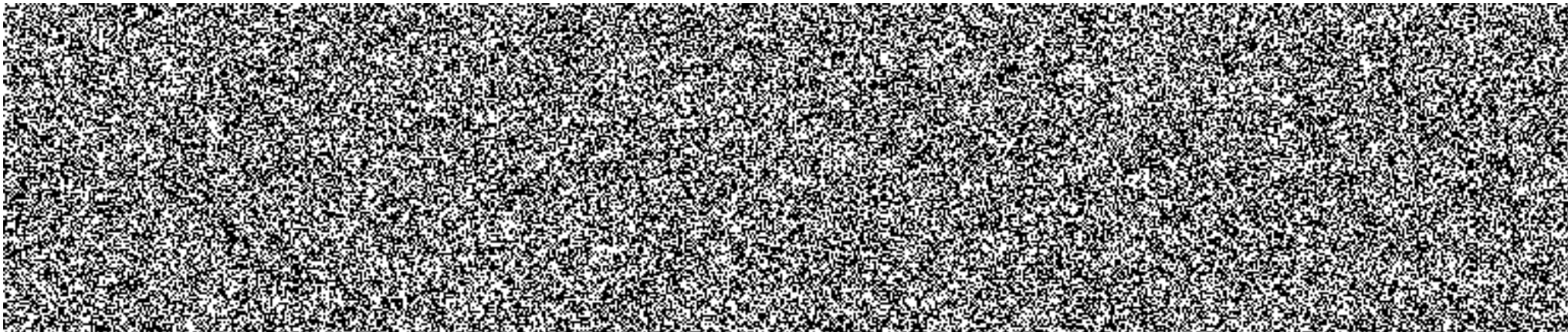
- (a) pověří zpracováním Osobních údajů či získáním přístupu k Osobním údajům pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;
- (b) nesvěří zpracování Osobních údajů či získání přístupu k Osobním údajům jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
- (c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
- (d) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- (e) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
- (f) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
- (g) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
- (h) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Poskytovatel dle dohody s Objednatelem fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli.

3.3 Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy; Objednatel je oprávněn si takovou dokumentaci od Poskytovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí.

Přehled maintenance

Přehled maintenance pro ID Služby ISZR05 – Maintenance SW:





Přehled maintenance pro ID Služby ISZR06 – Servis HW:

